

# Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

## RAPPORT ANNUEL BILAN ET PERSPECTIVES



Principium N°9  
Octobre 2016

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



### VOTRE PROFESSION A L'ERE DU NUMERIQUE

# Les options d'aide à la conduite ne sont pas toujours du luxe.



**Récompensez les véhicules  
sûrs par une réduction de  
10%, dès le premier système.**

Pour plus d'info, contactez  
votre Sector Manager.

**Assurances**

**Allianz** 



## Sommaire - Rapport annuel 2015-2016

### RÉDACTION :

- Rédacteur en chef :  
Patrick CAUWERT
- Rédacteur en chef adjoint :  
Ivan HALLEZ
- Secrétaire de rédaction :  
Fleur JASOIGNE - fleur@feprabel.be
- Comité de rédaction :  
Denis GOUZEE  
Pierre HENS  
Emmanuel DE HARLEZ  
Florence BILLE  
Valéry LAMOTTE  
Pascal LASSERRE  
Olivier RUYSSSEN  
Paul VERDBOIS  
Jean-Luc SCHVARTZ  
Dimitri PSALLIDAS  
Alain WINAND
- Annonceurs :  
Aedes, AG Insurance, Allianz, AME Life,  
AXA, Baloise Insurance, Carglass, DAS,  
Fidéa, Kluwer, Portima, Vivium
- Couverture :  
Sabine GANTOIS
- Photographe :  
Pierre HENS

### PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE :

Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

### ILLUSTRATION :

Chris LAMQUET

### IMPRESSION :

Imprimerie DEREUME  
1, Rue Golden Hopestraat  
1620 Drogenbos

### EXPERT GRAPHIQUE :

James HUGHES - james.hughes@skynet.be

### ÉDITEUR RESPONSABLE :

Patrick CAUWERT  
40, Avenue Albert Elisabeth  
1200 Bruxelles

### Principium vous présente ce mois :

- P.4 Éditorial : Mutations
- P.6 Mot du Président : 3 ans déjà !
- P.10 Conseil d'Administration de FEPRABEL
- P.11 Organigramme de FEPRABEL
- P.12 L'équipe de FEPRABEL
- P.14 Adhésion à FEPRABEL
- P.16 Liste des nouveaux membres 2015-2016

### Informations

- P.18 Chambres syndicales (Brabant Wallon, CHABRA, FEPRABEL DG (Ostbelgien), Hainaut, Liège, Luxembourg, Namur, Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC), Union professionnelle des intermédiaires bancaires (UPIB) )
- P.28 Souscripteurs : Belgian Association of Underwriting Agencies
- P.30 Commissions techniques (Commission communication, Commission mixte de suivi & Groupe de travail normalisation, Commission Professionnelle technique n°30)
- P.34 Activités des Cercles et Bourses d'assurance de Wallonie et Bruxelles
- P.42 Activités de FEPRABEL (Ligne du temps 2015-2016, Rapport des actions de FEPRABEL, FEPRABEL - Plus que des mots, des chiffres !, Les fiches pratiques de FEPRABEL, Les newsletters « Assurance News » vie et non vie, Rencontres avec les Compagnies)
- P.54 Formation (Bachelors en assurance, Cepom : De Twin-Peaks II... à la transition numérique, Centres de formation des classes moyennes : une alliance gagnante !, Remise des diplômes aux étudiants de l'école de courtage d'AXA Belgium)
- P.60 Activités Brocom 2015-2016 : une nouvelle campagne, un nouveau départ
- P.64 Europe : Quelques sujets clés du BIPAR en 2015-2016
- P.69 La numérisation, la normalisation et leurs avantages

### Chiffres

- P.74 Chiffres et rapports (Portima fait le point sur l'année écoulée, Activités de l'Association des Juristes de l'Assurance (AJA), Les assureurs européens ont investi 9.800 milliards d'euros en 2015, La Belgique renforce son ancrage dans le monde numérique, Le vieillissement de la population pèse toujours sur les dépenses de pension et de soins de santé, Mise à jour de la brochure sur le défi démographique, Chiffres clés 2015 de l'observatoire européen des intermédiaires en assurances, Chiffres 2015 de la CTIF, Rapport annuel 2015 de la FSMA, Étude de notoriété « Votre courtier », Le tableau de bord de la compétitivité belge, Rapport annuel 2015 du CSIPME, L'assurance européenne : Chiffres clés, L'emploi en Belgique)

### Annexes

- P.107 Législation (Twin peaks II : le point sur les recours, Les avis de la Commission des assurances)
- P.110 Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2015-2016
- P.115 Lexique
- P.119 Renseignements FEPRABEL/Principium





# Mutations

## Après l'annonce du changement, voici la mise en œuvre en pratique.

La « KPMG Global Transformation Survey 2016 » dévoile les raisons et les pièges des transformations des entreprises.

- ✓ 41 % des dirigeants d'entreprises belges affirment que leur « business model » va changer en profondeur les cinq prochaines années. Ce résultat correspond aux chiffres des autres pays européens et est un peu plus élevé qu'aux États-Unis (39 %).
- ✓ Plus de 70 % des entreprises belges sont engagées entièrement dans ce processus.
- ✓ 72 % des dirigeants belges estiment de tels changements nécessaires. Ils apportent la plus-value espérée voire même plus.
- ✓ Pour 50 % des entreprises, la durée d'une telle transformation va d'un à deux ans.

Dans un monde, où tout évolue très rapidement, il est primordial pour les entreprises de s'adapter, voire de se réinventer. Près de la moitié des entreprises belges se trouve actuellement dans ces phases d'adaptation. Cela ressort d'une enquête réalisée par KPMG auprès de 100 top managers en Belgique.

## État des lieux

Voilà le décor. À nous d'agir, à vous d'agir, au secteur de bouger. Le mouvement sera notre salut. Essayez de changer de bande sur l'autoroute quand vous êtes à l'arrêt. Il faut rouler aussi vite, si pas plus vite que les autres, c'est notre objectif. Mais nous avons besoin de votre entrain, de votre soutien, de votre enthousiasme pour réussir.

La mutation doit réussir. Nous avons tous les atouts en mains. Nous avons les outils, nous avons les organes (BROCOM, PORTIMA) et, enfin, nous avons les partenaires nécessaires à nos ambitions. Nous devons croire en la volonté des Compagnies « courtage » de faire le futur avec nous.

Ce sera spectaculaire. Nous irons de l'avant, en prenant soin de garder nos qualités de proximité, de contacts et de rapports humains avec nos clients. Nous les connaissons bien, au-delà d'un bulletin financier strict et stéréotypé.

## Nos objectifs

Notez déjà la date du 28 avril 2017, où nous ferons le point sur l'évolution du secteur, lors de notre congrès annuel (voir page 15).

Nous vous préparons aussi des outils et mettons en œuvre les moyens d'aller de l'avant. Nous serons les pionniers du monde digital, car sans nous, ce ne seront que des outils, certes très performants, mais ils ne remplaceront pas de sitôt le contact personnel et humain.

Le courtier EST un chaînon indispensable dans la stratégie digitale, mais il ne doit pas être le chaînon faible !

Le jour, où mon robot sera mon courtier, n'est pas encore pour demain, mais le jour, où mon courtier aura besoin de son robot pour être compétitif est déjà à notre porte. C'est maintenant ou jamais.

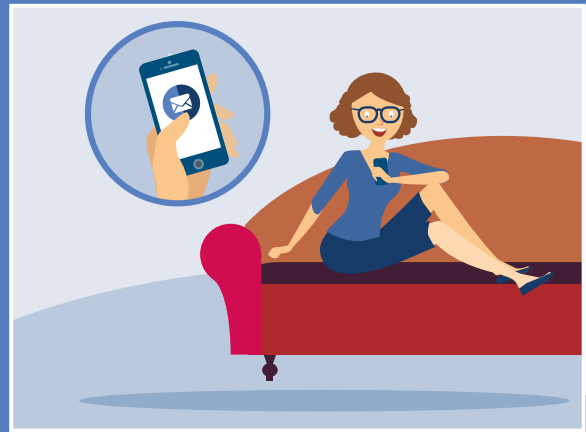
Bonne lecture.

**Patrick CAUWERT**  
CEO FEPRABEL  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

# Découvrez PortiSign on Mobile !



Le courtier demande la signature d'un contrat à sa cliente



La cliente reçoit un message sur son smartphone ou sa tablette



Elle ouvre l'application MyBroker



Uniquement lors de sa première signature, elle suit la procédure de sécurité demandée



Elle signe son contrat grâce à son code PIN



Le contrat est envoyé automatiquement dans BRIO4YOU et archivé par le courtier.

Grâce à PortiSign on Mobile, vos clients peuvent signer des documents sur leur smartphone ou tablette, avec un simple code pin. Exactement comme lors de transactions bancaires! Rapide, sûr et efficace !

**INCLUS DANS  
MYBROKER**



PLUS D'INFOS ?

Regardez l'animation sur [www.brio4you.be/fr/PortiSign](http://www.brio4you.be/fr/PortiSign)





# 3 ans déjà !

*Une fois de plus ce rapport annuel est le reflet de l'activité débordante de FEPRABEL sur tous les terrains qui concernent les métiers que notre fédération défend au quotidien. C'est aussi pour moi, l'occasion de tirer les grandes lignes de ce premier triennat. Trois années de présidence durant lesquelles les courtiers et le secteur ont été confrontés à des défis comme jamais ils ne l'avaient été et qui ont mobilisé toutes les forces vives de FEPRABEL.*

## « Comment manger un éléphant ? Tous les jours un petit peu... »

Le tout gros morceau fut bien sûr la loi « Twin Peaks II » du 30/07/2013 pour laquelle il a fallu attendre près de 9 mois avant d'obtenir progressivement et partiellement les arrêtés royaux (A.R.) nécessaires à sa mise en place.

Un accouchement difficile de textes particulièrement complexes et manquant sérieusement de précisions pour permettre au secteur d'y apporter des réponses concrètes dans les délais initialement prévus par la loi.

Pour défendre ses membres, FEPRABEL, et les autres fédérations, se sont mises au travail pour rendre ces règles plus digestes et plus praticables.

Trois années de travail acharné (et nous n'avons pas encore fini !) auront été nécessaires pour traduire ces nouvelles obligations dans la pratique quotidienne des courtiers.

## Tous égaux, mais certains un peu plus que d'autres ?

Des centaines de réunions pour essayer de comprendre les textes, des milliers d'heures de formations pour expliquer à des courtiers « médusés » une réglementation qu'ils devaient mettre en place dans des délais inacceptables (initialement le 01/05/2014) alors même que plusieurs A.R. et la circulaire venaient à peine de voir le jour !

Ces délais irréalistes et le respect de la volonté du législateur d'instaurer un « level playing field » entre tous les prestataires de service concernés est à la base des 3 recours que nous avons introduits devant la Cour Constitutionnelle.

Les 2 victoires acquises dans nos 2 premiers recours démontrent clairement qu'il est important de se battre jusqu'au bout pour défendre sa cause puisqu'en effet :

- ✓ Le premier arrêt du 18/06/2015 a donné à tout le secteur un ballon d'oxygène en reportant d'une année les obligations de mise en place des règles de conduite AssurMifid ! Cette victoire est importante pour tous les acteurs du secteur !
- ✓ Le second arrêt du 09/06/2016 rappelle avec force le principe du « level playing field » et invite, dès lors, le législateur à revoir sa copie lorsque ce principe est violé. Il nous reste à attendre les résultats de notre 3<sup>ème</sup> recours qui devraient tomber début de l'année 2017 !

## Préparons-nous aux contrôles !

Traduire « Twin Peaks II » dans la pratique quotidienne a mobilisé quasi toutes nos forces au cours des 3 dernières années.

« Au cours de ces 3 dernières années, le nombre de nos membres a progressé de plus de 25 % ! »

Philippe Muys, Président de FEPRABEL

Le « Vade-Mecum des contrôles de la FSMA », rédigé par FEPRABEL et mis à la disposition des membres lors de notre congrès 2016<sup>1</sup>, est un outil pratique attendu avec beaucoup d'intérêt tant par nos membres que les non-membres. Je rappelle qu'il ne s'agit pas d'un simple document à déposer dans un tiroir et à consulter uniquement en cas de contrôle !

**Le vade-mecum est bien plus que ça ! C'est réellement, une conduite et une organisation à mettre en place, composées de balises entre lesquelles les courtiers devront apprendre à naviguer.**

Merci à tous ceux qui ont contribué à sa réalisation sous la conduite experte de Patrick Cauwert sans qui ce travail n'aurait pas pu être finalisé pour ce congrès.

Le Conseil d'administration de FEPRABEL a décidé de ne pas commercialiser cet ouvrage, mais d'en faire un outil de promotion afin de mieux faire connaître les actions de FEPRABEL et donc d'inciter les courtiers qui ne sont pas encore membres de FEPRABEL à le devenir. Sachez aussi qu'en cas de contrôle, FEPRABEL sera à vos côtés en toutes circonstances !

**Digital or not digital ? Ne pas y aller est un risque, y aller est un défi !**

L'énergie mise par FEPRABEL pour aider ses membres à faire face à « Twin Peaks II », pour les encourager et les convaincre de mettre en place tous les outils nécessaires s'est progressivement déplacée vers un autre défi tout aussi important : **La transformation numérique et digitale des entreprises.**

Pas évident, lorsque l'on est « la tête dans le guidon » de se projeter dans l'avenir.

La révolution digitale et numérique nous attend de pied ferme et il faut nous y préparer rapidement ! Les grandes entreprises ont les moyens d'avancer à grands pas dans cette direction et il est important que nos entreprises avancent également rapidement pour ne pas risquer de devenir « le maillon faible » de cette nouvelle révolution économique ! >>>

1. [www.feprabel.be/vade-mecum-fsma](http://www.feprabel.be/vade-mecum-fsma)

>>> Nous tenons à remercier toutes les compagnies partenaires, ainsi que Portima et Brocom, qui soutiennent et soutiendront la création et la mise en place de tous les outils nécessaires au bon positionnement du courtage dans un monde digital et numérique au sein duquel notre dynamique relationnelle et notre « savoir-faire » resteront des atouts majeurs.

Nous avons renforcé notre communication pour insuffler un état d'esprit nouveau et positif à tous nos membres. Ils éprouvent, en effet, un ardent besoin de soutien stratégique et pratique dans la mise en place de cette transformation de leurs entreprises.

*« Le changement se produit quand on souhaite une chose plus que l'on ne la craint ! »*

Notre congrès 2016, « Ensemble, droit au but », a connu un grand succès puisqu'il a rassemblé le 13/04/2016 à Louvain-La-Neuve plus de 600 participants ! C'est aussi

une date historique dans le franchissement de ce cap. La crainte a enfin fait place à l'envie d'aller de l'avant et d'oser l'assurance de demain.

Plus que jamais nous avons besoin de nous mobiliser ! Même si notre part de marché reste enviable, nous devons aussi nous mobiliser pour que nos membres restent ou deviennent les plus compétents et les plus efficaces sur le plan professionnel.

La transformation numérique conjuguée à la force relationnelle du courtier sera un réel atout dans le développement de nos affaires ! C'est un investissement indispensable pour nous permettre de conquérir de nouveaux marchés et assurer notre avenir !

Nos membres ont un potentiel relationnel incroyable qui mérite d'être exploité de manière professionnelle via les nouveaux outils de communication qui sont actuellement à leur disposition.

Veiller à ce que les jeunes générations nous fassent également confiance, voilà qui pourrait être à la base d'un nouvel élan qui devrait pouvoir motiver nos membres à aller de l'avant.

*« La transformation numérique conjuguée à la force relationnelle du courtier sera un réel atout dans le développement de nos affaires ! »*







« Seul on va parfois plus vite mais ensemble on va plus loin ! »

De gauche à droite : Philippe Muys, Sabine Gantois, Virginie Scohy, Isabelle Dastot, Yves Colpaert, Fleur Jasoigne et Patrick Cauwert - Congrès FEPRABEL 2016

## « FEPRABEL, plus que jamais indispensable ! »

Au cours de ces 3 dernières années (juin 2013 à juin 2016), le nombre de nos membres a progressé de plus de 25 % ! Aujourd'hui, nous sommes plus de 800, représentant 841 bureaux, affiliés à FEPRABEL.

La progression importante du nombre de membres de FEPRABEL est essentiellement due à une prise de conscience, de plus en plus grande, que les intermédiaires qui exercent les métiers que nous défendons ne peuvent rester isolés pour affronter les défis qui les attendent à l'horizon 2020.

Leurs attentes, au-delà des petites choses de tous les jours, sont principalement de type « stratégique ». Ils attendent de FEPRABEL une vision d'avenir ambitieuse et une stratégie gagnante dans laquelle ils peuvent inscrire leur propre développement.

## « Et le travail continue... »

Merci à toute l'équipe de FEPRABEL pour leur dévouement sans faille et pour le travail remarquable qui a été effectué.

Je tiens à remercier toutes les Chambres et Unions professionnelles réunies au sein de FEPRABEL de leur soutien ainsi que les autres fédérations, FVF, UPCA et le BIPAR, avec lesquelles nous travaillons main dans la main.

Le conseil d'administration s'est réuni fin août à Rochehaut pour redéfinir le plan stratégique de FEPRABEL pour la période 2016-2019 au cours de laquelle FEPRABEL fêtera ses 80 ans.

2020 est à nos portes ! Mettons-nous au travail dès maintenant pour franchir ce nouveau cap !

**Philippe MUYS**  
Président FEPRABEL  
philippe.muys@feprabel.be

 Président Philippe MUYSS philippe.muyss@feprabel.be	 CEO <sup>2</sup> Patrick CAUWERT patrick.cauwert@feprabel.be	 Trésorier Henri-Philippe DINGQ dincassur.goss@portima.be
 Vice-Président Armand KOCH info@akoch.be	 Vice-Président Valéry LAMOTTE vl@groupassur.be	 Vice-Président Jean-Marc BOCCART jean.marc.boccart@rbgroupe.be
 Vice-Président & CPO <sup>3</sup> Michel PIRSON michel@apicinsuranc.be		

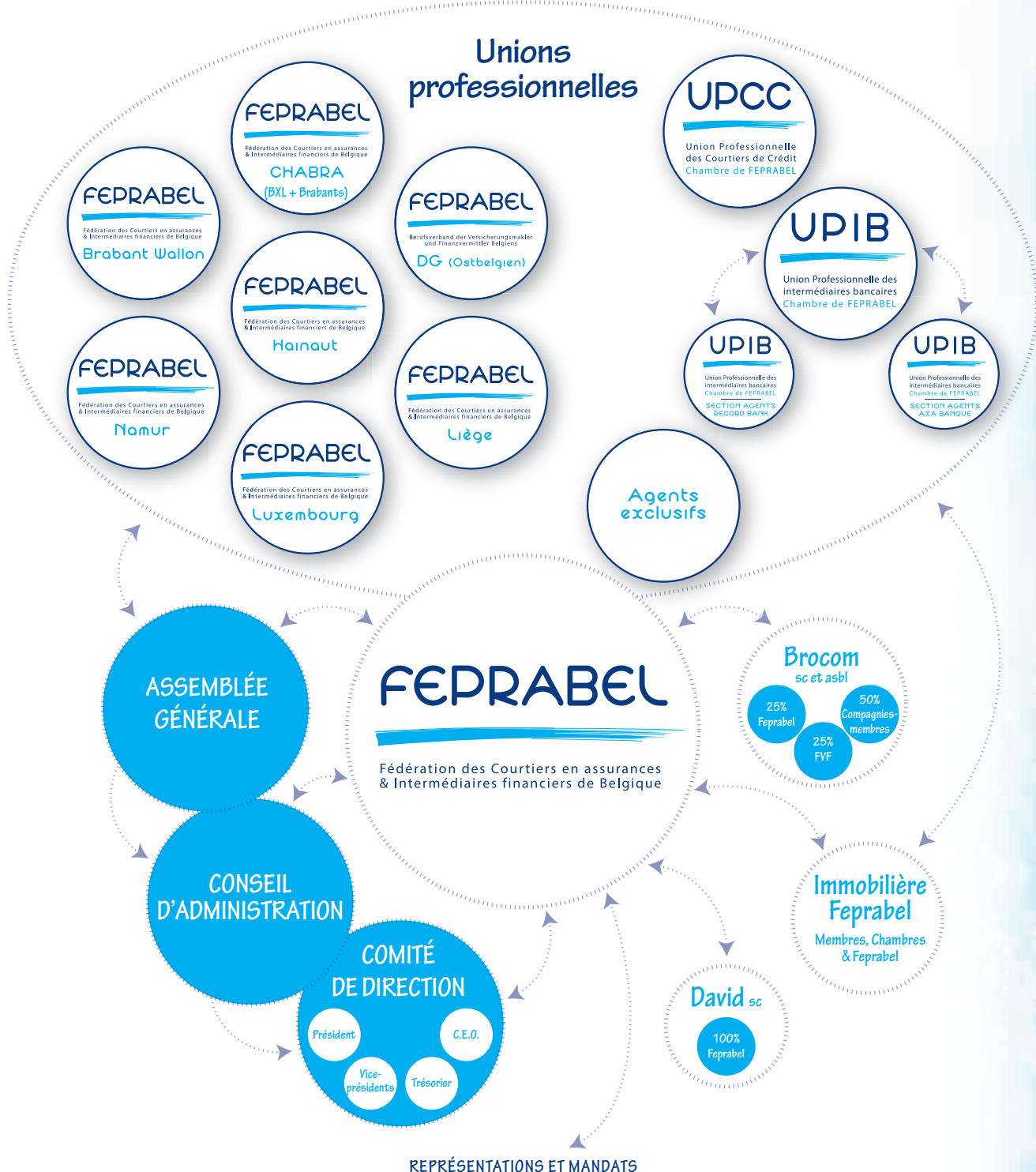
CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FEPRABEL<sup>1</sup>

 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique Brabant Wallon	 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique Liège	 Président Selim el-HANI selim@warupa.be
 Présidente Martine GILSON martine.gilson@assurances-gilson.be	 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique Luxembourg	 Vice-Président Cédric THEATE cedric.theate@portima.be
 Vice-Président Michel PIRSON michel@apicinsuranc.be	 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique Namur	 Président Pierre LAMOTTE pierre.lamotte@figass.be
 Vice-Président Patrick DELHAYE patrick.delhaye@portima.be	 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique CHABRA	 Vice-Président Rudy BAUVIR rudy.bauvir@cgc.be
 Président Laurent CHODA laurent@live-in.be	 Berufsverband der Versicherungsmakler und Finanzvermittler Belgiens DG (Ostbelgien)	 Président Jean-François MARTIN martin.jf@primemartin.be
 Vice-Président François JACOBS info@jacobs.be	 Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique Hainaut	 Vice-Président Maurice BURTON m.burton@burtonbierme.be
 Vice-Président Frédéric COOLS cools@vanduynen.be	 Union Professionnelle des Courtiers de Crédit Chambre de FEPRABEL	 Président Bernard de MALEINGREAU b.de.maleingreau@portima.be
 Président Raymond LEISTEN info-ova@skynet.be	 Union Professionnelle des Intermédiaires bancaires Chambre de FEPRABEL	 Vice-Président Pascal LASSERRE pascal.lasserre@excelandco.be
 Vice-Président Armand KOCH info@akoch.be	 Union Professionnelle des Intermédiaires bancaires Chambre de FEPRABEL	 Vice-Président Jean-Claude LIVEMONT jcl@groupejcl.be
 Président Marc DOSSCHE marcdossche@portima.be		 Président UPIB Alain WINAND alain.winand@awinand.be <i>Président Section Record Bank</i>
 Vice-Président Henri-Philippe DINGQ dincassur.goss@portima.be		 Vice-Président UPIB José AMANT jose.amant@fagnes-finances.be
		 Pascal APPELDOORN pascal.appeldoorn.13508@axa-bank.be <i>Président Section AXA Banque</i>

1. Pour les chambres (Unions Professionnelles), seuls les présidents ont le droit de vote.  
2. CEO : Chief Executive Officer  
3. CPO : Chief Process Officer

PRÉSIDENTS HONORAIRES

 Alain de MIOMANDRE adm@ibseurope.com	 Réginald VAN INGELGEM reginald@van-ingelgem.be	 André LAMOTTE al@groupassur.be	 Vincent MAGNUS vincent.magnus@sa-magnus.be
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------------------



- AJA - Association des juristes d'assurance : [www.aja-vvj.be](http://www.aja-vvj.be) • ALTIS : [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be) • ANPI - Association Nationale de Prévention Incendie et Vol : [www.anpi.be](http://www.anpi.be)
- BIPAR - Bureau International des Producteurs d'Assurances et de Réassurances : [www.bipar.eu](http://www.bipar.eu) • CEPOM - Courtier Education Paritaire Opleiding Makelaar : [www.cepom.be](http://www.cepom.be)
- CIFORM - Centre Interdisciplinaire de Formation à la Médiation • Commission des assurances : [www.fema.be](http://www.fema.be) • Commission mixte de normalisation : [www.telebib2.org](http://www.telebib2.org)
- Commission mixte de suivi • Commission paritaire 307 : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be) • Commission professionnelle ALTIS : [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be)
- Conseil Supérieur des Classes Moyennes (Commission intersectorielle n°15) : [www.csipme.fgov.be](http://www.csipme.fgov.be)
- FNUCM - Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes de Belgique : [www.ucm.be](http://www.ucm.be)
- IFAPME - Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et petites et moyennes Entreprises : [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be)
- IAWM - Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in KMU : [www.iawm.be](http://www.iawm.be)
- Jury des trophées de l'assurance : [www.decavi.be](http://www.decavi.be) • POI - Partners of Insurance Intermediaries : [www.poionline.org](http://www.poionline.org) • PORTIMA : [www.portima.be](http://www.portima.be)
- Service Ombudsman des assurances : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) • Organe de concertation 3 fédérations : FEPRABEL - FVF - UPCA/BVVM (NOUCONEC)
- WFII - World Federation of Insurance Intermediaries : [www.wfii.net](http://www.wfii.net)

RAPPORT ANNUEL 2015-2016



# FEPRABEL, c'est aussi du personnel à votre écoute

## Patrick Cauwert

**Chief Executive Officer**

[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto: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'Assurance
- ✓ Suivi des relations sectorielles (FVF, UPCA, Assuralia)

## Fleur Jasoigne

**Assistante de communication**

[fleur@feprabel.be](mailto:fleur@feprabel.be)



- ✓ Développement & gestion site web
- ✓ Développement CRM
- ✓ Gestion des réseaux sociaux & newsletters
- ✓ Coordination événements
- ✓ Secrétariat de rédaction Principium
- ✓ Support graphique Principium et PAO

## Virginie Scohy

**Assistante de direction**

[virginie@feprabel.be](mailto:virginie@feprabel.be)



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

## Isabelle Dastot

**Directrice juridique**

[isabelle@feprabel.be](mailto: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
- ✓ Administrateur de l'AJA

## Sabine Gantois

**Responsable production graphique**

[sabine@feprabel.be](mailto: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
- ✓ Coordination événements
- ✓ Coordination du comité de la commission communication
- ✓ Administration des ressources humaines

## Yves Colpaert

**Responsable support informatique**

[informatique@feprabel.be](mailto: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

# ~~IMPOSSIBLE~~

Vous le savez, pour être le meilleur dans votre job, vous et vos employés avez un besoin constant d'être formés aux nouvelles évolutions liées au monde de l'assurance mais...

vous n'avez pas le temps de vous libérer; vous ne souhaitez pas faire des kilomètres pour assister à une formation; vous souhaitez vous former d'où vous le voulez, quand vous le voulez;

**C'est vrai mais ça, c'était avant !**



## **AEDES ACADEMY,**

### **La formation en ligne du monde de l'assurance !**

Aujourd'hui, vous trouvez à portée de clic de **courts modules de formation en ligne sous forme de vidéo** (15 minutes), extrêmement pointus, animés par les meilleurs professeurs et experts, sur un ensemble de thématiques liées aux métiers de l'assurance.

C'est simple, disponible quand et où vous le voulez et certifié, points à l'appui, par la FSMA ou tout autre organisme de formation spécifique avec qui Aedes Academy a conclu un partenariat.



**Rendez-vous sur [www.aedesacademy.be](http://www.aedesacademy.be)**

Bon sang mais c'est bien sûr !

# Être membre de FEPRABEL, c'est :

## DÉFENSE SYNDICALE

- ✓ Une défense syndicale active vis-à-vis de tous les acteurs du secteur (Entreprises d'assurances, fournisseurs du secteur, FSMA...);
- ✓ Une représentation nationale et internationale (BIPAR) de votre profession;
- ✓ La garantie de voir vos intérêts défendus au niveau politique;
- ✓ Une réflexion stratégique sur l'avenir de la profession et bien entendu la mise en oeuvre en actions;
- ✓ Une vision active des développements informatiques et les outils futurs pour le courtage;
- ✓ Un réseau de contacts entre confrères;
- ✓ Une défense individuelle dans les problèmes quotidiens.

## INFORMATIONS ET FORMATIONS

- ✓ Une information complète et indépendante via le Principium et Risk;
- ✓ Des séances d'informations sur des sujets d'actualité qui touchent à l'assurance;
- ✓ Des flashes info et des dossiers de fond;
- ✓ Des fiches process;
- ✓ Des lettres d'info : « Assurances News » vie et non vie (20 x/an) (analyse comparée de produits et/ou garanties);
- ✓ Des études de marché et d'image de notre profession;
- ✓ Un accès à une mine d'informations sur : [www.feprabel.be](http://www.feprabel.be) et sur l'espace membre;
- ✓ Un congrès annuel;
- ✓ Le Vade-mecum des contrôles FSMA
- ✓ 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

- ✓ Reprabel : 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



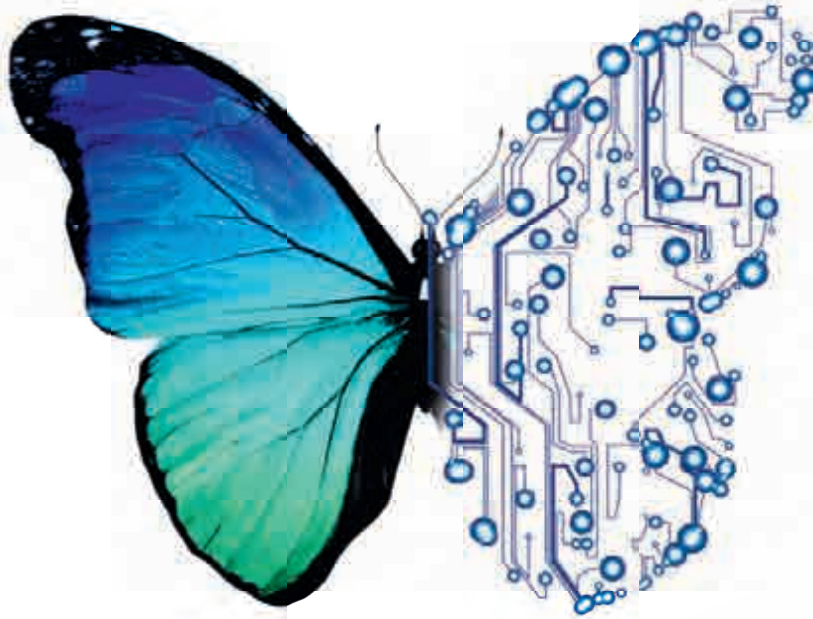
**Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance

*Tout membre est automatiquement partenaire BROCOM.  
(Adhésion pour les non membres de FEPRABEL : 599 € en 2016)*

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

- ✓ Des campagnes de promotion d'une valeur totale de plus de 1.500.000 €;
- ✓ Un support effectif de la promotion individuelle de chaque courtier;
- ✓ Le droit d'utilisation de tout le matériel promotionnel (entre autre : le spot télé, pavés, pubs, et les différents formats du logo de distribution : la Check-box Bleue sur votre site web, comme signature mail, papier à lettre...);
- ✓ Un portail consommateur, LA réponse en assurance; avec renvoi vers le courtage;
- ✓ Un moteur de recherche de courtiers partenaires via internet, le site B2C [www.courtierenassurances.be](http://www.courtierenassurances.be);
- ✓ Une page d'identification de votre bureau;
- ✓ Un site courtier individuel personnalisable (pour 146,00 € en 2016) pour vous aider à répondre aux obligations AssurMiFID;
- ✓ Le référencement de ses courtiers partenaires dans le moteur de recherche de l'application d'immatriculation BROCOM-DIV et la possibilité d'immatriculer des véhicules en ligne (0,50 € 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 enseigne lumineuse gratuite et indispensable. (Ou poster lumineux intérieur pour ceux qui n'ont pas la possibilité de mettre une enseigne).

**=> DEMANDE D'ADHÉSION DISPONIBLE SUR**  
[www.feprabel.be/adhesion](http://www.feprabel.be/adhesion)



VERS UNE

# MUTATION REUSSIE

CONGRES FEPRABEL 28 AVRIL 2017

**AULA-MAGNA, Louvain-La-Neuve**

*Réservez déjà cette date dans votre agenda !*

[www.feprabel.be/congres2017](http://www.feprabel.be/congres2017)

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique



**Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance



# Liste des nouveaux membres 2015-2016

FEPRABEL est heureuse d'accueillir les nombreux nouveaux membres qui ont rejoint ses chambres syndicales entre septembre 2015 et août 2016. La liste ci-dessous reprend les membres en ordre de cotisation (et pour certains, sous réserve d'acceptation des candidatures par les assemblées générales responsables).

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

### Brabant Wallon

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
BUREAU BRONCKART S.A.	Freddy BRONCKART
F.D. ASSURANCES S.P.R.L.	Laurent FLAMME
GROUPE GBA ASSURANCES ET PLACEMENTS S.C.R.L.	Stéphane CLAUS
PATRIMOINE DIFFUSION S.P.R.L.	Pascal LECOQCQ

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

### CHABRA

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
AGDB S.P.R.L.	Besim GECER
AGREASSUR & ATRIUM S.P.R.L.	Paul THYSSENS
ARC EUROPE GROUP INSURANCE BROKERAGE S.P.R.L.	Cristiano FIORENZA
ASSURTEAM S.A.	Olivier VAN ZEEBROECK
DERYCKE ERIC	Eric DERYCKE
FINANCE FOR FUTURE S.P.R.L.	Claude DANDOIS
FSD GROUP S.P.R.L.	Monia NASRI
GESTINSURE S.A.	Amaury DE LIEDEKERKE
LE CONSEIL S.P.R.L.	Eric DE FORMANOIR
LECLUYSE S.C.R.L.	Patrick DE WACHTER
SAINT EMPIRE S.P.R.L.	Thierry PLOMTEUX
SCHLOGEL INSURANCE S.P.R.L.	Dempsey SCHLOGEL
SERAPHIN S.A.	Vincent BECKER
SOGASSUR S.P.R.L.	Michel GARNIER

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

### Hainaut

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
AG-CONCEPT	Aude WAUTIER
AS PLUS S.P.R.L.	Mélissa FERRY
ASSURANCES ELISE ET CHAUSSIER	Jeanine ELISE
ASSURANCES FANUEL-ROISIN	Thierry FANUEL
ASSURANCES GEVA S.P.R.L.	Maude GEVA
ASSURANCES MAJOIS	Colette MAJOIS
ASSURANCES MASTROGIACOMO	Francesco MASTROGIACOMO
BPO-ASSURATH S.P.R.L.U.	Patrick OSAER
CONSILIUM GESTION S.P.R.L.	Daniel PIRET GERARD
DEVIAENE GESTION PATRIMONIALE S.P.R.L.	David DEVIAENE
EURO-FINANCES S.A.	Marco DI DIO
JIM ASSURANCES S.P.R.L.	Jean-Luc MEUNIER
OTABEL ASSURANCES S.P.R.L.	Jean-Luc NEUMANS
PAconseils & MOYART S.P.R.L.	Pierre-Alain RUCQUOIS
JEAN-YVES ROULET	Jean-Yves ROULET
RUDY KOHN S.P.R.L.	Rudy KOHN
UNISERVICES S.P.R.L.	Connie FLAMENT

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

### Liège

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
ABM INSURANCE & CONSULTING S.P.R.L.	Christelle GOFFARD
BUREAU DETIFFE S.C.R.L.	François CARPENTIER
FINALTA S.P.R.L.	Carole GHYSELINCK
J.B.B. ASSURANCES S.P.R.L.	Jean-Bernard BLAIMONT



JAAG FINANCE S.P.R.L.	Julie WINAND
MARTENS S.P.R.L.	Cécile MARTENS
NEW SERVE GREGOIRE&FILS S.C.R.L.	Christian GRÉGOIRE
TWIGA CONSEILS S.P.R.L.	Benjamin GEORGES



**BUREAU (SOCIÉTÉ)**

DANSCONSEILS SERVICES S.A. Fabrice SEPULT



**BUREAU (SOCIÉTÉ)**

AGENCE D'ETUDES ET CONSEILS MUST FINANCE S.P.R.L. Fabienne JENNAR  
 BUREAU BULTOT S.P.R.L. Werner FRANQUET

BUREAU D'AFFAIRES WALGRAFFE S.C.R.L.	Benoît WALGRAFFE
COLLIN-PAREZ ASSURANCES S.C.R.L.	Jean-Marc COLLIN
GUILLEAUME ASSURANCES S.P.R.L.	Etienne GUILLEAUME
JASPART-BAUFAYS ASSURANCES S.P.R.L.	Sandra JASPART



**BUREAU (SOCIÉTÉ)**

FINABEX S.P.R.L. Abderrazak BERRAOUI



**BUREAU (SOCIÉTÉ)**

HEUGHEBAERT S.P.R.L. Pascal HEUGHEBAERT



## VOTRE PARTENAIRE À TAILLE HUMAINE

Chaque jour, nous construisons avec vous un partenariat durable et solide, pour garantir **la satisfaction de vos clients.**

**Vos clients** entre de bonnes mains



Assurance Vie & Gestion Patrimoniale

Atrium Business Park | rue du Puits Romain 41 | L-8070 BERTRANGE | T. (352) 47 46 93 | [amelife@ame.lu](mailto:amelife@ame.lu) | [www.amelife.lu](http://www.amelife.lu)

AME Life Lux SA est une compagnie d'assurances vie de droit luxembourgeois depuis 1989 filiale à 100% de Covéa en France (Société de groupe d'Assurance Mutuelle réunissant la GMF, la MAAF et la MMA). Notre vision à long terme nous mène à faire évoluer le concept de l'assurance vie en tant qu'outil de prévoyance vers un outil de gestion et de planification financière dans une logique de transmission de patrimoine. Notre philosophie mutualiste nous conduit à mener notre activité de manière responsable et prudentielle tout en focalisant sur la satisfaction totale de nos assurés. Pour plus d'informations sur nos produits, n'hésitez pas à visiter notre site internet [www.amelife.lu](http://www.amelife.lu). Vous pouvez également nous contacter par courriel [amelife@ame.lu](mailto:amelife@ame.lu) ou par téléphone au (352) 47 46 93. SA au capital de 16.000.000 € - RC Luxembourg B30566 / Entreprise d'assurances agréée le 22 décembre 1989

# Brabant Wallon

## ACTIVITÉS 2015-2016



De gauche à droite : Vincent Borlée, François Gillard, Martine Gilson, Michel Pirson, Nathalie Waterschoot, Jean-Marc Lambert et Patrick Delhaye

Notre assemblée générale du 19 novembre 2015 fut un succès, en effet celle-ci a enregistré un taux de participation de 75 % de nos membres.

Il faut souligner que cette assemblée générale était riche en information. Les thèmes présentés ce jour-là étaient :

- « La TVA pour les sociétés de management actives en assurances »,
- « L'assurance sur le terrorisme et les conditions générales des assureurs assistance », par Denis Gouzée, Avocat-Conseil de FEPRABEL,
- « Les actualités du secteur » par Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL.

Le 4 février 2016, la chambre a organisé une formation qui avait pour thème la mise en pratique lors d'un contrôle de la FSMA, présentée par Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL.

Lors de notre assemblée générale du 17 mars 2016, nous avons reçu Joseph Marko, Réviseur d'entreprise de la société Ecogest SPRL, qui nous a présenté « Les changements des compétences de nos régions » et Patrick Cauwert qui nous a fait part des récentes nouvelles du secteur.

Nous avons terminé l'année académique par notre formation du 13 juin 2016 qui avait pour thèmes « Comment se servir des nouvelles fonctionnalités de Brio dans le cadre du suivi des dossiers de clients et l'implémentation des rapports clients » et « Présentation d'une solution intégrée téléphonie avec le logiciel Brio ».

Le 22 septembre 2016, une formation a abordé les solutions possibles via des cellules hypothécaires pour les courtiers qui ne souhaitent pas s'inscrire en tant que courtier de crédit.

## COMPOSITION 2016

- ✓ Présidente : Martine Gilson
- ✓ Vice-présidents : Patrick Delhaye et Michel Pirson
- ✓ Secrétaire et trésorière : Nathalie Waterschoot
- ✓ Membres : Vincent Borlée, François Gillard et Jean-Marc Lambert

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Promouvoir l'importance d'être membre FEPRABEL afin de répondre aux exigences de notre métier tant au niveau du législateur mais aussi face à la concurrence du marché et les nouvelles technologies.
- ✓ Motiver nos membres en les conviant à des réunions d'informations pratiques et techniques.
- ✓ Accueillir des orateurs de qualité lors de nos assemblées générales qui apporteront un regard nouveau sur l'évolution de notre métier.

## ACTIVITÉS 2015-2016



Laurent Choda



François Jacobs



Frédéric Cools



Christine Stil



Bernard De Guchteneere



Evelyne Lombard



Philippe Van Ingelgem



Michel De Man



Geneviève Lissens



Jessica Terrasi

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Laurent Choda
- ✓ **Vice-présidents** : François Jacobs et Frédéric Cools
- ✓ **Secrétaire** : Christine Stil
- ✓ **Trésorier** : Bernard De Guchteneere
- ✓ **Membres** : Geneviève Lissens, Evelyne Lombard, Michel De Man, Jessica Terrasi et Philippe Van Ingelgem

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Notre chambre souhaite apporter aux courtiers une aide « pragmatique » touchant notamment aux problèmes de gestion de bureaux, à l'évolution du métier et des outils de nouvelles technologies et de digitalisation.
- ✓ Renforcer l'implication des jeunes courtiers.
- ✓ N'oublions pas non plus d'être le porte-parole de nos membres au sein de FEPRABEL pour tout ce qui concerne leur quotidien dans leurs relations avec les compagnies.

*La digitalisation, l'évolution des nouvelles technologies, les relations avec nos membres, la collaboration avec les compagnies d'assurances, l'aide aux courtiers, voici donc un résumé non exhaustif des différents sujets qui ont été suivis par la CHABRA durant cette période. Plus que jamais nous sommes attentifs à l'évolution du marché et surtout à l'évolution de la digitalisation.*

Cette avancée technologique, si nous voulons qu'elle soit un succès pour le courtage, doit se réaliser en synergie entre le courtier et les compagnies. Et ce avec au centre de nos préoccupations communes : le client.

Nous pensons que les outils du digital qui seront développés doivent répondre à une normalisation précise. Ceci, afin de permettre au client qui choisit notre canal de pouvoir souscrire et gérer ensuite son contrat en un seul point d'accès. L'application digitale du courtier doit être le point central de la relation Client-Courtier-Compagnie.

Lors de l'assemblée générale de novembre 2015, Philippe Muys est revenu sur l'actualité du secteur de l'année 2015, Patrick Cauwert, lui, nous a expliqué comment se préparer à un contrôle FSMA. Deux thèmes furent aussi abordés : l'optimisation de la règle des 80 % et les réseaux sociaux au service du courtage.

Notre assemblée générale de mars 2016, a abordé durant la première partie l'évolution du marché de l'automobile face aux nouvelles technologies :

- ✓ Frédéric Ronneau, Vivium, a abordé le point de vue des compagnies d'assurances,
- ✓ Frédéric Bruneteau, Ptolemus Consulting Group, « L'assurance auto à l'usage : Opportunités ou catastrophes annoncées ».

Durant la 2<sup>ème</sup> partie, Patrick Cauwert a répondu aux questions de nos membres.

# FEPRABEL DG (Ostbelgien)

## ACTIVITÉS 2015-2016



De gauche à droite : Johnny Debey, Herbert Heck, Josef Schmatz, Raymond Leisten, François Stoffels, Daniel Hauseux et Armand Koch

Notre métier évolue à un rythme digne d'une qualification pour les JO et notre Chambre s'est « qualifiée » pour les disciplines « AssurMiFid », « Respect de la langue allemande », « Formation » et « Digitalisation ».

Le personnel dans notre région doit disposer non seulement de toutes les qualifications et qualités de tous les collaborateurs en Belgique, mais il doit également être parfaitement bilingue : d'une part francophone pour communiquer et correspondre avec les compagnies d'assurance et d'autre part germanophone pour communiquer et correspondre avec la clientèle.

Une commission dynamique a été créée en janvier 2015 pour identifier les sujets importants pour les courtiers de notre chambre et entreprendre les démarches de sensibilisation et de coordination des différents intervenants concernés. C'est ainsi qu'un courrier a été rédigé à l'intention de l'ensemble des compagnies favorisant le canal du courtage; les réponses illustrent que bon nombre des partenaires contactés a la volonté de prendre en considération l'emploi régulier de la troisième langue nationale et de confronter cette volonté à ses impératifs budgétaires.

Avec notre collaboration et notre soutien, la Haute École Autonome forme des futurs intermédiaires titulaires d'un diplôme de bachelier en assurance. À notre initiative, le Ministre Kris Peeters a en outre accordé l'organisation annuelle de deux séances d'examen unique en langue allemande.

Nous remercions les nombreuses instances et personnes acceptant un franc dialogue. Particulièrement l'IAWM (Institut de la formation des Classes Moyennes), le ZAWM (Centre de formation des Classes Moyennes) ainsi que l'école « AHS » (la Haute École Autonome) qui sont à notre écoute et font preuve d'un esprit de collaboration dont nous ne pouvons que nous réjouir.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Raymond Leisten
- ✓ **Vice-président** : Armand Koch
- ✓ **Secrétaire** : Johnny Debey
- ✓ **Trésorier** : François Stoffels
- ✓ **Membres** : Danny Balter, Daniel Hauseux, Herbert Heck et Josef Schmatz

## OBJECTIFS 2016-2017

Pour les deux années à venir, nous nous sommes fixés 3 objectifs :

- ✓ Poursuite du travail dynamique de la commission en charge des particularités de notre Chambre.
- ✓ Augmentation du nombre de membres de notre Conseil de Direction (+2).
- ✓ Proposer à nos membres des conférences permettant de prendre conscience de l'importance de la digitalisation et de la base de données afin de développer celles-ci et d'améliorer leur utilisation.

## ACTIVITÉS 2015-2016



De gauche à droite : Amaury Lejeune, Maxime Demaret, Benjamin Gilbert, Florence Bille, Jacques Keppers, Bruno Decleyre, Renaud Peron, Henri-Philippe Dincq, Caroline Dossche, Frédéric Claeysens, Jean-Marie Delfosse, Frédéric Keppers et Marc Dossche

*Notre chambre s'efforce de tenir ses membres informés sur l'activité de notre secteur, mais également d'accueillir de nouveaux membres.*

Le 17 décembre 2015 s'est tenue notre dernière assemblée générale. Nous avons eu le plaisir d'avoir Philippe Muys pour une conférence sur « L'évolution du courtier » suivi d'une discussion avec Patrick Cauwert.

Nous avons commencé l'année 2016 avec notre première assemblée générale le 17 mars 2016. Nous avons eu une conférence sur la gestion de nos ressources personnelles ainsi qu'une présentation du Sector catalogue.

Nous avons également été massivement présents lors du congrès national de FEPRABEL qui a eu lieu le 13 avril.

L'année s'est poursuivie avec notre deuxième assemblée générale le 23 juin. L'un de nos enjeux étant le digital, nous avons eu une conférence sur les « Enjeux du digital d'ici 2020 ».

Nous avons aussi eu la chance d'accueillir de nombreux nouveaux membres au sein de notre chambre cette année.

Et enfin, le comité de direction remercie aussi ses membres pour la convivialité & la bonne ambiance à chacune de nos réunions.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Marc Dossche
- ✓ **Vice-président** : Henri-Philippe Dincq
- ✓ **Secrétaire** : Caroline Dossche
- ✓ **Trésorier** : Frédéric Claeysens
- ✓ **Membres** : Jean-Marie Delfosse, Jacques Keppers, Renaud Peron, Maxime Demaret, Amaury Lejeune, Frédéric Keppers, Bruno Decleyre, Benjamin Gilbert et Florence Bille

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Développer le nombre de membres au sein de notre chambre.
- ✓ Continuer à informer nos membres des nouvelles législations et des actualités du secteur.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Selim el-Hani



Cédric Théate



Monique Charlier



Fernande Galler



Pierre Desy



Vincent Toussaint



Renaud Gasquard



Valéry Lamotte

*Tout au long de l'année, notre chambre veille à aborder un panel de sujets les plus diversifiés : notre profession et son avenir, les évolutions législatives ou encore les nouvelles technologies.*

Notre Assemblée Générale de novembre 2016 mettait en avant le courtier et son avenir.

En effet, notre Président national Philippe Muys donnait sa vision du métier à long terme. Nous avons convié également AXA Banque, Demetris et Créafin afin de nous présenter leurs atouts et leur position face aux nouveautés législatives.

Lors de l'assemblée générale de février 2016, nous avons invité Cédric Eyben, avocat au barreau de Liège, afin de nous parler de la responsabilité professionnelle des intermédiaires et de sa vision de la fiche non-vie.

En juin 2016, nous avons invité Fred Colantonio, qui a abordé avec brio les atouts supplémentaires des médias sociaux dans le cadre de nos activités de courtage. Cet exposé a d'ailleurs été ouvert aux autres chambres FEPRABEL.

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Selim el-Hani
- ✓ **Vice-président** : Cédric Théate
- ✓ **Secrétaire** : Monique Charlier
- ✓ **Trésorière** : Fernande Galler
- ✓ **Membres** : Pierre Desy, Vincent Toussaint, Renaud Gasquard et Valéry Lamotte

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Poursuivre l'activité intense de notre chambre dans la recherche des outils à offrir à nos membres.

## ACTIVITÉS 2015-2016



Pierre Lamotte



Rudy Bauvir



Alain Boulanger



Benoît Jacques



Jean-Luc Differding



François Magnus

*Le 11 septembre 2015, la chambre du Luxembourg s'est réunie. Nous avons reçu Philippe Muys qui nous a entretenu des activités de FEPRABEL et Fred Hamerlinck dont le thème de la conférence était « Pour une approche plus professionnelle de nos clients ».*

La chambre s'est également réunie le 11 décembre 2015. Messieurs Ketels et Van de Maele de la compagnie AG Insurance étaient nos invités. Le thème de la conférence était « Ensemble des clés pour interpréter les résultats d'un bureau de courtage et mise en place d'une stratégie opérationnelle ».

Messieurs Rapoport et Favier ainsi que Madame Vitanza de Portima étaient quant à eux les invités de notre réunion du 11 mars 2016. Ceux-ci nous ont entretenus des opportunités offertes par la digitalisation et leur mise en application par BRIO.

Nous avons terminé l'année académique par notre réunion du 17 juin 2016 avec la visite de l'usine BURGO Ardennes à Virton.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Pierre Lamotte
- ✓ **Vice-président** : Rudy Bauvir
- ✓ **Secrétaire** : Alain Boulanger
- ✓ **Trésorier** : Benoît Jacques
- ✓ **Membres** : Jean-Luc Differding et François Magnus

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ **Maintien des réunions trimestrielles** de notre chambre et rapprochement avec le Cercle Luxembourgeois des Assureurs pour l'organisation de celles-ci.

## ACTIVITÉS 2015-2016



Jean-François Martin



Maurice Burton



Patricia Vounckx



Claude Sokay



Christine Rolain



Jean-Pierre Pinget



Jean-Marc Boccart



Olivier Ruysen



Bernard Salières



Simon Denoël

*Séminaire extra-muros et assemblées générales organisées tous les deux mois, 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, notre Chambre organise un séminaire hors frontières. Septembre 2015 fut l'occasion pour nos membres de découvrir le Rhin Romantique dans une ambiance conviviale et décontractée qui permet de créer des liens autres que purement professionnels et renforce la solidarité du groupe. Outre l'aspect « syndical » de nos assemblées générales, où l'on met en avant les travaux accomplis dans les différentes commissions techniques dont plusieurs de nos membres font partie et l'avancement des dossiers gérés par Bruxelles, chaque réunion est aussi l'opportunité de recevoir un invité qui aborde un sujet directement lié à notre profession.

En octobre, Marc Gilbert, Président de la Fédération Royale des Corps de Sapeurs-Pompiers nous a expliqué la nouvelle réforme des pompiers et les mesures de prévention. Philippe Muys a profité de notre assemblée de décembre pour nous faire le bilan du travail réalisé par FEPRABEL en 2015. « La formation à la conduite, la sécurité routière, les jeunes et l'assurance » fut le sujet de notre réunion de février, présenté par Luc Linotte. Patrick Cauwert était des nôtres en avril pour nous entretenir du devoir d'information et faire le débriefing du Congrès national auquel les membres de la Chambre namuroise ont participé massivement.

Et, comme le veut notre coutume, notre assemblée générale de juin s'est déroulée de manière plus récréative en proposant à nos membres une journée à la capitale comprenant la visite du Musée du train et une ballade insolite dans Bruxelles.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Jean-François Martin
- ✓ **Vice-président** : Maurice Burton
- ✓ **Secrétaire** : Patricia Vounckx
- ✓ **Trésorier** : Claude Sokay
- ✓ **Membres** : Christine Rolain, Paul Boone, Jean-Pierre Pinget, Jean-Marc Boccart, Olivier Ruysen, Bernard Salières, Antoine de Brier et Simon Denoël

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Recruter de nouveaux membres.
- ✓ Continuer à améliorer notre visibilité sur le marché.
- ✓ Choisir des sujets ciblés et des invités de qualité qui répondent à nos réels besoins dans notre métier au quotidien.
- ✓ Assurer le relais vers la base et faire « remonter » les dossiers à problèmes vers Bruxelles.
- ✓ Remettre sur pied les cessions de formation en collaboration avec la CCI.





# une assurance sur mesure pour chaque type de building



En fonction du type d'immeuble, **AXA** vous permet d'obtenir, en partenariat avec **Atradius**, une offre pour l'assurance 'charges de copropriété' qui couvre le défaut de paiement des charges dues par les copropriétaires.



plus d'info sur notre gamme d'assurances pour building et le trophée DECAVI sur [www.axa.be/building](http://www.axa.be/building)

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039  
pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)  
Siège social: boulevard du Souverain 25 - B-1170 Bruxelles (Belgique) - internet: [www.axa.be](http://www.axa.be)  
Tél.: 02 678 61 11 - Fax: 02 678 93 40 - N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles

**réinventons** / l'assurance



# Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC)

## ACTIVITÉS 2015-2016



Bernard de Maleingreau



Jean-Claude Livémont



Pascal Lasserre



Emmanuel de Harlez



Lionel Franc

### *Le Conseil d'administration de l'UPCC s'est réuni plus de 35 fois durant l'exercice 2015-2016.*

Nous sommes intervenus auprès du SPF Economie (rencontre avec Jean-Marc Delporte) dans le cadre de la mise en place du Livre VII de droit économique.

Également, nous avons été reçus par plusieurs députés fédéraux tels que Kattrin Jadin et nous nous sommes rendus au Cabinet des Ministres concernés (rencontre avec Olivier Colin du Cabinet d'Olivier Chastel et rencontre avec le Cabinet de Willy Borsu), avec la particularité que le Ministre Kris Peeters n'a jamais voulu nous recevoir.

Nous avons également rencontré certains dirigeants de partis politiques afin de les sensibiliser aux difficultés rencontrées par la mise en œuvre du Livre VII. Un contact a également été pris avec Yves Evenepoel de Test-Achats.

Nous avons également mis sur pied, avec l'aide de FEPRABEL, un colloque consacré à la problématique des courtiers en crédits.

Nous avons pris des contacts avec la FSMA afin de clarifier les conditions d'inscription des courtiers en crédits et sur la manière dont les examens qui ouvrent l'accès à la profession sont rédigés.

Les contacts avec l'UPC et Febelfin sur cette matière ont été pris. Nous avons, avec l'appui de Patrick Cauwert obtenu une période de transition pour l'inscription à la FSMA.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Bernard de Maleingreau
- ✓ **Vice-présidents** : Jean-Claude Livémont et Pascal Lasserre
- ✓ **Secrétaire** : Lionel Franc
- ✓ **Trésorier** : Emmanuel de Harlez

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Poursuite de l'étude des effets de la mise en vigueur du Livre VII.
- ✓ Préparation d'un rapport afin d'interpeller les politiques sur les points à revoir.
- ✓ Poursuite de notre volonté d'être sous le contrôle de l'ombudsman des assurances en lieu et place de celui des finances.
- ✓ Négociation avec les fournisseurs de crédit sur le commissionnement et les conditions de travail.

# Union professionnelle des Intermédiaires bancaires (UPIB)

## ACTIVITÉS 2015-2016



Alain Winand



José Amant



Emmanuel Body



Vincent Delestrée



Martine Gilson



Benoît Loiseau



Jean-Marc Boccart



Pascal Appeldoorn



Stéphane Renard

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Alain Winand
- ✓ **Vice-président** : José Amant
- ✓ **Secrétaire** : Emmanuel Body
- ✓ **Trésorier** : Vincent Delestrée
- ✓ **Membres** : Martine Gilson, Benoît Loiseau, Jean-Marc Boccart et Pascal Appeldoorn
- ✓ **Conseiller de déontologie** : Stéphane Renard

Pour la période 2015-2016, l'UPIB s'est réunie plusieurs fois.

- ✓ Avec le soutien de l'UPIB, la Section Record Bank a obtenu de la Direction la rectification des transferts de compte avec un retour à la normale et remboursement de commissions.
- ✓ Nous avons entrepris l'élaboration d'un memorandum qui s'inscrit dans l'évolution de la banque de demain.

Rappelons que l'UPIB est composée actuellement de 2 sections, la Section Record Bank présidée par Alain Winand et la Section AXA Banque présidée par Pascal Appeldoorn.

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Maintenir et renforcer le soutien aux sections.
- ✓ Continuer le recrutement au sein des sections existantes.
- ✓ Créer d'autres sections (fondamental pour la représentativité de l'UPIB).
- ✓ Participer à l'évolution de l'arsenal législatif.
- ✓ Créer et favoriser les passerelles entre les sections et les Comités Paritaires.
- ✓ Présenter le memorandum aux commettants.

**UPIB**

Union Professionnelle des  
intermédiaires bancaires  
Chambre de FEPRABEL

**UPIB**

Union Professionnelle des  
intermédiaires bancaires  
Chambre de FEPRABEL  
SECTION AGENTS  
AXA BANQUE

**UPIB**

Union Professionnelle des  
intermédiaires bancaires  
Chambre de FEPRABEL  
SECTION AGENTS  
RECORD BANK



# Belgian Association of Underwriting Agencies

## ACTIVITÉS 2015-2016

À travers une autorégulation du statut d'agent souscripteur, le BAUA entend offrir à ses membres un vrai label de qualité destiné aux courtiers qui désirent bénéficier de leurs services.

BAUA (Belgian Association of Underwriting Agencies) réunit les agences de souscription en Belgique.

L'agent souscripteur est l'intermédiaire en assurances qui, en tant que mandataire d'une ou plusieurs entreprises d'assurances, dispose de mandat(s) lui permettant de souscrire des risques proposés par des intermédiaires en assurances, au nom et pour le compte des entreprises d'assurances qu'il représente.

L'association a été fondée le 7 mai 2015 par les entreprises suivantes : AA Belgium SPRL, AEDES SA, AMICA SA, AVISE SA, B.D.M. SA, I.B.I.S. SA, Piette & Partners SA, Vander Haeghen et C° SA et Jean VERHEYEN SA. Depuis lors, Elitis Protection a également rejoint l'association.

Le BAUA fait reconnaître la nécessité d'un statut juridique clair, propre à son modèle d'affaires et reconnu sur le marché belge. Des entrevues ont eu lieu avec les organisations de courtiers et avec les autorités de régulation. Un avant-projet de loi a déjà été rédigé à ce sujet. Ce projet s'inspire des modèles similaires en vigueur aux Pays-Bas et en France, des pays voisins qui ont eux aussi instauré un système de contrôle basé sur « Twin Peaks ».

Face à de récents défauts d'engagement d'acteurs peu fiables sur le marché, une des premières missions du BAUA est de protéger les assurés. Pour cela, il est d'abord primordial d'effectuer une vérification récurrente de la solidité des mandats des agences et des engagements qui en découlent. Ensuite, afin d'éviter les conflits d'intérêt et d'assurer l'indépendance des agents souscripteurs face à la distribution, des règles strictes ont été mises en place pour accéder à l'association du BAUA.

Plus d'infos sur le B.A.U.A. : [www.baua.be](http://www.baua.be)

## COMPOSITION 2016

Entreprises composant l'association :

- ✓ AA Belgium SPRL,
- ✓ AEDES SA,
- ✓ AMICA SA,
- ✓ AVISE SA,
- ✓ B.D.M. SA,
- ✓ I.B.I.S. SA,
- ✓ Piette & Partners SA,
- ✓ Vander Haeghen et C° SA
- ✓ Jean VERHEYEN SA,
- ✓ Elitis Protection

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ En attendant une intervention législative ou régulatrice, le BAUA pratique une autorégulation de son statut. L'objectif poursuivi est ici la reconnaissance sur le marché d'un vrai label de qualité pour les courtiers qui souhaitent bénéficier des avantages de travailler avec une agence de souscription sans devoir se soucier de la fiabilité de leur service.



La D.A.S., le pionnier  
en Protection Juridique,  
**lance le tout nouveau concept**

Service  
BOX

*Pour tous vos clients,  
un atout supplémentaire  
unique !*



N'hésitez pas à consulter nos conditions sur le site web [www.das.be](http://www.das.be) ou à contacter votre intermédiaire d'assurances pour ce qui concerne les dispositions exactes, pour toute information complémentaire, pour les exclusions et les limitations, pour les délais d'attente contractuels et/ou les montants minimums d'intervention par cas d'assurance. Les conflits juridiques existants lors de la conclusion du contrat ne sont pas couverts. Cela est également le cas lorsque l'assuré a connaissance, lors de la conclusion du contrat, de faits qui donnent naissance à un conflit juridique. Un contrat Protection Juridique est conclu pour une durée d'un an. Le droit belge est applicable pour les contrats d'assurance et seuls les tribunaux belges sont compétents. Pour toute plainte, contactez tout d'abord notre service interne de plainte : [pointdecontact@das.be](mailto:pointdecontact@das.be). Le service Ombudsman des Assurances est joignable à l'adresse suivante : Square Meeûs, 35 1000 Bruxelles, <http://www.ombudsman.as>.

D.A.S. Société anonyme belge d'assurances de Protection Juridique - Avenue Lloyd George 6 - Bruxelles 1000 - Tél. : +32 2 645 51 11 - Fax : +32 2 640 77 33

Entreprise d'assurances agréée sous code 0687 sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, Bd. de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique, R.P.M. Bruxelles 0401.620.778

# Commission communication



## ACTIVITÉS 2015-2016

*Le flot d'informations à traiter et à transmettre n'a pas diminué au cours de l'année écoulée. FEPRABEL travaille constamment à l'amélioration de ses différents moyens de communication afin de veiller à la bonne information de chacun de nos membres.*

La Fédération offre ainsi pas moins de 8 sources d'information pour les membres et/ou non membres, sans compter les différents congrès, colloques, Assemblées générales et formations :

**1. Principium :** Le magazine sort à raison de 11 numéros par an envoyés aux membres et aux abonnés du secteur qui peuvent également le télécharger en PDF sur le site ([www.feprabel.be/principium](http://www.feprabel.be/principium)). Diverses solutions techniques sont à l'étude pour permettre une publication online plus adéquate et ergonomique, ainsi que la mise à disposition d'une recherche dans le contenu des articles.

**2. Risk :** Ce magazine spécialiste de l'assurance, la réassurance, la finance et le risk management est envoyé à nos membres depuis le mois de février 2016 à raison de 6 numéros par an.

**3. Flash Info :** Cette newsletter est réservée aux membres et est le moyen privilégié pour transmettre les informations stratégiques et réagir à l'actualité du secteur. Nous envoyons entre 20 et 30 Flash Info par an.

**4. Site internet :** Notre site est la source centrale d'information et regroupe, entre autres, toutes nos publications Principium, Risk et Flash info. Plus de 1600 utilisateurs sont désormais enregistrés sur la plateforme. Nous travaillons à une nouvelle version revue en profondeur avec pour objectif une amélioration certaine des fonctionnalités actuelles et de nombreuses nouveautés. Ce nouveau site devrait être opérationnel en 2017.

**5. Page Facebook :** La communauté s'est encore agrandie avec 56 % de « j'aime » en plus. Sur cette page, nous privilégions le partage des articles de presse et l'annonce de nos différents événements.

**6. Page LinkedIn :** Nous avons passé le cap des 1000 abonnés (+ 40 %) sur le réseau privilégié des professionnels ! Vous y retrouverez en particulier les liens vers l'actualité du secteur et des nouvelles technologies sélectionnés pour vous sur le web.

**7. Groupe LinkedIn :** L'activité de ce groupe en est encore à ses débuts. Nos membres disposant d'un compte LinkedIn sont invités à effectuer une demande pour rejoindre le groupe.

**8. Compte Twitter :** Nous y partageons nos actualités « publiques » et diverses actualités du secteur sélectionnées pour vous.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Rédacteur en chef :** Patrick Cauwert
- ✓ **Membres :** Denis Gouzée, Pierre Hens, Emmanuel De Harlez, Florence Bille, Valéry Lamotte, Pascal Lasserre, Olivier Ruysen, Paul Verdbois, Jean-Luc Schwartz, Dimitri Psallidas, Alain Winand, Fleur Jasoigne, Ivan Hallez et Sabine Gantois

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Poursuivre la diversification du contenu du Principium.
- ✓ Augmenter l'interactivité via les réseaux sociaux.
- ✓ Mise en ligne du nouveau site internet encore plus riche en contenus et fonctionnalités, interactif et intuitif.

## LIENS UTILES

- ✓ [www.facebook.com/feprabel](http://www.facebook.com/feprabel)
- ✓ [www.linkedin.com/company/feprabel](http://www.linkedin.com/company/feprabel) (page entreprise)
- ✓ [www.linkedin.com/groups/4216227](http://www.linkedin.com/groups/4216227) (groupe réservé aux membres)
- ✓ [www.twitter.com/feprabel](http://www.twitter.com/feprabel)
- ✓ [www.feprabel.be](http://www.feprabel.be)
- ✓ [www.feprabel.be/principium](http://www.feprabel.be/principium)

Liste des Principium pour la période de septembre 2015 à août 2016.



Principium n°8 - Septembre 2015



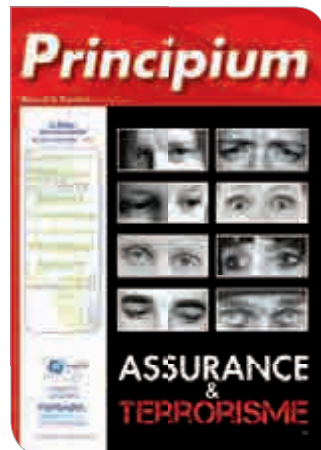
Principium n°9 - Octobre 2015  
(Rapport annuel)



Principium n°10 - Novembre 2015



Principium n°11 - Décembre 2015



Principium n°1 - Janvier 2016



Principium n°2 - Février 2016



Principium n°3 - Mars 2016



Principium n°4 - Avril 2016



Principium n°5 - Mai 2016



Principium n°6 - Juin 2016



Principium n°7 - Juillet-Août 2016

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

# Commission mixte de suivi & Groupe de travail normalisation



## ACTIVITÉS 2015-2016

*La CMS (Commission mixte de suivi) est composée des fédérations d'intermédiaires, d'Assuralia et de deux représentants des assureurs. C'est cette commission qui supervise également les travaux du groupe de normalisation.*

Comme l'année passée, il fut question des adaptations nécessaires au suivi de Twin Peaks 2. Outre le suivi des travaux de la commission de normalisation et la préparation du release effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2018, une attention particulière a été portée sur le suivi des versions précédentes du Telebib2 et sur les diverses informations comptables. Cette période a aussi vu naître une initiative au niveau européen pour faciliter l'échange de documents au sein de l'Europe. Nous suivons ce dossier de près avec Assuralia, NBN (Institut de la norme belge) et les Conseils d'ASweb. Les réunions internationales sont fréquentes et nous y démontrons notre expérience.

En ce qui concerne la commission de normalisation, où sont présents les représentants des firmes de soft courtier, les travaux sont soutenus au rythme d'une réunion tous les mois et demi en moyenne. Force est de constater qu'un trop grand nombre de compagnies ne respectent pas ses engagements. C'est regrettable pour l'ensemble du marché. En tant que Président du groupe de normalisation, je ne peux accepter de voir les accords pris depuis près de 10 ans, respectés à géométrie variable par nos compagnies partenaires. Un blocage des envois conformes à des normes dépassées est envisagé.

Nous avons poursuivi la révision complète du recueil blanc qui reste la référence pour le secteur. Certaines procédures ont été réécrites et sont en attente de publication. Nous travaillons sur une meilleure centralisation des documents, description des produits et formules avec une meilleure intégration dans les logiciels. Pour rappel, le catalogue sectoriel est la base des documents officiels des compagnies et il le restera. À vous de le rappeler aussi à vos fournisseurs.

L'évolution digitale devient également indispensable pour les courtiers et nombre d'entre vous ne traite pas tous les messages entrants. C'est un point qui retient notre attention, car un traitement continu des messages permet une information fiable aux clients et aide au respect des règles qui nous sont imposées.

## COMPOSITION 2016 COMMISSION MIXTE DE SUIVI

- ✓ **Président** : Joris Smeulders (Baloise Insurance)
- ✓ **Représentations** : FVF, UPCA, Assuralia, diverses compagnies pour compte des autres

## COMPOSITION 2016 COMMISSION DE NORMALISATION

- ✓ **Président** : Michel Pirson
- ✓ **Représentations** : Centre Telebib2 (M. Bormans), FVF, UPCA, Assuralia, fournisseurs de logiciels, diverses compagnies (Vivium, Axa, Allianz, AG Insurance, Baloise Insurance, Generali...). Les réunions sont ouvertes à toutes les compagnies et fournisseurs de logiciel.

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Suivi des dossiers.
- ✓ Suivi de la mise en œuvre TPII au point de vue technique au fur et à mesure des adaptations législatives.
- ✓ Attention à l'évolution à géométrie variable des divers intervenants.
- ✓ Assistance à ceux qui le demandent pour faciliter le travail de tous.



# Commission professionnelle technique n°30



## ACTIVITÉS 2015-2016

*La CPT30 a largement travaillé à la définition des nouveaux objectifs de formation pour répondre à l'application du nouvel A.R. dans lequel l'aspect certificatif des centres IFAPME a été oublié par le Législateur.*

Des démarches auprès des instances politiques ont été et sont encore entreprises pour obtenir une modification de l'A.R. Dans l'attente, il était nécessaire de valoriser la formation pour la rentrée de septembre 2016.

La Commission a revisité les programmes de telle façon à réduire le circuit de formation à deux années tout en préservant la qualité de la formation. Une organisation par modules a été créée, permettant aux candidats de cibler éventuellement un cursus de formation spécifique. La Commission a insisté sur le caractère obligatoire du suivi de l'ensemble des modules pour les candidats souhaitant bénéficier des avantages du statut de stagiaire, lequel bénéficie d'un encadrement et d'aide financière de la Tutelle Régionale.

Les centres offrent donc un cursus de formation qui s'apparente à une formation théorique et pratique au métier de courtier, favorisant et préparant à la réussite de l'examen unique. Les candidats courtiers doivent donc ultérieurement se rendre dans un centre agréé pour passer leurs examens.

Certains centres de formation ont, dès à présent, obtenu l'agrément pour les accès informatiques de cet examen unique permettant l'accès à la profession de courtier.

## COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Marcel Schoonbroodt
- ✓ **Délégué à la tutelle** : Philippe Bernard
- ✓ **Conseillers pédagogiques** : Chantal Fijalkowski, Charles Hittélet, Laurie Delstanche et Philippe Royer
- ✓ **Formateurs** : Claude Olivier, Fabrice Olivier, Bruno Decléyre et Pierre Desy, Christine Rolain, Vinciane Hervers et Olivia Nistor, Alphonse Terrasi, Carmelo Terrasi, Patrick Cauwert, Armand Koch et François Stoffels

## OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Poursuivre la négociation auprès des Autorités pour permettre de régulariser la reconnaissance des centres comme acteurs de la formation, tels qu'ils l'étaient auparavant.
- ✓ Continuer le travail d'évaluation des programmes et apporter ses propositions dans la nouvelle organisation pratique de la formation.

# Activités des Cercles & Bourses d'assurance de Wallonie et Bruxelles

## BOURSE D'ASSURANCE DU BRABANT WALLON : B.A.B.W.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Nous avons commencé l'année académique en septembre 2015, avec Jean-Pierre Follet de Sobegas qui nous a parlé de la RC du courtier.

En octobre, nous avons reçu Hilde Vernailen, Présidente du Comité de Direction du Groupe P&V-Vivium, son exposé portait sur « Les principales menaces perçues par les experts concernant le futur de l'assurance ».

En novembre, c'était le tour de Philippe Landrain, Ex-directeur d'AG Insurance, de nous expliquer les évolutions en terme de contacts clients. Nous avons terminé l'année 2015, par notre soirée récréative de décembre au théâtre : « Drôle de Couple ».

2016 a commencé avec un exposé de Patrick Cauwert sur « Les exigences et contrôles FSMA ». En février : Patrick De Baets (Elitis) et Sandra Petillon (Elantis) nous ont présenté deux sociétés au service des courtiers en ce qui concerne les prêts hypothécaires et les assurances connexes.

En mars : Lionel Hostens nous a présenté Teledesk. La réunion d'avril était rythmée par la conférence de Renaud Renard : « Réseaux sociaux et Ergo Life ». Suivie en mai, par l'exposé de Josette Van Elderen de l'Ombudsman des assurances sur le « Conflit en assurances : que faire ? ».

Pour terminer en juin par la visite de J.M. Lentier pour Damage Control au cours de notre journée en Champagne.

Plus d'infos sur la B.A.B.W. : [www.babw.be](http://www.babw.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Georges Desorbay
- ✓ **Vice-présidents** : Claudine Deparadis et Michel Pletinckx
- ✓ **Secrétaire** : André Burakas
- ✓ **Trésorier** : Dominique Vanderavero
- ✓ **Responsable formation** : Yves Rigaux
- ✓ **Administrateurs** : Pascal Henry, Jacky Smets et Olivier Pollart
- ✓ **Grand Chambellan** : Michel Pletinckx

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Développer une section jeunes courtiers au sein de la B.A.B.W..
- ✓ Renforcer la participation des membres aux réunions.
- ✓ Mettre en place des réunions d'information avec des orateurs de renom et des sujets pertinents.

## BOURSE DE L'ASSURANCE DE LA PROVINCE DE NAMUR : B.A.N.

### ACTIVITÉS 2015-2016



En 2015-2016, la B.A.N a organisé quelques conférences-réunions telles que :

En septembre 2015 : Bureau de courtage idéal en 2020 par Stéphane Slits d'AXA.

En octobre 2015 : « La gestion du temps optimale, apprendre à déléguer » par Fabienne Pardoens.

En novembre 2015 : « Un site Web pro courtier » par Romain Foncier.

En décembre : Visite et dégustation à la moutarderie Bister.

En janvier 2016 : « Bilan de l'année et perspective pour le secteur » par Patrick Cauwert.

En février 2016 : Assemblée générale et élection du nouveau comité.

En mars 2016 : « Les causes de sinistres incendies volontaires et indéterminés » par Carmelo Mangione (CED).

En avril 2016 : « La cyber criminalité » par Philippe Dambly (LAR).

En mai 2016 : « Les apports d'Assuralia et de la FSMA pour le monde du courtage » par Wauthier Robyns (Assuralia) et Danièle Vander Espt (FSMA).

En juin 2016 : Journée récréative au Club nautique de Jambes suivie d'un barbecue.

Plus d'infos sur la B.A.N. : [www.assurnam.be](http://www.assurnam.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Présidente** : Sandra Jaspert
- ✓ **Vice-Président** : Renaud Lefebvre
- ✓ **Secrétaire** : Luc Dedobbeleer
- ✓ **Trésorier** : Loïc de Dorlodot
- ✓ **Protocole** : Jean-François Davreux
- ✓ **Relations publiques** : Brice Couret
- ✓ **Responsable future journée Wallonne** : Philippe Motquin

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Continuer sur la lancée de l'ancien comité.
- ✓ Dynamiser davantage le cercle.
- ✓ Amener de jeunes membres.
- ✓ Trouver des sujets intéressants et de bons orateurs.
- ✓ Organiser des réunions communes avec d'autres cercles.

## BOURSE ROYALE DE L'ASSURANCE DE MONS ET DU CENTRE : B.R.A.M.

### ACTIVITÉS 2015-2016



L'année 2015 fut principalement marquée par le jubilé de la BAM qui devient la BRAM « Bourse Royale de l'assurance de Mons et du Centre ».

Le 20 novembre 2015, a eu lieu l'assemblée générale extraordinaire de la BRAM. Le 18 décembre, nous avons reçu les étudiant(e)s de dernière année du Baccalauréat en Assurance de

la Haute Ecole Condorcet. La journée fut rythmée par 6 ateliers. L'année 2016 a commencé avec notre réunion du 22 janvier intitulée « Quel avenir pour notre profession de courtier d'assurances ? », suivie par la journée du 19 février, qui s'intitulait « Qu'apportent les agences de souscription au courtage, quelles sont leurs plus-values ? », cette journée fut organisée avec la participation de grandes agences de souscriptions telles que Ibis Insurance, Aedes, Avise, BDM, Verheyen, Vander Haeghen & C° et IBS Europe.

La réunion du 18 mars portait sur une brève introduction au Risk management « Le courtier acteur du Risk Management ». Le 15 avril fut consacré au Séminaire « L'assurance des Pertes d'Exploitation Après Sinistre » par Pol Vandergeten et Patrick Eraly. Le 20 mai nous avons accueilli Danièle Vander Espt de la FSMA et Wauthier Robyns, Directeur Presse & Communication d'Assuralia, ceux-ci nous ont présenté [wikifin.be](http://wikifin.be) et [abcassurance.be](http://abcassurance.be). Nous avons terminé l'année par notre réunion du 21 juin dont le thème était le E-learning.

Plus d'infos sur la B.R.A.M. : [www.labram.be](http://www.labram.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Pierre Bernard
- ✓ **Vice-présidents** : Jean-Paul Buyl et Michel Gobert
- ✓ **Secrétaire** : Jean Noel
- ✓ **Trésorier** : David Depry
- ✓ **Conseiller** : Eric Vannimmen

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Poursuivre notre programme de formation continue.

## CERCLE DES ASSUREURS DE CHARLEROI : C.A.C.

### ACTIVITÉS 2015-2016



En 2015-2016, le C.A.C. a organisé quelques conférences-réunions telles que :

En septembre 2015 : « La faute lourde et le fait intentionnel » par F. Dengis, AG Insurance.

En novembre 2015 : « Cyber criminalité », par Philippe DAMBLY, LAR.

En janvier 2016 : « Le tour de l'actualité du secteur en 55 minutes » par Patrick Cauwert.

En mars 2016 : « Les causes de sinistre incendie volontaires et indéterminés » par C. Mangione.

En juin 2016 : « Actualités 2016 en matière de patrimoine, succession et pension » par Isabelle Close.

Plus d'infos sur le C.A.C. : [www.ca-c.be](http://www.ca-c.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Luc Dedobbeleer
- ✓ **Vice-Présidente** : Sonia Faes
- ✓ **Secrétaire** : Catherine Dandois
- ✓ **Trésorier** : Paul Gobert
- ✓ **Secrétaire adjoint et trésorier adjoint** : Bernard Guillaume
- ✓ **Responsable commission d'admission** : Florence Bruart
- ✓ **Responsable organisation conférences et événements** : Jean-Luc Meunier

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Mettre en place le nouveau comité du C.A.C..
- ✓ Organiser les prochaines réunions statutaires de 2016 et 2017.

## CERCLE DES ASSUREURS DU HAINAUT OCCIDENTAL : C.A.H.O.

### ACTIVITÉS 2015-2016



L'année écoulée était riche en conférences, en voici une liste non exhaustive :

- « La Protection Juridique du XXI siècle »,
- « Comparaison tarifaire automobile entre la France et la Belgique »,
- « Situation financière des marchés »,
- « Petites réparations après sinistre »,

→ « L'accident du travail »,

→ « L'assurance des animaux de compagnie ».

Le C.A.H.O a également organisé quelques sorties récréatives telles qu'un voyage en Champagne et la visite de l'Archéosite d'Aubechies-Blicqy.

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Michel Ramakers
- ✓ **Past-Président** : Vincent Favot
- ✓ **Vice-Présidents** : Olivier Labis et Vincent Mestdag
- ✓ **Secrétaire** : Thierry D'hondt
- ✓ **Trésorier** : Philippe Quintin
- ✓ **Conseillers** : Arthur Michez et Philippe Delem

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Organiser les futures réunions prévues chaque premier lundi du mois (hors vacances).
- ✓ Organisation de la Journée Wallonne de l'Assurance le 15 septembre 2017.

## CERCLE LIEGEOIS DES ASSUREURS : C.L.A.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Nous avons débuté l'année par une réunion de rentrée amicale et avons organisé au cours de la saison 2015/2016, trois autres réunions statutaires, une assemblée générale, une soirée médecins/avocats/experts, un voyage au Maroc, le 50<sup>ème</sup> anniversaire du CLA, un tournoi de tennis, un tournoi de golf national, ainsi qu'une initiation de golf et une dégustation de bières par le zythologue Lionel Pelecyn.

Les sujets abordés lors des réunions étaient : « Curiosités en province de Liège, pépites d'une publication » par James Lohest, « Pens(i)ons avenir » par le Ministre des Pensions Daniel Bacquelaine, « Les cyber risks » par Philippe Dambly, ainsi qu'une formation aux médias sociaux « LinkedIn, Twitter et Facebook » dans le domaine professionnel par Renaud Renard. L'année se clôturant par le traditionnel repas de comité.

Plus d'infos sur le C.L.A. : [www.cla-liege.be](http://www.cla-liege.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Selim el-Hani
- ✓ **Vice-Présidente** : Frédérique Martial
- ✓ **Past-Président** : Philippe Verstraelen
- ✓ **Secrétaire** : Nicolas Rensonnet
- ✓ **Trésorier** : Jean-Michel Woos
- ✓ **Conseillers** : Joseph Fassotte

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Le CLA restera fédérateur, convivial, dans la joie et la bonne humeur. Il organisera, outre les traditionnelles réunions-conférences et activités sportives/récréatives, la Journée Wallonne de l'Assurance en date du 16/09/2016.

## CERCLE LUXEMBOURGEOIS DES ASSUREURS : C.LUX.A.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Cette année a été une fois de plus riche en événements et conférences :

- 28 septembre 2015 : Conférence de Philippe Dambly (LAR) sur la protection juridique relative aux nouveaux risques.
- 26 octobre 2015 : Conférence de Renaud Renard (Ergo Life) sur les réseaux sociaux.
- 30 novembre 2015 : « Comparaison entre la fiscalité en Belgique et au Luxembourg » par Benoît Devaux, Expert fiscal.
- 19 décembre 2015 : Marché de Noël à Durbuy.
- 25 janvier 2016 : « L'éducation financière du grand public » par Wauthier Robyns (Assuralia)
- 22 février 2016 : « L'approche Package produits pour répondre aux attentes des clients » par André Thonard (ex-AXA).
- 21 mars 2016 : « Se préparer au contrôle FSMA » par Carl Witterwulghé.
- 25 avril 2016 : « La valorisation du courtier par la maîtrise des conventions Assuralia » par Pol Vandergeten.
- 5-8 mai 2016 : Voyage sur la Côte d'Opale.
- 23 mai 2016 : « L'évolution de la Justice en Belgique » par Eric Robert, Magistrat.
- 27 juin 2016 : Assemblée générale.

Plus d'infos sur le C.L.ux.A. : [www.cluxa.be](http://www.cluxa.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Philippe Motquin
- ✓ **Vice-Présidente** : Patricia Jadot
- ✓ **Past-Président** : Michel Zimmer
- ✓ **Secrétaire** : Yves Dellicourt
- ✓ **Trésorier** : Guy Laroche
- ✓ **Organisation events** : Michel Schmitt
- ✓ **Protocole** : Nicolas Lépine

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Augmenter la participation à nos réunions et notamment par des conférences communes avec FEPRABEL Luxembourg.

## CERCLE VERVIETOIS DES ASSUREURS PROFESSIONNELS : C.V.A.P.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Nos activités sur la période 2015-2016 portaient sur différents thèmes, certaines ayant des conférenciers attirés comme en octobre et novembre 2015, l'une ayant pour thème « Les différentes manières d'assurer ses revenus suite à une maladie ou à un accident » et l'autre, la Perte d'Exploitation.

La réunion de septembre 2015 était la soirée de Gala pour le 50<sup>ème</sup> anniversaire du Cercle tandis que celle de décembre 2015 était consacrée à l'Assemblée générale et n'avait pas de conférence. Lors de cette AG ont eu lieu les élections pour le nouveau comité du CVAP 2016-2017.

Lors de notre première réunion de janvier 2016, nous avons organisé un brainstorming afin de mieux cerner les souhaits des participants aux différentes réunions. Il en est ressorti que la plupart souhaitait la présence d'un ou des conférencier(s), d'où les réunions avec orateurs en février, mars et mai 2016. La réunion de juin avait un but purement festif. Nous n'organisons pas de réunions lors des mois de juillet et août.

Plus d'infos sur le C.V.A.P. : [www.cvap.be](http://www.cvap.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Didier Henet
- ✓ **Vice-Président** : Paul Georges
- ✓ **Secrétaire** : Nadine Taquet
- ✓ **Trésorier** : Benoît Kinet
- ✓ **Relations publiques** : Olivier Colson

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Augmenter le nombre de participants aux réunions.
- ✓ Campagne sécurité avec notre promo pour le « Pack Sécurité ».
- ✓ Action pour la prévention et la Sécurité Routière chez les Jeunes (Participation à l'Action « Roulez Jeunesse »).

## GROUPEMENT D'ASSUREURS CONSEILS INDEPENDANTS : G.A.C.I.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Le GACI a connu une période de transition ces derniers mois et n'a pu assurer ses réunions mensuelles.

Plus d'infos sur le G.A.C.I. : [www.legaci.be](http://www.legaci.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Patrick De Wachter
- ✓ **Secrétaire** : Thissen Paul
- ✓ **Trésorier** : Serge Carrein

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ Reprise des réunions mensuelles pour fin 2016 avec pour thèmes : EIP et solutions vie, inscription courtier crédit hypothécaire, etc.

# Autres cercles et bourses

## CERCLE ROYAL DES ASSUREURS DE BELGIQUE : C.R.A.B.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Nous vous invitons à consulter le site internet du Cercle Royal des Assureurs de Belgique (C.R.A.B.) pour connaître la composition et les

futurs objectifs de celui-ci. En effet lors de la mise en page du présent rapport annuel, les informations n'étaient pas encore connues car elles ne seront communiquées que lors de l'assemblée générale du C.R.A.B. qui aura lieu le 26 octobre 2016.



Plus d'infos sur le C.R.A.B. : [www.crab-kkvb.be](http://www.crab-kkvb.be)

## ROYAL CLUB DES JEUNES ASSUREURS DE BELGIQUE : R.C.J.A.B.

### ACTIVITÉS 2015-2016



Cette année était placée sous le signe de l'automobile, après un premier déjeuner-conférence avec Herman De Croo, nous avons eu l'exclusivité d'un déjeuner-conférence dans les ateliers de Porsche et un autre dans la collection privée Opus. Nous avons également eu le privilège de voir rassembler deux véhicules d'exception, l'Alfa Romeo C8 Competizione et sa déclinaison

l'Alfa Romeo Disco Volante by Touring.

Plus d'infos sur le R.C.J.A.B. : [www.rcjab.be](http://www.rcjab.be)

### COMPOSITION 2016

- ✓ **Président** : Frédéric Keppers
- ✓ **Vice-Président** : Laurent Verheyen
- ✓ **Secrétaire-Trésorier** : Benoît Desmedt
- ✓ **Conseiller-Courtier** : Catherine Douchamps
- ✓ **Conseiller-Compagnie** : Nicolas Gresse

### OBJECTIFS 2016-2017

- ✓ La saison prochaine sera placée sous le signe de la belgitude avec déjà deux intervenants d'exception prévus, Monsieur Didier Reynders et Justine Henin.

# La police incendie Habitation Select de Baloise Insurance : la meilleure formule pour protéger votre habitation et votre mobilier.

*La police incendie Habitation Select offre une protection optimale aux clients de Baloise Insurance :*

- ✔ *Toujours en sécurité grâce au principe du « tout est assuré, sauf »*
- ✔ *Langage clair*
- ✔ *Assistance gratuite en cas d'urgence*
- ✔ *Une protection supplémentaire grâce aux différentes assurances optionnelles*

## Le cœur tranquille grâce au principe « tout est assuré, sauf »

Le principe du « tout est assuré, sauf » permet à Baloise Insurance de rassurer ses clients. Vos clients ont des dommages à leur habitation et à leur mobilier ? Alors elle paie pour tous les dommages qui ne sont pas exclus. La police Habitation Select protège l'habitation des clients contre de nombreux risques: incendie, dégâts des eaux, dommages causés par le mazout, dommages causés par la tempête, la grêle et la neige, bris de vitrage, catastrophes naturelles... Mais la police Habitation Select ne protège pas uniquement l'habitation. Elle protège également les résidences de vacances ou les logements d'étudiant que vous louez. Et ce dans le monde entier.

## Langage clair

Baloise Insurance ne se limite pas à offrir de la sécurité avec le principe du « tout est assuré, sauf ». Les Conditions Générales de la police Habitation Select sont écrites en langage clair : des phrases courtes, pas de jargon ou de langage juridique. Les Conditions Générales expliquent, de manière claire et compréhensible :

- ✔ en quoi l'assurance est utile,
- ✔ les risques que Baloise Insurance assure ou non et
- ✔ les dommages qu'elle paie ou pas.

De cette manière, tout est clair pour tout le monde et il y a moins de malentendus.

## Assistance gratuite

Il y a une urgence ? Baloise Assistance se charge de trouver de l'aide. Baloise Insurance offre gratuitement ce service dans la police Habitation Select.

## Une protection supplémentaire grâce aux différentes assurances optionnelles

- ✔ Vol et vandalisme
- ✔ Surround Package
- ✔ Leisure Pack
- ✔ Vol Bicyclette

## Vol et vandalisme

Il y a en Belgique davantage de cambriolages que d'incendies de maisons. C'est l'une des raisons pour lesquelles l'assurance optionnelle Vol et vandalisme, en plus de la police Habitation Select, est un must.

- ✔ Quelqu'un a cambriolé votre habitation ? Baloise Insurance paie les biens volés.
- ✔ Il y a des dommages à cause du cambriolage ? Là aussi, Baloise Insurance paie.
- ✔ Vous êtes en vacances à l'étranger ? Quelqu'un a cambriolé votre résidence de vacances ? Dans ce cas, Baloise Insurance paie aussi les dommages.

## Surround Package

Le Surround Package est une extension à la police Habitation Select. Cette

assurance optionnelle protège tout ce qui se trouve dans et autour de la maison. Quand le Surround Package est-il utile ?

Quelques exemples :

- ✔ votre enfant a la riche idée de plonger une tablette dans la baignoire ou l'aquarium;
- ✔ un trampoline ou une tente sont emportés par une violente tempête;
- ✔ le jardin est inondé, ce qui provoque des dommages au robot ou à l'éclairage de jardin, aux pots de fleurs et aux bacs à plantes.

## Leisure Pack

L'assurance optionnelle Leisure Pack est la garantie de loisirs sans soucis. Le Leisure Pack protège vos affaires qui se trouvent dans un casier, soit de votre centre sportif ou de wellness, soit dans un bâtiment d'un parc d'attraction ou de récréation situé en Belgique. Les affaires sont rangées dans un casier verrouillé ? Dans ce cas, l'assurance optionnelle Leisure Pack assure ces affaires en cas de vol et de vandalisme ou de tentative de vol.

Le Leisure Pack protège contre le vol et le vandalisme tout mobilier qui se trouve dans un véhicule automoteur ou même dans une caravane.

## Vol Bicyclette

L'extension Vol Bicyclette est un excellent choix pour ceux qui aiment les randonnées cyclistes. Ou pour ceux qui emportent souvent leur bicyclette en vacances. Cette assurance optionnelle assure les bicyclettes contre le vol. Même les vélos de course, les VTT ou les vélos électriques.

**Vous voulez en savoir plus ?** Veuillez prendre contact avec votre account manager de Baloise Insurance.





## Habitation Select Habiter en sécurité

Protégez l'habitation et le mobilier de votre client avec la police Habitation Select. Grâce au principe du **“tout est assuré, sauf”**, vous et votre client pouvez dormir sur vos deux oreilles.

Votre client a des dommages à son habitation et à son mobilier? Nous payons pour tous les dommages qui ne sont pas exclus. **Et pas uniquement pour son habitation:**

**les résidences de vacances ou les logements d'étudiant que vous louez sont aussi protégés. Et ce dans le monde entier.**

Votre client souhaite avoir une protection supplémentaire? Alors nous proposons ces assurances optionnelles: Vol et vandalisme, Surround Package, Leisure Pack et Vol Bicyclette.

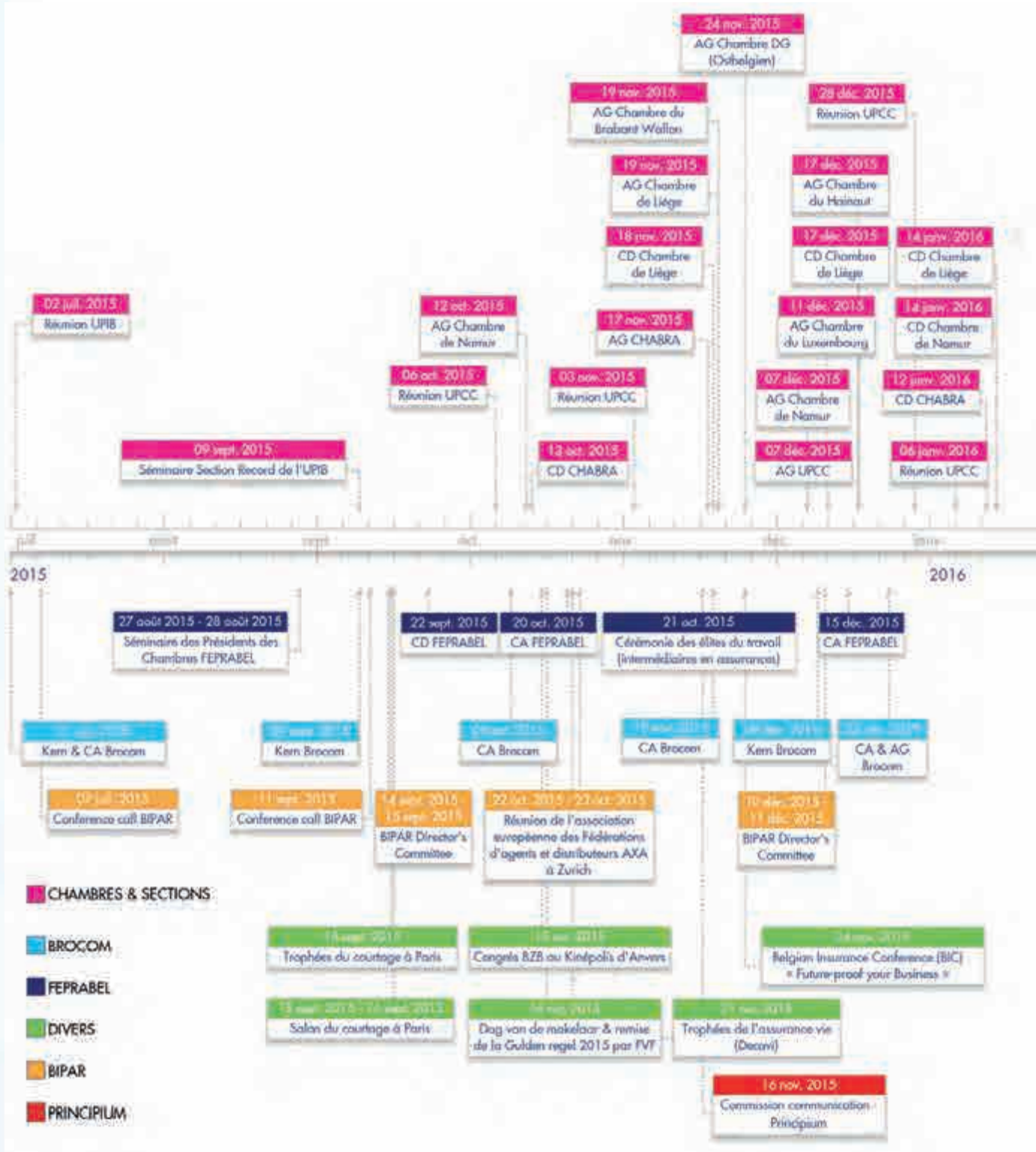
Habitation Select est une assurance incendie de droit belge. Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA, Posthofbrug 16 à 2600 Antwerpen, RPM Antwerpen - TVA BE 0400.048.883, entreprise d'assurances agréée sous le n° de code 0096 avec n° FSMA 24.941A. ER: Henk Janssen, Baloise Insurance, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique.

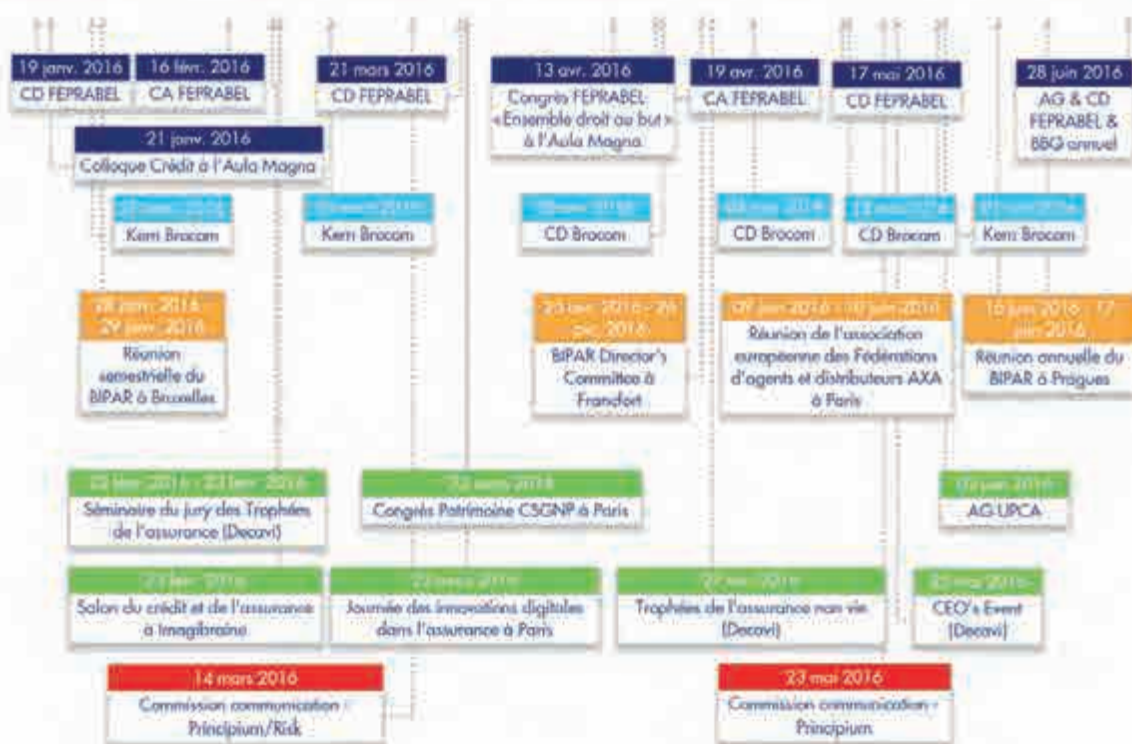
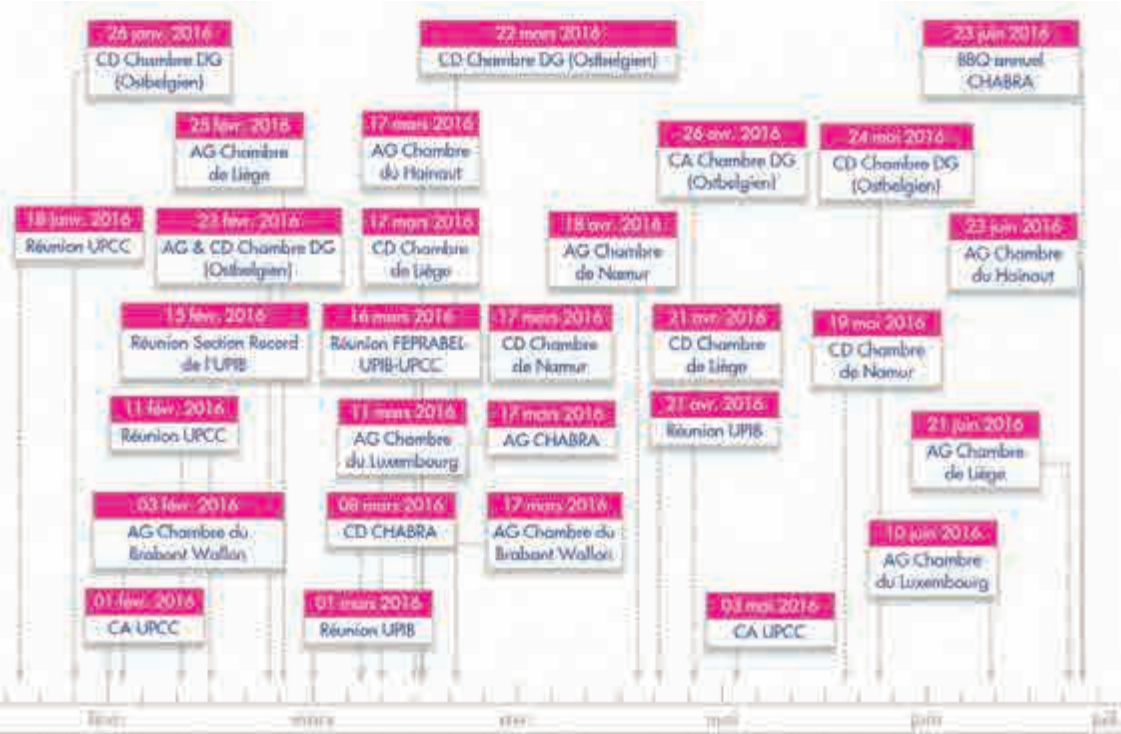




# Ligne du temps 2015-2016

RAPPORT ANNUEL 2015-2016





# Rapport des actions de FEPRABEL

*Comme chaque année, au moment de faire le bilan de nos actions, nous constatons que le nombre de dossiers ne fait que croître et malheureusement c'est bien souvent en réaction à des mouvements du secteur ou du moins de ses acteurs. Cela génère bien entendu des anticipations et des nouveaux projets.*

Un rapport c'est beaucoup de chiffres et plein d'informations, l'objectif de ce résumé est de vous lister et simplement commenter tous les dossiers sur lesquels nous nous sommes penchés entre juin 2015 et septembre 2016.

Vous ne trouverez pas non plus de catégorie ou de classement des actions, car généralement, dans les projets, nous tenons compte des trois axes, la défense syndicale de la profession, l'aspect « légal », et les implications pratiques (outils). Le tout dans une communication la plus efficace possible.

## Contrôles FSMA

C'est évidemment la première préoccupation de tous et notre première priorité. Faire en sorte que nos membres et aussi tous les intermédiaires soient capables de respecter toutes les règles Twin Peaks. Cela passe par l'analyse des textes légaux et des circulaires FSMA et par leur mise en œuvre de manière pratique. Nous avons mis au point le vade-mecum des contrôles qui est l'outil indispensable pour suivre ces règles. Nous le retravaillons afin de

le rendre encore plus pratique. Nous construisons aussi de nouveaux outils qui seront plus fonctionnels tout en respectant scrupuleusement les règles légales. Maintenant, cette année fut aussi celle de l'attente de précisions ou de suites judiciaires. Les points restants en suspens sont assez nombreux, citons simplement : coûts et frais, rapports adéquats et définitions des statuts (définition du courtier et de l'agent).

## Les définitions

Depuis que le statut contesté d'agents liés a été mis en place, la FSMA tente d'adapter les définitions de ce que sont un courtier ou un agent. Les quatre Fédérations représentantes des intermédiaires en Belgique ont arrêté une position commune qui tient en 4 principes :

1. C'est toujours l'intermédiaire en assurances qui a le libre choix de son statut, il ne peut lui être imposé directement ou indirectement par le commettant.
2. C'est le commettant qui est responsable de toutes les activités de l'agent.
3. L'intermédiaire en assurances est toujours propriétaire de sa clientèle et a la libre disposition de son portefeuille.
4. Afin de respecter le level playing field entre les différents canaux, nous estimons que le contrôle doit se faire selon les mêmes modalités quel que soit le statut de l'intermédiaire.

Définir « juridiquement » les métiers de la distribution est une chose très complexe, voire impossible, car les notions de liberté de choix, d'indépendance sont des notions « de facto » plus que « de jure ». Le

marché est compétitif et les courtiers imaginatifs, ce qui explique la diversité de la distribution qui en fait aussi sa force et son attrait pour le consommateur. Vouloir tout mettre dans des cases bien séparées est une tâche ardue, si pas impossible, mais surtout inutile, à part pour certains théoriciens.

## FSMA

Par contre, nous avons obtenu une position assez ferme et claire par rapport aux agissements d'Athos/Eagle Crest/B. Leblanc, en espérant que cet épisode soit définitivement clôt.

Nos actions en justice continuent leur cours et à chaque fois nous engrangeons des résultats positifs malgré la complexité des lois et la portée très technique des arrêts rendus.

La FSMA a aussi communiqué les résultats et recommandations de l'enquête sectorielle sur les assurances habitation, à lire sur leur site : [www.fsma.be](http://www.fsma.be) (communication du 09/06/2016 à l'attention des compagnies d'assurance). Il faut savoir que toutes les compagnies se sont adaptées rapidement.

## Le crédit

Autre gros dossier de l'année : les Lois crédit, statut et transposition de la directive. Malgré une présence et une pression assez forte, nous n'avons pas obtenu l'abrogation de l'offre conjointe. On joue sur les mots : l'offre liée n'est plus permise, mais l'offre groupée reste admise, moyennant des conditions assez strictes. La réglementation est telle qu'elle reste impossible à respecter. La preuve en est ; le TAEG (imposition

européenne) qui prévoit d'incorporer dans le taux tous les autres produits liés. Selon nous c'est impossible, comment voulez-vous inclure dans un taux la valeur d'une prime d'assurance incendie ou d'ouverture d'un compte à vue ?

Notre colloque consacré au crédit en janvier fut une réussite et a apporté pas mal de réponses, tout en sachant qu'il se situait entre deux réglementations et que les règles concernant l'inscription allaient suivre rapidement. Nous avons mis au point des accords qui apportent une solution aux courtiers qui font du crédit de manière occasionnelle et qui ne souhaitent pas adopter le statut (apporteur de clients).

## Agents bancaires

Pour les agents bancaires, la création de la nouvelle commission paritaire 341 est une très mauvaise solution. En effet bon nombre d'employés sont à la fois actifs en banque et en assurance. Comme la Loi est assez imprécise sur l'activité qui doit être prise en considération pour les personnes qui sont actives dans les agences, le risque est grand de voir un tribunal appliquer toujours les conditions les plus favorables (CP 307 ou CP 341). Nous avons fermement combattu cette décision ce qui implique que quand FEPRABEL a demandé à en faire partie en tant qu'organisation représentative des agents bancaires, nous avons reçu de la Ministre Monica De Koning, une fin de non-recevoir. Nous avons donc porté l'affaire devant le tribunal et avons malheureusement été déboutés. Nous continuerons le combat politique pour obtenir la fusion des 2 commissions paritaires et à tout le moins notre place au sein de la CP 341, dont les composants sont uniquement le BZB, qui, quoi qu'ils s'en défendent est bien une organisation néerlandophone.

Nous revendiquons aussi fermement que dans les organes paritaires, la voix des francophones soit aussi écoutée et reconnue. Nous avons d'ailleurs obtenu que la motion à ce sujet au CSIPME reprenne explicitement cette revendication.

## Le digital, Internet

Sujets éminemment importants qui requièrent toute notre attention. Nous devons avoir des outils, mais en plus ceux-ci doivent être le plus performants possible, évolutifs et tournés vers les clients.

Bien sûr l'humain restera primordial, MAIS cela ne se fera pas sans outils performants. Nous travaillons à plusieurs projets qui devraient voir le jour en 2017.

## Présence active

FEPRABEL malgré une petite équipe, mais beaucoup de membres actifs dans le secteur, peut se permettre d'être présent à tous les events. Cela améliore encore notre communication et permet de rencontrer des courtiers non membres qui ne se rendent pas encore compte de la nécessité d'en être et surtout de la valeur ajoutée et du soutien que FEPRABEL apporte à ses membres.

Merci à tous nos partenaires qui nous ont invités à des colloques, des events, des formations. Nous serons toujours là pour répondre positivement à ces sollicitations. Plus que jamais l'Union fait la Force et nous devons nous serrer les coudes devant la charge de mutation qui arrive. Mais notre rayonnement dépasse les events de nos partenaires compagnies, nous sommes aussi présents chez Decavi, au BIC et même au salon du courtage à Paris.

## Il faut oser comparer et le dire

Cette année un grand projet a vu le jour, il est concrétisé. Il nous manque encore le « véhicule » de communication. Nous ne devons pas avoir peur de la comparaison des produits, le courtier est le premier et le meilleur comparateur, c'est même l'essence de son métier et c'est ce qui le distingue dans la concurrence au niveau de la distribution. Mais

malheureusement, à cause de l'expérience néfaste du Royaume-Uni, nos partenaires compagnies sont viscéralement opposés à toute comparaison de prix, estimant à juste titre que cela tire le marché à la baisse. Mais pourquoi ne pas comparer TOUT le reste, les conditions, les avantages, les services ? C'est ce que nous allons vous mettre à disposition tout prochainement. Les analyses sont faites, nous devons encore les mettre en forme pour les rendre compréhensibles par les clients.

En pratique, ce sont les assurances news que les membres reçoivent deux fois par mois (et dont vous trouverez la liste complète en page 50) qui ont été adaptées pour le consommateur.

## Parts de marché

Le risque de voir la nouvelle clientèle, nouvelles entreprises, Start-up échapper au courtage est préoccupant. C'est pourquoi nous menons des négociations avec l'UCM et d'autres secrétariats sociaux pour pouvoir créer des synergies entre les guichets d'entreprise et les courtiers.

## Formations

Les problèmes de l'examen unique se confirment. En effet, comme vous le savez, et c'est une erreur du Ministre de l'époque et de la FSMA, les centres d'examens des classes moyennes ne sont plus reconnus comme des diplômes valables pour répondre aux connaissances théoriques d'intermédiaires en assurances alors qu'un master en vétérinaire ou théologie reste valable... (Le bon sens se perd !). Nous continuons le combat pour obtenir une modification de la Loi et le Ministre des Classes Moyennes actuel (Monsieur Willy Borsus) s'est montré réceptif à nos arguments, ce qui semble moins être le cas du Ministre de l'Economie (Monsieur Kris Peeters).

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

>>>

## >>> Examen unique

Cet examen qui semblait une bonne idée à la base et permettant de mettre fin à une aberration, (le fait que les entreprises d'assurances puissent décerner des titres de courtiers ou d'agents), c'était comme si les firmes pharmaceutiques délivraient les diplômes des médecins. Mais malheureusement la qualité n'est pas au rendez-vous. Les questions sont complexes et souvent peu explicitées. Le fait de n'utiliser qu'un QCM avec 4 propositions dont seulement une vraie est une des raisons de ces problèmes. De plus, la majorité du travail a été rédigée en néerlandais puis traduite, pas toujours avec beaucoup de justesse, ce qui nous amène dans une situation explosive. Le nombre de questions est aussi pour certaines branches beaucoup trop limité et enfin la volonté de la FSMA de garder les questions secrètes POUR TOUT LE MONDE relève du non-sens.

On constate que les professeurs qui donnent les cours ne savent même pas comment leurs étudiants vont être évalués, comment peuvent-ils réellement coller à la matière ?

Et enfin, dernier point important au niveau de l'examen unique, c'est la pertinence de cette évaluation qui ne répond absolument pas au métier de courtier. Un courtier doit bien connaître le marché et les produits, les procédures et ses clients. Il doit aussi être un technicien, mais il peut toujours s'appuyer sur le back-office des compagnies pour les questions trop pointues. Cet examen unique est bien entendu général, nous ne trouvons donc pas de question sur les produits, pas de question sur les procédures et pas de cas pratiques, seulement des questions pointues au niveau de la fiscalité, du droit des assurances et des droits de succession. Est-ce le profil voulu des futurs courtiers, qui, quoi qu'on en dise, doivent quand même faire l'effort de vendre les produits (et n'en déplaise à certains ce n'est pas un gros mot), c'est même une qualité essentielle d'un bon courtier ?

Enfin FEPRABEL a toujours revendiqué le maintien d'un jury pour les courtiers. Vu ces problèmes, en ajoutant qu'il

est quand même paradoxal pour une profession de devoir aller se faire certifier chez ses fournisseurs (Certassur pour Assuralia et Febelfin Academy pour les banques), les trois Fédérations (UPCA/FVF et FEPRABEL) ont décidé de créer un centre d'examen « courtage ». En 2017, Broker Academy verra le jour.

## Convention(s)

La convention sectorielle de courtage a aussi demandé un travail colossal et de nombreuses réunions avec les représentants de nos compagnies partenaires et d'Assuralia. Si sur le texte on est arrivé à un accord, nous pensions que ce serait pour l'utiliser tel quel puisque chaque compagnie a eu l'occasion lors des négociations de faire ajouter ses particularités. Les annexes ne devaient servir qu'à des adaptations légères de la convention, comme préciser le mode d'encaissement ou des délais plus favorables. Quelle ne fut pas notre surprise de constater que beaucoup de compagnies en rajoutaient plus que nécessaire. Certaines ajoutant même simplement leur propre texte de convention dans les annexes. Certains y ajoutant des conventions complètement extérieures comme la convention de délivrance des cartes vertes ou des délégations de pouvoir... Ce n'était pas le but et cela explique la charge de travail et le temps mis à terminer cette opération. Le fait de pouvoir signer par Broker sign est une avancée importante, dommage que nous n'ayons pas été suivis au niveau des signatures, car nous demandions que chaque texte puisse être signé séparément, ce qui aurait permis une signature plus efficace et plus rapide de la convention de base.

## Relations

Comme vous le lirez en page 52, nous avons rencontré les directions des compagnies à de nombreuses reprises. La fréquence n'est en aucun cas un signe ni de problèmes trop fréquents ni de sympathie particulière de FEPRABEL par rapport à l'un ou l'autre. C'est plutôt le hasard des dossiers et des calendriers.

Ces contacts sont fondamentaux, car cela nous permet d'expliquer aux CEO nos positions, visions et stratégies en toute confidentialité. Cela permet aussi aux compagnies de nous faire part de leurs préoccupations et d'en tirer des conclusions qui rendent notre canal de distribution plus fort et plus performant.

Il reste pas mal de dossiers qui ont fait l'objet d'analyses et de débats, mais sans avancées spectaculaires comme les marchés publics ou la class action.

## Transparence

Par contre, le bilan de l'Avis de changement d'intermédiaire est très positif. FEPRABEL maintient plus fort que jamais sa revendication de communiquer systématiquement dans TOUS les cas l'identité de courtier reprenneur à celui qui est dépossédé. Il y va de la crédibilité du métier et cela permet de détecter rapidement toute manœuvre déloyale d'où qu'elle vienne.

Nous suivons aussi toutes les réunions sectorielles, certains dossiers sont détaillés dans ce numéro. Cela va de la commission des assurances en passant par la commission paritaire 307, l'Ombudsman des assurances, Portima, le Bureau de Tarification automobile, Wikifin, la CMS, les réunions E-Invoicing, la normalisation, le CEN, la simplification administrative, le CSIPME, le respect de la vie privée et nous avons aussi suivi toutes les pérégrinations de l'immatriculation de tous les véhicules avec le SPF Mobilité.

## L'Europe

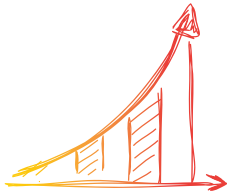
Sans oublier toutes les réunions du BIPAR et les nombreux sujets traités au cours de l'année. À commencer par la transposition de la DDA et DATA Protection. Nous vous renvoyons en page 64 pour les sujets clés du BIPAR en 2015-2016.

**Patrick CAUWERT**  
CEO FEPRABEL  
patrick.cauwert@feprabel.be



# 850

Membres



## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

**Plus que des mots,  
des chiffres !**

### FEPRABEL EN 2015-2016

# 47

**Nouveaux membres**  
depuis le 01/01/2016  
*(Mise à jour du 30/09/2016)*

# +25%

**Progression** du nombre  
de membres sur les  
3 dernières années

*(2013-2016)*

## ACTIVITÉS DE LA FÉDÉRATION ET DE SES CHAMBRES SYNDICALES EN 2016

# 5

Comités de direction  
FEPRABEL

# 2

Assemblées générales FEPRABEL

# 70

Rencontres avec  
les Compagnies

*(De juin 2015 à juin 2016)*



# 5

Conseils d'administration  
FEPRABEL

# 1

Séminaire des présidents  
des chambres syndicales

# 22

Assemblées générales  
des chambres



## CONTRÔLES FSMA



# 15

**Supports individuels**  
« contrôle FSMA »  
auprès de nos membres

# 8

**Rencontres avec la FSMA**



## FORMATION



# 9

**Formations** organisées par  
les chambres syndicales  
de FEPRABEL, dans le cadre  
du recyclage permanent.

# 159

**Supports/formations informatique**  
+ Assurmidif auprès de nos membres\* :  
159 visites courtiers, en ce compris une  
centaine de site web « Brocom » activés  
et plus de 100 catalogues sectoriels activés.



# 600

Plus de 600  
participants  
à notre **CONGRÈS  
ANNUEL 2016 !**

*\* Pour la période du 01/09/2015 au 31/08/2016.*

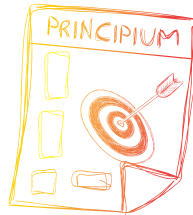
FEPRABEL :  votre meilleure assurance

## COMMUNICATION

# 11

FEPRABEL publie annuellement 11 **Principium** (Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique).

[www.feprabel.be/principium](http://www.feprabel.be/principium)



# 6

Nouveauté 2016 : **Risk magazine**, ce magazine spécialiste de l'assurance, la réassurance, la finance et le risk management est envoyé à nos membres depuis le mois de février 2016 à raison de 6 numéros par an.



# 40

Près de 40 **Assurances News vie** sont disponibles on line pour nos membres.

[www.feprabel.be/assurancenews](http://www.feprabel.be/assurancenews)



# 40

Près de 40 **Assurances News non vie** sont disponibles on line pour nos membres.

[www.feprabel.be/assurancenews](http://www.feprabel.be/assurancenews)



# + 56%

La communauté **Facebook** s'est encore agrandie avec 56 % de « j'aime » en plus. [www.facebook.be/feprabel](http://www.facebook.be/feprabel)

# 1000

Le cap des 1000 abonnés sur la page **LinkedIn** a été franchi. (+ 40 %) sur le réseau privilégié des professionnels ! [www.linkedin.com/company/feprabel](http://www.linkedin.com/company/feprabel)

# 30

Près de 30 **flash infos** envoyés\* aux membres ! Ils sont tous consultables sur

[www.feprabel.be/flashinfo](http://www.feprabel.be/flashinfo)

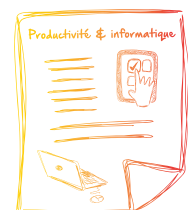
\* Pour la période du 01/09/2015 au 31/08/2016.



# 49

**Fiches process** (Productivité & informatique) mises à disposition des membres sur

[www.feprabel.be/fiches-process](http://www.feprabel.be/fiches-process)





# Les fiches pratiques de FEPRABEL



*Dans le but d'améliorer la performance de gestion des bureaux de courtage et d'aider ses membres, FEPRABEL étudie certains sujets liés soit à l'utilisation de l'informatique et de la normalisation, soit aux processus de gestion.*

La fédération en informe régulièrement ses membres par des fiches pratiques qui sont envoyées par voie électronique. Elles sont bien entendu disponibles sur le site de FEPRABEL : [www.feprabel.be/fiches-process](http://www.feprabel.be/fiches-process).

## Index des fiches pratiques :

### 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 !
- B.06 : Résoudre les transferts de véhicule entre clients

### 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.031 : Reprendre un portefeuille
- 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 ?
- C.08 : Comment encoder une police mandatée ?
- C.09 : Encoder un contrat INAMI ?
- C.10 : Comment encoder une police mandatée en faveur ?
- C.11 : Un client décède, comment adapter vos données ?
- C.12 : Devoir d'information
- C.13 : La gestion des utilisateurs de votre logiciel

### 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
- D.09 : Passer à la gestion sans papier
- D.10 : Gestion des fiches clients
- D.11 : La signature électronique des documents - Procédure BRIO

### 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.042 : L'importance des notes personnelles
- E.05 : Perdre du temps pour en gagner au centuple ?
- E.06 : L'intégration des blocs retour ?
- E.07 : Pourquoi compléter certaines données ?
- E.08 : Rechercher facilement les données indispensables à votre gestion
- E.09 : Aides aux tarifications des prospects

### F. Internet et e-marketing

- F.01 : Intégrer le catalogue dans votre site web
- F.02 : À quoi faire attention lors de la création de votre site web ?
- F.03 : Twin Peaks et les conditions générales

### S. Sinistres

- S.01 : Comment encoder les débours en RC ?
- S.02 : Les communications sinistres



# Les newsletters « Assurance News » vie et non vie



Les newsletters « Assurance News » vie et non vie sont des analyses de produits mise gratuitement à la disposition des membres par FEPRABEL ([www.feprabel.be/assurancenews](http://www.feprabel.be/assurancenews)) et rédigées en collaboration avec DECAVI.

## Index des « Assurance News » non vie :

- N° 01 - L'assurance de la RC Vie Privée : quelles garanties ?
- N° 02 - Assurance RC Auto : Quelles spécificités ?
- N° 03 - Assurance annulation : Quelles garanties ?
- N° 04 - Bris de vitrage dans les assurances habitation : quelles garanties ?
- N° 05 - L'assurance tous risques électroniques : Quelles garanties ?
- N° 06 - L'assurance tous risques électroniques : quelles garanties en option ?
- N° 07 - L'assurance individuelle « conducteur » : quelles garanties ?
- N° 08 - Assurance vol commerce : quelles garanties ?
- N° 09 - Packages pour particuliers : quelles formules ?
- N° 10 - Incendie et périls connexes de l'assurance habitation : Quelles garanties ?
- N° 11 - Assistance comprise dans la RC véhicules automoteurs : quelles garanties ?
- N° 12 - L'assurance gens de maison : quelles garanties ?
- N° 13 - L'assurance protection juridique des contrats habitation : quelles garanties ?
- N° 14 - Assurances incendie copropriété : quelles garanties ?
- N° 15 - L'assurance Omnium (catégorie tourisme et affaires) : quelles garanties ?
- N° 16 - L'assurance Omnium (catégorie tourisme et affaires) : quelles garanties ? (2)
- N° 17 - Packages pour les PME : quelles formules ?
- N° 18 - L'assurance « Accidents du travail » : quels services complémentaires ?
- N° 19 - Assurance Omnium : Quelle assistance au véhicule ?
- N° 20 - Assurance auto et assurance incendie : Quelle prévention ?
- N° 21 - Assurance Omnium : Quelle assistance au véhicule ? (2)
- N° 22 - Dégâts des eaux et assurance habitation : quelles garanties ?

- N° 23 - La garantie catastrophes naturelles du risque habitation : quelles conditions ?
- N° 24 - Assurance RC Auto : Quelles échelles Bonus-Malus
- N° 25 - Packages pour particuliers : Quelles formules ?
- N° 26 - Assurance revenu garanti : Quelles garanties ?
- N° 27 - Assurance Annulation : Quelles garanties ?
- N° 28 - Assurances moto : quelles garanties ?
- N° 29 - L'assurance de la RC vie privée : quelles garanties ?
- N° 30 - L'assurance de la RC vie privée : quelles garanties ? (2)
- N° 31 - L'assurance « Accidents du travail » : Quels services complémentaires ?
- N° 32 - Packages pour PME : quelles formules ?
- N° 33 - Assurances incendie copropriété : quelles garanties ?
- N° 34 - L'assurance protection juridique des contrats habitation : quelles garanties ?
- N° 35 - Assurances soins de santé : quelles garanties ?
- N° 36 - L'assurance omnium (catégories tourisme et affaires) : quelles garanties ?

## Index des « Assurance News » vie :

- N° 01 - Assurance-vie : quels taux garantis ?
- N° 02 - L'assurance universal life : Quelles formules à 0 % ?
- N° 03 - Branches 23 : quelles formules ?
- N° 04 - Formules à rente : Quelles caractéristiques ?
- N° 05 - Participation bénéficiaire en assurance vie individuelle : Quels taux ?
- N° 06 - Pension libre complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?
- N° 07 - L'assurance Universal Life à taux majoré : quelles formules ?
- N° 08 - Assureurs : Quels engagements sociétaux ?
- N° 09 - L'assurance décès : quelles caractéristiques ?
- N° 10 - L'épargne-pension : quelle rentabilité ?
- N° 11 - Assurance-vie : quels taux garantis ?
- N° 12 - Branche 21/Branche 23 : Quelles formules
- N° 13 - Assurance frais funéraires : quelles garanties ?
- N° 14 - Pension libre complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?
- N° 15 - Positionnement sur le marché : les participations bénéficiaires
- N° 16 - L'assurance universal life : quelles formules à 0 % ?
- N° 17 - L'assurance universal life à taux majoré : quelles formules ?
- N° 18 - L'engagement individuel de pension : quels avantages ?
- N° 19 - Assurance décès : quelles formules spécifiques ?
- N° 20 - L'épargne-pension : quelle rentabilité ?
- N° 21 - Assurance-vie : quels taux garantis ?
- N° 22 - Branche 23 : Quelles formules ?
- N° 23 - Formules à rente : Quelles caractéristiques ?
- N° 24 - L'assurance universal life à taux majoré : Quelles formules ?
- N° 25 - Pension libre complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?
- N° 26 - Participation bénéficiaire en assurance-vie individuelle : quels taux ?
- N° 27 - L'assurance Universal Life : Quelles formules à 0 % ?
- N° 28 - L'engagement individuel de pension : Quels avantages ?
- N° 29 - Assurance-vie : Quelles innovations ?
- N° 30 - L'épargne-pension : quelle rentabilité ?
- N° 31 - Assurance-vie : quels taux garantis ?
- N° 32 - L'assurance universal life à taux majorés : quelles formules ?
- N° 33 - Assurances frais funéraires : quels garanties ?
- N° 34 - Branche 21/Branche 23 : quelles formules ?
- N° 35 - Pension libre complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?

*Au volant ou  
dans les airs,*

*mon smartphone  
reste à l'arrière!*

Il est très dangereux d'appeler, d'envoyer des sms ou de consulter votre compte Facebook lorsque vous êtes au volant car vous détournez votre attention de la route. Laissez votre smartphone de côté ou éteignez-le pour rouler l'esprit tranquille et en toute sécurité !

[www.smartphonefree.be](http://www.smartphonefree.be)











# Rencontres avec les compagnies

Du 02/06/2015 au 24/06/2016

Nous rencontrons régulièrement les directions des entreprises d'assurances. 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. 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.

	27/10/2015, 05/02/2016, 18/05/2016
	16/07/2015, 14/09/2015, 04/01/2016, 01/03/2016, 14/06/2016
	07/01/2016, 11/05/2016
	25/11/2015
	22/02/2016, 01/03/2016
	06/11/2015
	07/10/2015, 15/10/2015, 21/10/2015, 08/12/2015, 15/01/2016, 25/01/2016, 18/02/2016, 19/02/2016, 29/02/2016, 01/03/2016, 18/03/2016, 04/04/2016, 30/05/2016, 08/06/2016, 10/06/2016, 21/06/2016, 24/06/2016
	28/07/2015, 21/01/2016, 10/02/2016
	08/09/2015, 27/01/2016
	26/10/2015
	03/07/2015, 31/08/2015, 02/12/2015, 25/02/2016, 24/02/2016, 18/04/2016
	23/07/2015
	14/12/2015
	02/06/2015
	21/09/2015
	14/12/2015
	04/03/2016

	03/02/2016
	14/12/2015, 18/12/2015, 01/10/2015
	11/01/2016, 14/04/2016
	01/03/2016
	09/10/2015, 28/04/2016
	28/01/2016, 17/03/2016

Mise à part nos rencontres plus structurées 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...

	19/02/2016 : Réunion de la Bourse Royale de l'assurance de Mons et du Centre (B.R.A.M.) : Panel de représentant(e)s des agences de souscription Vander Haeghen & C°, Verheyen, Avise, Ibis, BDM, Ibs Europe, Aedes : « Quelle valeur les agences de souscriptions peuvent-elles apporter aux courtiers ? » en présence de Messieurs De Haan, Verheyen, Vander Straeten, de Miomandre, Ronveaux et Madame Haenecour
	18/11/2015 : Déjeuner-Conférence du Cercle Royal des assureurs de Belgique (C.R.A.B.) : « The future of car insurance » par Hans De Cuyper, CEO AG insurance
	21/10/2015 : Petit-déjeuner Decavi : « Captives de réassurance et risque de business interruption » présidée par R. Benmeridja, Country Manager Belgique & L. M. Ernoult, Financial Risks & ART chez AmlinEurope
	04/09/2015 : Réunion de rentrée de la Bourse de l'assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « Bureau de courtage idéal en 2020 » par Stéphane Slits, Directeur commercial AXA 09/05/2016 : Réunion du Cercle des assurances du Hainaut Occidental (C.A.H.O.) : « L'assurance des animaux de compagnie » par Thierry D'Hondt, Business Manager AXA
	11/04/2016 : Réunion du Cercle des assurances du Hainaut Occidental (C.A.H.O.) : « L'assurance accident du travail » Carlos Mora, responsable en matière d'assurance loi (Baloise Insurance)
	16/12/2015 : Petit-déjeuner Decavi : « Assurance décès : quelles évolutions dans le futur ? » par Pierre De Smet Van Damme, Chief Marketing & Partnerships Officer de BNP Paribas Cardif Belgium
	19/02/2016 : Réunion-Conférence du Cercle Verviétois des Assureurs Professionnels (C.V.A.P.) : « EIP & Ass. De groupe : nouvelle législation 2016 ! - Optimisation et impact pour vos clients indépendants » « Soyez bien informés de ces nouveautés, pour bien conseiller... et mieux vendre ! » par Atilla Onal - Group Consultant chez DeltaLloydLife
	10/05/2016 : Réunion du Cercle Liégeois des assureurs (C.L.A.) : Formation aux médias sociaux : « LinkedIn, Twitter et Facebook, ces médias sociaux nous semblent tous connus. Mais savez-vous aussi les utiliser de façon optimale dans votre vie privée et professionnelle ? » par Renaud Renard, Account Manager Ergolife
	05/10/2015 : Réunion du Cercle des Assurances du Hainaut Occidental (C.A.H.O.) : « Protection juridique du XXI <sup>ème</sup> siècle, Cyber-risks, e-reputation, innovation (Droit intellectuel de Droit de la concurrence), ADR (médiation) et ODR (On line Dispute Resolution), Circulaire FSMA sur la P.J. » par Philippe Dambly, Product Manager LAR 12/01/2016 : Réunion statutaire du Cercle Liégeois des assureurs (C.L.A.) : « Les cyber risks » par Philippe Dambly, Product Manager LAR 01/04/2016 : Conférence de la Bourse de l'assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « La protection juridique relative aux nouveaux risques (cyber-risk, droits intellectuels, e-réputation, etc.) » par Philippe Dambly, Product Manager LAR

RAPPORT ANNUEL 2015-2016



# Bachelors en assurance

Nous relayons ci-dessous les Hautes Écoles qui proposent un baccalauréat en assurances. Dans le cas de l'Ephec, il s'agit d'un cursus qui s'étale sur 4 ans en soirée.



EPHEC

**4 ans** en cours du soir.

Le bachelier en assurances est organisé sous forme modulaire et comporte un total de 180 ECTS (p. = périodes de 50 minutes).

[www.ephec.be/promotion-sociale/nos-formations-2/assurances](http://www.ephec.be/promotion-sociale/nos-formations-2/assurances)

Avenue Konrad Adenauer 3, 1200 Bruxelles,

Tél. : 02/775 97 01 - Fax : 02/775 97 03

E-mail : [eps@ephec.be](mailto:eps@ephec.be)



Haute École Francisco Ferrer

**3 ans** en journée.

<http://www.he-ferrer.eu/formations/economique/bachelier-en-assurances>

Place Anneessens 11, 1000, Bruxelles

Tél. : 02/551 02 10 - Fax : 02/551 02 16

E-mail : [heff.economique@he-ferrer.eu](mailto:heff.economique@he-ferrer.eu)



HELMO - Haute École Libre Mosane

**3 ans** en journée.

[www.helmo.be/CMS/Formations/Economique/Bachelier-en-Assurances/Formation.aspx](http://www.helmo.be/CMS/Formations/Economique/Bachelier-en-Assurances/Formation.aspx)

**Campus Guillemins**

Rue de Harlez 35, 4000 Liège

Tél. : 04/229 86 50 - Fax : 04/229 86 65

E-mail : [campus.guillemins@helmo.be](mailto:campus.guillemins@helmo.be)



Haute École Provinciale de Hainaut Condorcet

**3 ans** en journée.

<http://www.condorcet.be/assurances/description.html>

**Implantation de Mons**

Chemin du Champ de Mars 15, 7000 Mons

Tél. : 065/88 12 26

E-mail : [secr\\_mons.eco@condorcet.be](mailto:secr_mons.eco@condorcet.be)

# De Twin-Peaks II... à la transition numérique<sup>1</sup>



*Jusqu'il n'y a pas si longtemps, dans le secteur de l'assurance et du courtage, le produit était souvent l'axe de référence dans la relation avec le client.*

Aujourd'hui, s'opère sans conteste également un glissement significatif vers le service, le conseil et la gestion des risques. Autant de critères qui permettent au courtier en assurances de se distinguer dans l'approche commerciale avec ses clients.

En outre, le secteur et son personnel voient se démultiplier les missions et les démarches administratives. Sans compter les impératifs d'intégration des réglementations et accréditations diverses toujours plus exigeantes.

L'obligation d'identification précise du profil des assurés va aussi incontestablement obliger le personnel du courtage à personnaliser les besoins et les réponses aux clients. Nous devons, dès lors, plus que jamais être préparés et formés aux nouvelles technologies ainsi qu'à une relation « client » où notre part de responsabilité ne peut que s'accroître. La preuve en est que de plus en plus d'activités d'assurances font l'objet d'une certification.

Le CEPOM en tant qu'organe de formation des collaborateurs du secteur occupe en cela une place capitale et centrale dans l'accompagnement de la mutation du métier qui est en cours.

C'est pourquoi, en 2016, nous travaillerons encore sans relâche pour que, dans ce contexte de changement des outils et des pratiques du courtage, les programmes de formation soient en permanence adaptés et étoffés.

Cela permettra aux employés de la CP307 qui suivent nos sessions de formation de développer de manière optimale leurs compétences et leurs facultés d'adaptation et d'intégrer ainsi au mieux le passage à l'ère du numérique.<sup>2</sup>

Participants	Jours de formation	Heures de formation	Participations/ jour
5.210	433	3.464	8,78

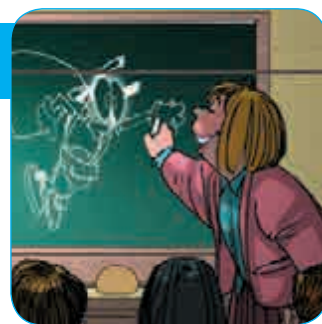
En s'appuyant sur des réflexions et des processus dits d'intelligence stratégique ainsi que sur l'expérience des exercices précédents, nous avons opté pour la mise en œuvre d'un projet d'entreprise 2016 sur les bases suivantes :

- ❑ Poursuivre la promotion de nos nouveautés de fin 2015 avec conviction de manière à les intégrer à notre catalogue habituel et à les porter vers de nouvelles perspectives ; il en est ainsi de : la couverture des cyber-risques, du risque management dans la vente et le règlement de sinistres, de l'expertise incontournable lorsque l'on veut aborder des dossiers concernés par la réglementation des marchés publics, de la réponse la plus adéquate pour les personnes-clefs au sein des équipes en regard de l'enjeu intergénérationnel (wake-up).
- ❑ Sensibiliser systématiquement les acteurs et les prescripteurs potentiels (anciens et nouveaux) de nos formations tout en adaptant l'offre aux besoins et aux perspectives.
- ❑ Informer différemment les courtiers-prescripteurs via les réseaux sociaux professionnels via des messages réguliers sur notre page LinkedIn.
- ❑ Consolider l'accompagnement des personnes licenciées en collaboration avec un bureau spécialisé de manière à ce qu'elles bénéficient de tout ce dont elles ont besoin pour mener à bien efficacement leur recherche d'emploi de la façon la plus efficace possible (cf. modific. de la Loi au 01 janvier 2016).
- ❑ Continuer de faciliter l'accès à la formation au personnel des courtiers quelle que soit la taille du bureau de courtage et quel que soit leur niveau de formation initial.

Que vous toutes et tous, courtiers-prescripteurs et collaborateurs qui avez participé à ces réalisations 2015 soyez remerciés. Par ailleurs, n'hésitez pas : consultez notre site [www.cepom.be](http://www.cepom.be), formulez vos demandes ou marquez votre intérêt sur [info@cepom.be](mailto:info@cepom.be), nous vous répondrons rapidement dans les limites de nos moyens budgétaires et de nos règles de fonctionnement.

**Daniel BRULLEMANS**  
Competence & Admin. Manager

1. Le Rapport annuel 2015 complet du CEPOM est disponible sur simple demande à [info@cepom.be](mailto:info@cepom.be)  
2. Extrait de l'Editorial du Président – Jean-Michel CAPPOEN.



# 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'FPME 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'infos ? [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be), [www.efp-bxl.be](http://www.efp-bxl.be), [www.zawm.be](http://www.zawm.be) et [www.feprabel.be/starter](http://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](http://www.charleroi.ifapme.be)  
Secrétariat : du lundi au vendredi de 8h30 à 21h30 et le samedi de 8h30 à 12h.  
E-mail : [accueil@centrepme.be](mailto:accueil@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](http://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](mailto:lux@ifapme.be)



### CENTRE IFAPME 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.centrelhw.ifapme.be](http://www.centrelhw.ifapme.be)  
Secrétariat : de 8h30 à 17h15 (Apprentissage) et de 8h30 à 20h (Chef d'entreprise).  
E-mail : [liege@centreifapme.be](mailto:liege@centreifapme.be)



## WALLONIE : IFAPME (SUITE)



### CENTRE IFAPME DE NAMUR

69, rue Henri Lemaître - 5000 Namur  
Tél. : 081 74 32 14 - Fax : 081 73 62 14 - [www.centrenbw.ifapme.be](http://www.centrenbw.ifapme.be)  
Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 16h.  
E-mail : [centre.namur@ifapme.be](mailto:centre.namur@ifapme.be)



### CENTRE IFAPME DE GEMBOUX

Parc Scientifique Créalys, Rue Saucin, 66 - 5032 les Isnes  
Tél. : 081 58 53 63 - Fax : 081 58 53 64 - [www.centrenbw.ifapme.be](http://www.centrenbw.ifapme.be)  
Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 16h.  
E-mail : [centre.gembloux@ifapme.be](mailto:centre.gembloux@ifapme.be)



### CENTRE IFAPME DE TOURNAI (FOCLAM)

132, rue Guillaume Charlier 7500 Tournai  
Tél. : 069 89 11 11 - Fax : 069 89 11 12 - [www.tournai.ifapme.be](http://www.tournai.ifapme.be)  
Secrétariat : Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 18h30, le vendredi de 8h30 à 12h et le samedi de 9h30 à 11h00.  
E-mail : [foclam@ifapme.be](mailto:foclam@ifapme.be)

## BRUXELLES : EFP



### BRUXELLES : ESPACE FORMATION PME

292b, rue de Stalle - 1180 Uccle  
Tél. : 02 370 85 11 - Fax : 02 370 85 10 - [www.efp-bxl.be](http://www.efp-bxl.be)  
E-mail : [info@efp-bxl.be](mailto:info@efp-bxl.be)

## RÉGION GERMANOPHONE : ZAWM



### EUPEN : ZAWM (ZENTRUM FÜR AUS-UND WEITERBILDUNG DES MITTELSTANDES IN EUPEN)

Vervierser Straße 73 - 4700 Eupen  
Tél. : 087 59 39 89 - Fax : 087 55 27 95 - [www.zawm.be](http://www.zawm.be)  
Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 17h, le samedi de 8h à 12h (durant l'année scolaire).  
Email : [zawm@zawm.be](mailto:zawm@zawm.be)





# Remise des diplômes aux étudiants de l'école de courtage d'AXA Belgium



*C'est en présence de FEPRABEL, qu'AXA Belgium a décerné le 8 juin 2016 les diplômes « Ecole de courtage » aux 10 participants de sa 8<sup>ème</sup> édition.*

Grâce à ce parcours de formation, Aurore Brugmans, Lauriane Claeys, Antoine Fastres, Bruce Mwamba Dondo, Nicolas Collard, Antonio Napolitano, Christian Pacholik, Pieter Colpan, Cyril Kirsfinck et Olivier Evrard pourront devenir courtiers indépendants après leur année de stage pratique.

Accompagnés par les formateurs d'AXA Business Training, les étudiants ont fait de cette année une réussite personnelle, même s'ils ont eu un défi supplémentaire en passant leurs examens via la plate-forme d'examens de Certassur dans le tout nouveau centre d'examens d'AXA Belgium.

« Le métier de courtier en assurances reste, encore et toujours, un métier d'avenir même si le courtage se digitalise de plus en plus. Le courtier restera toujours l'intermédiaire privilégié des clients vis-à-vis des compagnies d'assurances. ». C'est ce que Patrick Cauwert, CEO de FEPRABEL a tenu à rappeler lors de son allocution le 8 juin dernier, avant de remettre en mains propres les diplômes aux futurs courtiers et de porter un toast à leurs succès actuels et futurs.

Depuis 2009, ce sont plus de 200 jeunes qui ont participé à l'école de courtage d'AXA Belgium et chaque année un trajet démarre fin septembre. Alors pourquoi pas vous ? Pour toute information, envoyez un mail à [abt-team@axa.be](mailto:abt-team@axa.be).

**Patrick PLANTEFEVE-CASTRYCK**  
Manager AXA Business Training



# Belgian Insurance Conference

4<sup>e</sup> édition

**Le mardi 22 novembre**

Aula Magna,  
Louvain-la-Neuve

Réservez

le **mardi 22 novembre 2016**

de 9h30 à 17h dans votre agenda  
pour un rendez-vous avec  
le futur de votre secteur.

À bientôt, pour de nouvelles informations concernant cet événement unique consacré aux assurances.

L'équipe de la  
**Belgian Insurance Conference**


Plus d'infos sur

➔ [www.belgianinsuranceconference.be](http://www.belgianinsuranceconference.be)

Pour les intermédiaires en assurance, les compagnies et autres acteurs du secteur.

Une journée entière avec des orateurs passionnants et des ateliers inspirants.

**Save  
the date :  
22 novembre  
2016**



Suivez-nous  
sur Twitter :  
[@insurance\\_fr](https://twitter.com/insurance_fr)  
et [#wkbic](https://twitter.com/wkbic)



Wolters Kluwer





# Activités Brocom 2015-2016 : une nouvelle campagne, un nouveau départ

*L'an dernier, Brocom a lancé une nouvelle campagne axée sur le contenu, avec pour objectif de souligner la valeur ajoutée du courtier auprès du consommateur.*

## Le contexte

Après la modification et la relance du logo en 2011, nous avons consacré de longs efforts à propager sa notoriété, via une campagne de bannering digital, d'affichage et de sponsoring.

Il s'en est suivi une certaine période de silence, mais Brocom n'est certainement pas resté les bras croisés pendant ce temps-là.

À la demande des fédérations, et en collaboration avec les compagnies partenaires, nous étions à la recherche d'un moyen de renouveler l'approche promotionnelle, jusque-là essentiellement axée sur la notoriété du logo. Comment faire ressortir de manière efficace la valeur ajoutée du courtier ? Un groupe de travail composé de marketeers professionnels des différentes compagnies partenaires a rédigé un briefing autour de cette question. Au terme d'une compétition, le choix s'est porté sur l'agence de publicité Peggy O. - en collaboration avec l'agence de relations publiques FINN - pour traduire ce briefing en une campagne pertinente pour le consommateur.

Tout au long de l'été 2015, Brocom a travaillé à la mise au point stratégique d'une campagne capable de développer les valeurs inhérentes au logo et de communiquer avec force la valeur ajoutée du courtier.

Pour concrétiser cet objectif, le choix s'est porté sur une campagne interactive, fondée sur un contenu pertinent et soulignant la proximité du courtier à l'égard du consommateur.

## Une enquête pour commencer

La campagne a été lancée en octobre 2015 à travers une enquête visant à mesurer les connaissances des Belges

en matière d'assurances mais également leur perception, leur expérience et leurs attentes dans ce domaine. Le lancement de l'enquête a permis de souligner d'emblée l'un des atouts majeurs du courtier : son engagement. Nous avons ainsi pu créer un surcroît de goodwill auprès du grand public. Intitulée « Aujourd'hui, c'est vous l'expert ! », l'enquête a été diffusée via la presse quotidienne, la radio et le bannering digital.



Exemples parus dans la presse quotidienne



Exemples de bannering digital



## Après la question, la réponse : « La Grande Promesse »

Les résultats de l'enquête ont montré que la connaissance, l'expertise et l'indépendance du courtier étaient recherchées par le consommateur.

C'est sur base de ces résultats que vous, courtiers indépendants, avez effectué « La Grande Promesse », en prenant l'engagement de mettre vos connaissances et votre expertise au service de vos clients.

Une formule loin d'être creuse puisqu'elle garantit à vos clients davantage de proximité, de réactivité et d'écoute. Tout en mettant en avant votre valeur ajoutée : conseils personnalisés, simplification de la gestion administrative, service et assistance sur mesure. Autant de domaines où le courtier indépendant fait la différence.

La deuxième phase de la campagne a été lancée en janvier 2016 via des annonces dans la presse et des bannières digitales.



Exemple d'une annonce dans la presse



Exemple d'une annonce dans la presse



Exemples de bannières digitales



>>> Par ailleurs, cette « Grande Promesse » a également été illustrée de manière aussi littérale que grandiose, à travers la réalisation d'une vidéo à laquelle 250 étudiants en assurances ont apporté leur collaboration enthousiaste. Quels meilleurs porte-paroles pour notre « Grande Promesse » que ces jeunes qui incarnent l'avenir de la profession ?



Extraits de la vidéo réalisée en collaboration avec des étudiants



Extraits de la vidéo réalisée en collaboration avec des étudiants



## Le courtier à l'écran

Les enseignements des deux premières phases de la campagne ont également été mis à profit pour créer un spot TV percutant. En effet, l'enquête a montré que les connaissances en assurances du consommateur moyen étaient fort limitées. Pas uniquement concernant les questions techniques, mais aussi à propos des assurances qu'il possède déjà. Heureusement, il n'est nullement indispensable au client d'être expert en la matière, dans la mesure où il peut compter sur le courtier indépendant.

Sur un ton léger et humoristique, le spot souligne donc qu'il n'est nullement indispensable au client d'être expert en assurances lui-même. Car il s'agit d'une matière complexe, variable en fonction du contexte et de la situation de chacun. Mieux vaut s'assurer, en toute indépendance, auprès d'un courtier, pour avoir un expert à ses côtés.



Extraits du spot tv



Extraits du spot tv



Pour Brocom, cette apparition à l'écran, avec la participation d'acteurs professionnels, était une première. Le spot a été lancé le 20 avril et a connu une large diffusion grâce à un solide plan média. Il est passé sur différentes chaînes (La Une, La Deux, AB3, National Geographic, Canal Z), aussi en première partie de soirée.

## Un soutien littéral de la valeur ajoutée

Outre le volet TV, des « Le saviez-vous ? » contextuels ont également été lancés dans une troisième phase de la campagne. Reliées à différents sujets d'assurances, ces petites rubriques apportent une preuve concrète de l'expertise du courtier.

La réponse à ces « Le saviez-vous ? » renvoie toujours au courtier, avec les mêmes mots que dans le spot : « C'est parce que chacun a son vécu et ses petits soucis que votre courtier indépendant est votre meilleure assurance. Il vous conseille et défend vos intérêts en toute indépendance. » C'est une concrétisation parfaite de notre « Grande Promesse ».

Les « Le saviez-vous ? » ont été publiés sous forme de pavés en presse quotidienne, en annonces magazines et en bannières digitales sur les sites d'information et sur d'autres sites web, choisis pour leur pertinence par rapport au contenu des messages.



De nouveaux « Le saviez-vous ? » ont été publiés fin juin 2016, cette fois sur le thème « Vacances et Voyages ». D'autres qui paraîtront début septembre auront la rentrée scolaire pour sujet. Le courtier apporte ainsi une nouvelle preuve de sa valeur ajoutée en délivrant, au moment adéquat, une information pertinente au consommateur, tout en l'incitant à s'adresser au courtier indépendant pour en savoir plus.

## Mesurer, c'est savoir

Chez Brocom, nous voulions être sûrs que la campagne remplisse bien sa mission. Jusqu'où la valeur ajoutée du courtier allait-elle se montrer convaincante et stimuler

le réflexe courtier chez le consommateur ? Afin de le savoir, nous avons procédé à une première mesure APRES l'enquête et « La Grande Promesse » et AVANT la campagne TV. En voici les résultats :

- ✓ pour ce qui est de la conclusion de contrats, les compagnies d'assurances, les agents d'assurances et les banques perdent en part de marché. Le consommateur continue heureusement à privilégier le courtier. Le courtier conserve dès lors sa part de marché, ce qui nous place au même niveau que les banques.
- ✓ le courtier indépendant obtient toujours le taux de satisfaction le plus élevé : 37 %, soit 13 % de plus qu'en 2014 !
- ✓ à la question « à qui pensez-vous en premier lieu quand vous souhaitez souscrire une assurance ? », 20 % des sondés répondent « au courtier indépendant ». Un consommateur sur cinq a donc « le réflexe courtier ». Ce qui place le courtier en première position, avant les autres acteurs concrets.
- ✓ l'attitude vis-à-vis du courtier est très positive. Pour le consommateur, c'est le courtier qui vient en tête pour chacun des engagements de « La Grande Promesse ».

La première mesure montre la pertinence de notre approche. En combinant un volet fonctionnel (ce que le courtier fait pour ses clients) à un volet émotionnel (le ressenti du consommateur en rapport avec les services de son courtier), nous permettons au consommateur de découvrir l'engagement du courtier et ce que cet engagement peut représenter pour lui. Il s'agit à présent de poursuivre sur notre lancée pour renforcer et à développer cette image positive.

## Brocom garde le cap

L'appréciation du courtier et le « réflexe courtier » vont clairement dans la bonne direction. Car la mission de Brocom reste d'étendre le rayonnement du courtier indépendant. Il s'agit à présent d'accentuer encore les atouts distinctifs du courtier indépendant : approche personnalisée, indépendance et service.

Et c'est vous, courtier indépendant, qui pouvez y contribuer. Vous, le maillon clé, la voie la plus logique vers le consommateur. Vous qui personnalisez la marque et concrétisez jour après jour les valeurs de « La Grande Promesse ». Bref : votre meilleure campagne, c'est vous ! D'autant que vous êtes des milliers. Brocom ne peut rêver meilleurs ambassadeurs de la marque.

Nous savons déjà pouvoir compter sur votre collaboration pleine et entière.

L'équipe BROCOM

# Quelques sujets clés du BIPAR en 2015-2016

Les travaux du BIPAR touchent essentiellement aux rouages du secteur de l'intermédiation en assurance et financière et aux différentes législations européennes qui peuvent l'affecter directement ou indirectement. L'adoption de la **Directive sur la distribution en assurances (DDA)** ainsi que sa transposition reste le dossier phare du BIPAR. Le **Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail et son suivi** est également un dossier clé pour l'association européenne. La transposition de la **Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II)** ainsi que de la **Directive sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel** ne sont pas abordés dans cet article mais des informations complètes sur ces deux sujets importants pour notre secteur sont disponibles auprès de FEPRABEL ou sur le site du BIPAR : [www.bipar.eu](http://www.bipar.eu).

## Adoption et transposition de la Directive sur la Distribution en assurance (DDA)

Le 20 janvier 2016, à l'issue d'un processus de quatre ans, les deux législateurs européens, à savoir le Conseil de l'UE (chefs d'État et de gouvernement) et le Parlement européen, ont signé officiellement la Directive sur la distribution en assurances (DDA). La Directive est entrée en vigueur le 23 février 2016, et les États membres ont jusqu'au 23 février 2018 pour la transposer en droit national. La DDA abroge la Directive sur l'intermédiation en assurances (DIA), ainsi que la DIA 1.5 (la DIA telle qu'amendée par MiFID II). La DDA est une Directive d'harmonisation minimale.

La Commission européenne est habilitée à adopter, conformément à la DDA, des actes délégués afin de préciser différentes exigences réglementaires de la DDA sur une série de sujets (gouvernance et surveillance des produits, gestion des conflits d'intérêts, etc.). Le 24 février 2016, la Commission européenne a demandé à EIOPA de lui fournir son avis technique sur les actes délégués prévus par la DDA. Ces actes délégués devraient être adoptés en 2017, quelques mois seulement avant la date limite de transposition de la DDA en droit national par les États membres. Ceci risque de poser problème à ces derniers. EIOPA a également commencé ses travaux sur les normes techniques (par exemple, le format du document d'information sur les produits) ainsi que sur d'autres mesures de niveau 3 de la DDA.

## De la DIA à la DDA : Dispositions et changements clés

### Champ d'application

- ✓ La DDA couvre non seulement la distribution **des produits non-vie**, vie, et de réassurance, mais également **les produits d'investissement fondés sur l'assurance** (IBIPs).
- ✓ La DDA s'applique aux distributeurs d'assurances, c'est-à-dire aux **intermédiaires d'assurance**, mais également aux **assureurs directs**, à savoir les compagnies d'assurance qui vendent des produits d'assurance directement. La DDA (contrairement à la DIA) s'applique également expressément à certaines activités exercées par les **sites de comparaison des prix**.
- ✓ La DDA s'applique aux **intermédiaires d'assurance à titre accessoire**.
- ✓ Les intermédiaires à titre accessoire **sont exclus** de la DDA lorsque l'assurance qu'ils vendent couvre le risque de mauvais fonctionnement, de perte ou d'endommagement du bien ou de non-utilisation du service fourni ou l'endommagement ou la perte de bagages et les autres risques liés à un voyage réservé auprès de ce fournisseur; et lorsque le montant de la prime du produit d'assurance ne



dépasse pas 600 €. Lorsque l'assurance constitue un complément à un bien ou service et que la durée de ce service est égale ou inférieure à trois mois, le montant de la prime par personne ne doit pas dépasser 200 €.

## Gouvernance et surveillance des produits (POG)

La DDA introduit des exigences en matière de gouvernance et de surveillance des produits pour les entreprises et les intermédiaires qui conçoivent des produits d'assurance (processus de validation de chaque produit d'assurance, stratégie de distribution prévue qui convient au marché cible défini, révision des produits d'assurance, informations des distributeurs). La Directive comprend également certaines exigences pour les distributeurs d'assurances qui proposent des produits qu'ils n'ont pas conçus. Les exigences POG ne s'appliquent pas aux produits d'assurance qui consistent à assurer les grands risques.

## Nouvelles exigences d'information

- ✓ En vue d'une meilleure protection des consommateurs, les **distributeurs de produits d'assurance devront agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce, au mieux des intérêts de leurs clients**. Ils ne peuvent prendre en particulier aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait les encourager à recommander un produit d'assurance particulier à un client alors qu'ils pourraient proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client.
- ✓ Avant la conclusion d'un contrat, les consommateurs recevront des informations claires sur le statut professionnel de la personne qui vend le produit d'assurance et sur **la nature de la rémunération** qu'elle recevra. Ceci ne s'applique ni aux grands risques ni aux activités de distribution de réassurances. Les États membres peuvent limiter ou interdire la possibilité d'accepter ou de recevoir des honoraires, commissions ou autres avantages monétaires ou non monétaires en rapport avec la distribution de produits d'assurance, versés ou fournis aux distributeurs de produits d'assurance par un tiers ou par une personne agissant pour le compte d'un tiers.
- ✓ La DDA introduit un **document d'information sur le produit (PID) standardisé et détaillé pour tous les produits d'assurance non-vie**.
- ✓ **Lorsque des conseils sont donnés**, le distributeur d'assurances doit fournir au client une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins en matière d'assurance. Les États membres peuvent rendre obligatoire la fourniture de conseils pour la vente de tout produit d'assurance.

## Règles sur la vente croisée

La DDA introduit de nouvelles règles sur la vente croisée : elle prévoit en principe que lorsqu'un produit d'assurance est un produit accessoire à un bien ou à un service, le client doit avoir la possibilité d'acheter le bien ou le service séparément. La Directive n'empêche pas la distribution de produits d'assurance qui couvrent divers types de risques (contrats d'assurance multirisques). Elle prévoit également que lorsqu'un produit d'assurance est le produit principal, vendu avec un produit ou un service accessoire qui n'est pas une assurance, le distributeur indique au client s'il est possible d'acheter séparément les diverses composantes.

## Activités transfrontalières

Des précisions sont apportées dans la DDA sur la répartition des compétences entre les États membres d'origine et d'accueil. De manière générale, lorsqu'un intermédiaire exerce ses activités **en LPS**, il incombe à son État membre d'origine de veiller au respect par l'intermédiaire de toutes les obligations de la DDA. Lorsqu'un intermédiaire opère **en LE**, il incombe à l'État membre d'accueil de veiller au respect par l'intermédiaire des exigences de la DDA en matière d'information et de règles de conduite. Son État membre d'origine est responsable du respect des autres obligations.

## Développement professionnel continu

La DDA prévoit que les États membres mettent en place des mécanismes visant à évaluer les connaissances et les aptitudes des intermédiaires, des employés des intermédiaires et des entreprises d'assurance, fondés sur au moins quinze heures de développement professionnel continu par an, qui pourraient inclure un enseignement en ligne, du tutorat, etc. La nature des produits vendus, le rôle ou l'activité exercée par la personne suivant la formation doivent être pris en compte.

## Régime IBIPs

- ✓ La DDA comprend un chapitre spécifique avec des obligations supplémentaires pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance (IBIPs) distribués par les entreprises et les intermédiaires d'assurance. Ces obligations s'ajoutent à celles de la partie générale de la Directive.
- ✓ Les intermédiaires et les entreprises doivent prendre des mesures (proportionnées) pour éviter que les conflits d'intérêts ne nuisent aux intérêts des clients et pour identifier les conflits d'intérêts. Pour les IBIPs, le

>>> Règlement PRIIPs prévoit un **document d'informations clés (KID)**.

- La DDA ne contient pas de dispositions comme celles de la MiFID II relatives aux conseils indépendants liés à une interdiction de commissions. Elle laisse la possibilité aux États membres d'exiger, pour les conseils fournis de manière indépendante, une évaluation d'un nombre suffisamment important de produits d'assurance disponibles sur le marché qui sont suffisamment variés.
- La DDA autorise les avantages si ces derniers n'ont pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni et ne nuisent pas à l'obligation d'agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce, au mieux des intérêts des clients. La DDA prévoit de manière explicite la possibilité pour les États membres d'aller au-delà des exigences de la Directive (interdiction des commissions, remboursement au client). Les États membres peuvent introduire des conseils obligatoires. Toute exigence plus stricte doit être respectée par les intermédiaires en LPS et en LE dans le pays concerné.

## Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail

En décembre 2015, avec la publication de son Livre vert sur les services financiers de détail intitulé « De meilleurs produits, un plus large choix et davantage d'opportunités pour les consommateurs et les entreprises », la Commission européenne a lancé une consultation visant à trouver la manière dont on pourrait ouvrir davantage le marché européen des services financiers de détail - assurances, prêts, paiements, comptes courants, comptes d'épargne et autres produits d'investissement de détail - y compris en utilisant au mieux les nouvelles technologies, pour le plus grand avantage des particuliers et des entreprises, tout en continuant à protéger adéquatement les consommateurs et les investisseurs. La consultation examine aussi l'impact qu'ont les technologies numériques sur le marché. La Commission explique, par exemple, que les services numériques tels que les comparateurs de prix dans le secteur de l'assurance présentent de nombreux avantages pour les prestataires et les consommateurs, mais qu'ils peuvent aussi poser des problèmes de réglementation et de protection des consommateurs.

Après avoir analysé les réponses à sa consultation, la Commission a annoncé qu'elle examinerait comment réduire les obstacles qui empêchent les consommateurs d'accéder à des produits et des services financiers transfrontaliers. Elle devrait élaborer un plan d'action sur les services financiers de détail fin 2016 .

Dans sa réponse à la consultation de la Commission européenne relative au Livre vert sur les services financiers de détail, le BIPAR explique que les intermédiaires d'assurance et financiers ont déjà saisi certaines des possibilités engendrées par la révolution numérique et

continueront à le faire, mais qu'il ne faut pas perdre de vue que le numérique est simplement un outil au service de l'industrie de l'assurance et qu'il ne doit pas être considéré comme un canal de distribution en tant que tel.

Le BIPAR comprend que la Commission examine comment, grâce aux nouvelles technologies, le développement de nouveaux modèles d'entreprise et de nouveaux services pourrait améliorer le marché des services financiers de détail et, par conséquent, créer de nouveaux marchés, de nouvelles opportunités pour les prestataires et davantage de choix pour les consommateurs, en soutenant la croissance de l'économie européenne et la création d'emplois. Le BIPAR souscrit pleinement à cet objectif. Toutefois, ceci n'est possible que si la concurrence n'est pas faussée et qu'un canal de distribution n'est pas favorisé par rapport à un autre.

Le Livre vert de la Commission suppose à tort que le développement du numérique contribuera à faire baisser les prix et les coûts de commercialisation. S'il est vrai qu'une concurrence accrue fait diminuer les prix, il est très probable que le coût de la gestion transfrontalière des plaintes, le coût des investissements requis pour le développement du numérique et pour la gestion des sinistres à distance entraîneraient une hausse des prix. Le numérique n'est pas une panacée. L'essor du numérique et l'innovation n'aplaniront pas les obstacles créés par les différentes exigences légales et réglementaires qui existent dans les marchés nationaux au sein de l'UE. Le numérique ne renforcera pas non plus la confiance des consommateurs lorsque des régimes de garantie ou des garanties comparables ne sont pas disponibles. La barrière de la langue restera un obstacle. Les assurances et les services financiers ne sont pas des billets d'avion ni des biens ou services ponctuels.

Selon le BIPAR, les intermédiaires peuvent jouer un rôle clé en informant les consommateurs sur les services et les produits disponibles sur le Marché unique européen, en assurant la promotion de leurs ventes transfrontalières et donc en réduisant la fragmentation des marchés (d'assurance) de détail. Une étude a démontré que les consommateurs étaient nettement plus susceptibles d'acheter une assurance dans un autre État membre de l'UE si un intermédiaire local la leur recommandait.

La Commission voit dans le numérique la possibilité de proposer des conseils standardisés destinés à un groupe spécifique de consommateurs. Il n'est pas certain que l'émergence de conseils automatisés soit une réponse appropriée aux besoins des consommateurs en matière d'assurance et d'investissement. Le BIPAR est convaincu que le facteur humain restera un élément important dans la distribution des produits d'assurance, même lorsque cette dernière se fait en partie ou intégralement via le numérique.

L'importance des conseils personnalisés et adaptés fournis par les intermédiaires ne devra pas être sous-estimée.

Le BIPAR demande une «pause» réglementaire afin de donner le temps au marché d'appliquer les nouvelles règles (DDA, MiFID II, PRIIPs...). Le BIPAR demande à la Commission européenne de ne poursuivre de nouvelles initiatives législatives que s'il est démontré que celles-ci apporteront des avantages clairs et concrets aux consommateurs et que si la raison économique en est indiscutable.

Dans sa réponse, le BIPAR a également identifié plusieurs domaines où une action de la Commission européenne serait la bienvenue, comme, par exemple, mieux informer sur FIN-NET (un réseau de résolution des litiges financiers, qui se compose des organismes de traitement extrajudiciaire des réclamations qui sont établis dans les pays de l'EEE), combler les lacunes et incohérences réglementaires dans l'UE pour couvrir l'insolvabilité des compagnies d'assurance (régime de garantie des assurances), clarifier, via une communication interprétative, les dispositions sur l'intérêt général et les éléments déclencheurs des activités en LPS et en LE des intermédiaires.

## Autres sujets européens clés du BIPAR

- ✓ Transposition de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II).
- ✓ Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packages de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs).
- ✓ Révision de la Directive sur les institutions de retraite professionnelle.
- ✓ Produits de retraite individuels et produits standardisés de retraite individuels paneuropéens
- ✓ Directive sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.
- ✓ Protection des données.
- ✓ Lutte contre le blanchiment de capitaux.

Isabelle AUDIGIER  
Directrice juridique du BIPAR

# Valorisez la relation avec vos clients grâce à Carglass®



- Votre client se rend chez Carglass® pour un bris de glace ? Nous vous le signalons afin que vous puissiez répondre aux besoins de vos clients.
- Des mises à jour hebdomadaires par simple échange de données.
- Carglass® communique avec transparence sur la **satisfaction** de vos clients par rapport à nos services.

**Carglass®, votre partenaire pour des clients satisfaits**

Demandez plus d'infos via votre Consultant Carglass®,  
[www.carglass4partners.be](http://www.carglass4partners.be) ou [carglassinfo@carglass.be](mailto:carglassinfo@carglass.be)





## Conseil d'Administration 2016-2017

### COMITÉ DE DIRECTION



**PRÉSIDENT**  
André Lamotte  
Courtier belge et Président  
honoraire de FEPRABEL



**PRÉSIDENT SORTANT/VICE-PRÉSIDENT**  
Alessandro de Besi  
Courtier italien et membre du  
Conseil d'administration d'AIBA



**PRÉSIDENT ENTRANT/VICE-PRÉSIDENT**  
Ulrich Zander  
Agent allemand et  
Vice-Président du BVK



**SECRÉTAIRE GÉNÉRAL**  
Juan Ramon Pla  
Courtier espagnol et  
Vice-Président d'ADECOSE



**TRÉSORIER**  
Dominique Sizes  
Courtier français et membre du  
Conseil National de la CSCA

### ATTACHÉS AU COMITÉ DE DIRECTION



**PRÉSIDENT DE LA COMMISSION  
UE DU BIPAR**  
Paul Carty  
Courtier irlandais



Jaap Meijers  
Courtier néerlandais



**PRÉSIDENT DE LA COMMISSION  
DES AGENTS DU BIPAR**  
Jean-François Mossino  
Agent italien et membre du SNA



**DIRECTEUR PERMANENT DU BIPAR**  
Nic De Maesschalck

### AUTRES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Alfio Bordoli, Frank de Jong, Patrick Evrard, Hans-Georg Jensen, Yossi Manor, André Van Varenberg (Président de la Commission des Courtiers du BIPAR), Elie Ziade.

### MEMBRES HONORAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Alain de Miomandre, Gérard Lebegue, David Harari et Manuel Vila.

Nombreux sont les représentants belges actifs au sein du BIPAR. Citons, par exemple, André Lamotte (ancien Président FEPRABEL) qui est actuellement le Président du BIPAR. Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL, actuellement membre du Comité des Directeurs du BIPAR. André Van Varenberg, ancien Secrétaire Général de l'UPCA, actuel Président de la Commission des Courtiers du BIPAR.

# La numérisation, la normalisation et leurs avantages



*La numérisation est en vogue et nous permet d'améliorer la rentabilité du secteur. Nous avons l'avantage d'avoir longuement travaillé sur la qualité des échanges au niveau du secteur.*

## Notre intérêt mutuel passe par la norme et son usage constant

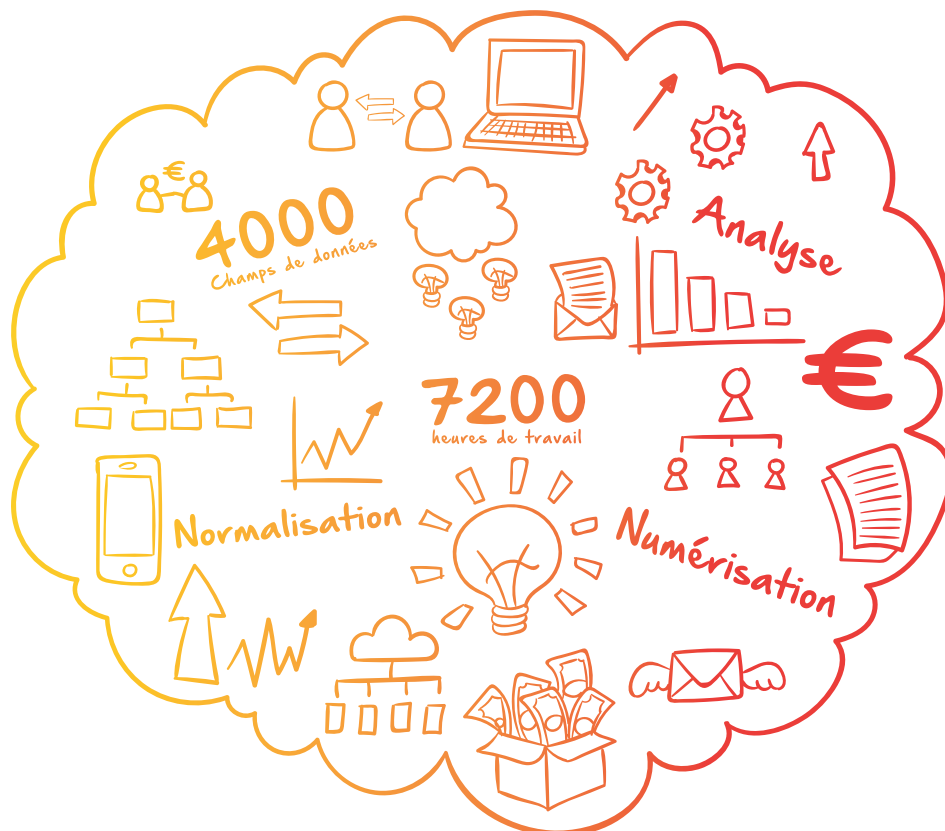
Force est de constater que si le travail effectué a nécessité et nécessite encore une très importante débauche d'énergie, il est encore très et trop largement sous-utilisé.

### Mais qu'est-ce que normaliser ?

C'est simplement harmoniser et définir des règles d'usage pratiques et au bénéfice de tous. Prenons par exemple les 200 Volts/50 Hertz en Europe. Dans notre secteur c'est principalement définir des codes, longueurs de champs, tables de valeurs et contenu de messages regroupant des données. Le code sexe reprend par exemple le code 1 pour masculin et 2 pour le féminin pour tous les programmes. Il a fallu passer par diverses phases : inventaire, harmonisation et enfin publication.

Le travail a commencé en 2001, ce qui fait près de 15 ans au rythme normal de 12 sessions par an. La fréquence des réunions permet au secteur de rester à jour et de suivre les diverses évolutions légales et sectorielles. Le groupe de travail de normalisation est composé de représentants de compagnies, de logiciels, du transporteur réseau et des fédérations.

Après, entre autres, les catastrophes naturelles et autres adaptations légales liées à Twin Peaks II nous avons aussi des exemples récents de dossiers traités tels : les drones, les speed-pedelec, etc. >>>



>>> Calculons donc la somme de travail de manière simple, voire simpliste :

- ✓ 12 sessions,
- ✓ de 4 heures,
- ✓ pendant 15 ans,
- ✓ avec 10 personnes.

Soit un total de **7200 heures** de travail hors travaux spéciaux de commissions estimés à près de 800 heures.

Savez-vous que ce travail de la normalisation couvre tous les domaines d'activité de l'assurance, tant pour :

- ✓ Les particuliers,
- ✓ Les entreprises,
- ✓ Le domaine vie,
- ✓ Les assurances dommage, y compris le maritime ?

Ce travail a inventorié un nombre important de champs, champs dont le contenu est en général défini et expliqué.

Certains champs comprennent des tables dont les valeurs peuvent être nombreuses.

Le dictionnaire de données compte près de **4.000 champs de données**, beaucoup de ceux-ci comptant des tables de plusieurs dizaines de valeurs.

Belgique oblige, le tout existe bien entendu en plusieurs langues...

Les échanges touchent également d'autres intervenants du secteur, tels des institutionnels, les experts, réparateurs, etc.

Ajoutons que cette normalisation permet aussi, et cela devient important, de communiquer de manière standard vis-à-vis de nos clients communs.

Il est donc dommage de ne pas exploiter ce travail de manière maximale.

Ainsi, l'ensemble des données et messages permet d'automatiser un nombre important de tâches. Il y a trop peu d'intervenants qui exploitent pleinement ces possibilités et les automatismes qui peuvent en découler. Par opposition, le recours au simple e-mail dans des échanges professionnels n'arrivera jamais à concrétiser les traitements automatiques possibles en cas d'échange structuré.

Combien de messages non interprétables rapidement ne recevons-nous pas quotidiennement, tant du côté des intermédiaires que du côté des compagnies.

Il est impossible de traiter un e-mail de ce type :

Objet : Référence de l'émetteur (sans référence interprétable rapidement par le récepteur).

Contenu : En annexe, vous trouverez un document qui vous intéresse.

Exemple :



Le coût de traitement de ce genre de communication est excessif et pénalise notre secteur. Il n'y a aucune raison d'employer cette méthode entre nous alors que les messages structurés automatisables existent tant en production (MPB) qu'en sinistre (MSB).

**L'atout repose sur des :**

- ✓ Données définies, codées et structurées,
- ✓ Messages structurés contenant ces propres données,
- ✓ Messages générés et qui sont de plus en plus fréquemment envoyés automatiquement,
- ✓ Messages qui sont également réceptionnés et de plus en plus souvent traités automatiquement.

**Le spectre d'activités touche :**

- ✓ La gestion production,
- ✓ La gestion sinistres,
- ✓ La gestion comptable et financière,
- ✓ Le product management,
- ✓ Le Customer relationship management,
- ✓ Le planning des ressources de l'entreprise.

C'est fiable, rapide et économique. Tous les acteurs peuvent en retirer un gain de temps, d'importants gains financiers et de personnel, ce dernier pouvant alors être affecté à d'autres activités plus productives.

Force est de constater que certains acteurs, même importants, négligent l'emploi et la promotion de ce type d'échange. Il est normal pour tous de donner la priorité

aux messages structurés par rapport aux mails, qui ne sont que rarement clairs et demandent des traitements humains.

Un traitement préférentiel est indispensable pour améliorer la qualité de service et répondre aux clients qui, eux, augmentent leurs exigences.

Il n'y a, par exemple, aucun intérêt à traiter manuellement un remplacement temporaire de véhicule couvert par un contrat connu dans la compagnie. Ce type de message par mail impose une ouverture, une lecture et un classement qui peuvent facilement être automatisés sans aucune intervention humaine. Les exemples sont légion.

C'est tellement bien fait que beaucoup d'entre nous ne se rendent plus compte du luxe dans lequel nous vivons. Un jeune courtier récemment installé dans un autre pays de l'Union européenne nous a demandé de bien prendre conscience de ce que nous avons. C'est quand on perd quelque chose qu'on se rend compte de la valeur de ce qui a été perdu.

Même les transactions on-line permettent aux intermédiaires d'améliorer leur productivité, les champs échangés avec les « front end » des compagnies étant basés sur ces mêmes normes. Cet échange unidirectionnel permet aussi de réduire les délais au bénéfice de nos clients communs.

Le temps gagné l'est pour l'ensemble du secteur de par l'absence de communications téléphoniques, fax et autres mails intempestifs pour des produits complexes mais de masse.

En 10 ans, le nombre de messages a explosé et dans tous les domaines.

Les échanges unidirectionnels se sont élevés à plus de 18.500.000 transactions en 2015.

**43.000.000**

messages envoyés et traités

**5**

messages par assuré potentiel par an

Dans l'autre sens, soit compagnie vers courtiers ou autres intervenants et toujours en 2015, ce sont plus de **43.000.000 de messages** qui ont été envoyés et traités.

Les échanges vers les courtiers se chiffraient à 35.000.000 en 2015. Ceci donne une moyenne de **5 messages par assuré potentiel** par an (7.000.000 de preneurs).

Le solde de 8.000.000 est à retrouver entre les autres intervenants (voir supra).

**Normaliser et standardiser permet aux compagnies et courtiers :**

- ✓ D'éviter le double encodage et donc de faire des économies substantielles,
- ✓ De créer des processus de gestion automatique de bout en bout,
- ✓ D'améliorer la productivité du secteur,
- ✓ D'offrir des outils sectoriels pour respecter les réglementations,
- ✓ D'offrir des interfaces communs sur appareils mobiles et de répondre ainsi aux demandes des clients.

Malheureusement, si les données sont bien structurées, elles sont largement sous utilisées. Certains logiciels et certaines compagnies ne mesurent pas bien les avantages qu'ils peuvent en tirer.

Pour les compagnies, c'est d'autant plus regrettable qu'elles se sont engagées à respecter les accords sectoriels signés en 2003.

Pour les non convaincus, normaliser est tout aussi important et utile que d'avoir des prises de courant uniformes dans une région, voire un voltage identique. Cet exemple vous permet de bien comprendre, puisque lors de tout voyage un peu lointain, vous devez vous enquérir du type de prise de courant et de la compatibilité de votre appareil.

Pour illustrer, prenez 10 appareils en vacances et un seul adaptateur. À chaque usage il faudrait déplacer l'adaptateur. Si la perte de temps est compensée par le fun des vacances, c'est supportable. >>>



>>> Essayez d'imaginer une procédure différente par compagnie avec laquelle vous travaillez et vous serez fixé. À chaque contrat dans une compagnie différente, vous devriez changer de procédure et la même chose pour les compagnies en fonction des logiciels courtiers...

Jusqu'en 2011, nous avons travaillé sur les échanges entre partenaires. Depuis cette date, nous y avons aussi intégré la vue des clients.

## Quel est donc l'intérêt pour nos clients ?

Les clients sont de plus en plus sensibilisés aux approches numériques. Ils veulent des réponses 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. De plus, ces mêmes clients demandent de plus en plus de réactivité de la part de tous leurs fournisseurs. Une demande simple ne peut souffrir de délais qui se raccourcissent de plus en plus. Les automatismes permettent cette réactivité si on se sert au maximum des outils. Nous perdons en réactivité si nous devons réfléchir à chaque méthode d'envoi en fonction du récepteur. Si, en plus, le message reçu n'est pas interprétable rapidement, nous faillirons à rencontrer la demande de nos clients communs.

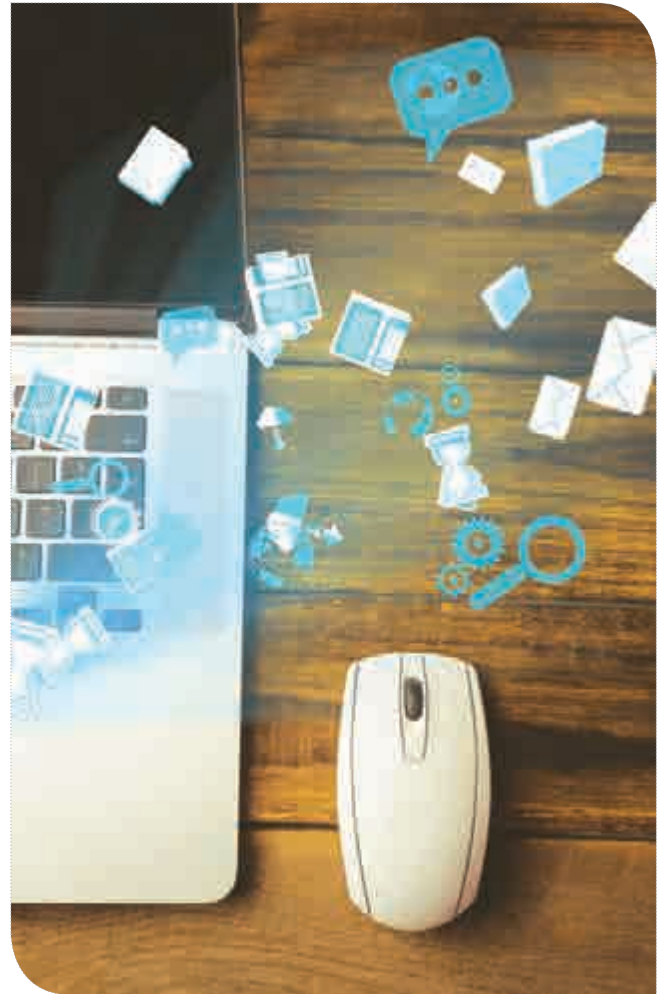
Il me paraît normal d'y ajouter une fiabilité maximale.

La normalisation poussée des échanges a été initiée pour éviter les doubles encodages. Ces doubles encodages sont source d'erreurs nombreuses qui peuvent coûter cher au secteur et surtout communiquer des informations erronées à nos clients.

Les « espaces client » des principaux logiciels tiennent compte de ces normes, ce qui devrait permettre à terme à tous de bénéficier d'intégration de messages émanant de nos clients, directement dans les systèmes courtier et compagnie.

Si le client a toujours été au centre de nos préoccupations, il devient clairement acteur de ses propres assurances. La normalisation sectorielle permet déjà à nos clients de communiquer facilement avec notre secteur. La communication en direct avec nos systèmes est dans ce cas aussi, préférable à des simples envois de mails, comme c'est le cas entre acteurs classiques.

Ainsi une simple demande de duplicata de document pourrait passer de l'espace client à la chaîne appropriée de la compagnie de manière entièrement automatique via le courtier et ce, sans aucune intervention. Il n'y a



aucune valeur ajoutée à demander un duplicata de carte verte par mail au courtier qui le redemande par mail à la compagnie qui l'envoie par la poste.

Et pourtant, cela arrive encore.

Pour conclure, nous devons aussi penser en fonction du client et selon ses souhaits. Il ne faut sûrement pas multiplier les interfaces. On ne peut avoir plusieurs systèmes de signature électronique, plusieurs manières de se connecter, plusieurs sites distincts pour lui donner l'information, le document ou l'attestation demandée, document qui est aussi le document du client.

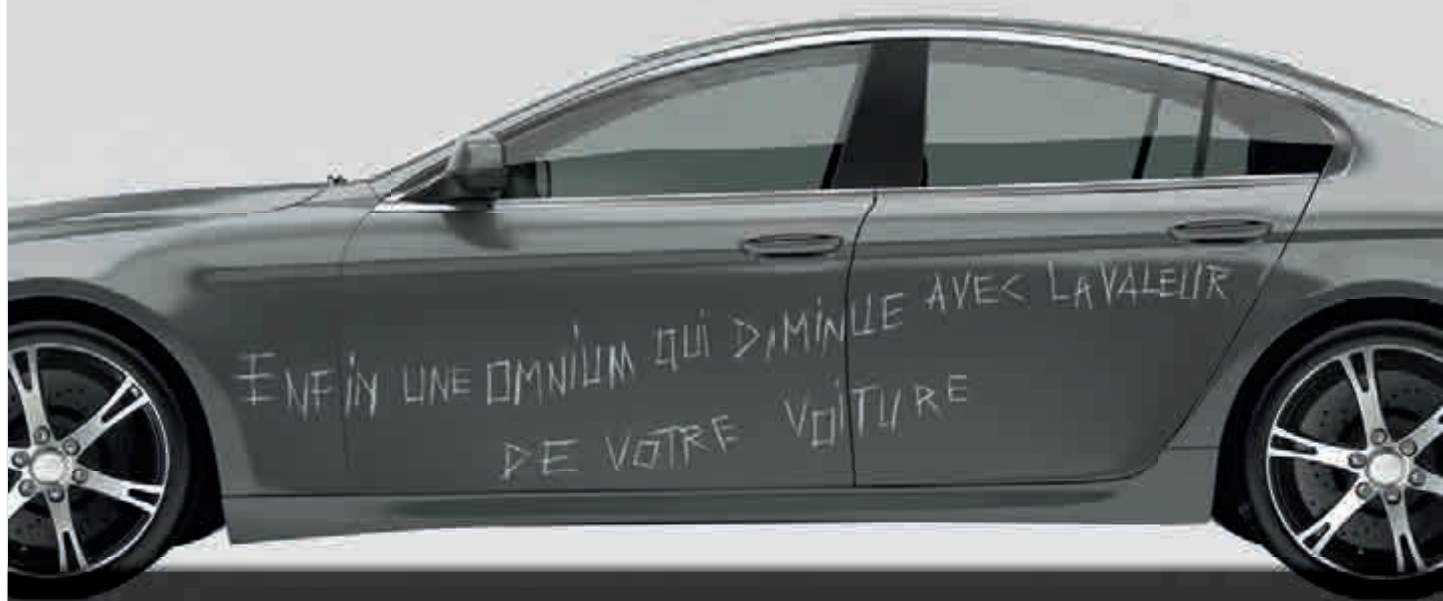
**Retrouvons-nous les manches. Et plutôt que de réinventer la roue, utilisons l'existant, il est très complet et suit les évolutions du marché.**

**Michel Pirson**  
Chief Process Officer FEPRABEL  
Président du GT sectoriel de normalisation





< VIVIUM AUTO >



## VIVIUM LANCE L'OMNIUM DONT LA PRIME DIMINUE D'ANNÉE EN ANNÉE.

Pour les véhicules de plus de 2 ans, VIVIUM offre la possibilité de choisir une omnium dégressive. La prime s'adapte à la valeur réelle de la voiture et diminue chaque année. Ce qui est tout bénéfique pour le budget du client.

Découvrez VIVIUM Auto chez votre account manager Non-Life ou sur [www.vivium.be](http://www.vivium.be).





# Portima fait le point sur l'année écoulée

*En 2015, l'importance de la digitalisation est devenue une priorité essentielle du secteur de l'assurance.*

Au mois d'août 2015, les compagnies d'assurances et les courtiers ont demandé à Portima de développer une application pour permettre aux courtiers de signer avec leur eID les contrats d'intermédiation transmis par les compagnies en format PDF. En décembre 2015, Portima a mis en production cette application, baptisée BrokerSign et disponible pour l'ensemble du secteur.

Avec les nombreux outils de la gamme BRIO4YOU, Portima donne une longueur d'avance aux courtiers. Grâce à l'extension permanente des fonctionnalités de la gamme BRIO4YOU, le nombre d'utilisateurs concurrents est passé à 8.381 (+6 %) fin 2015.

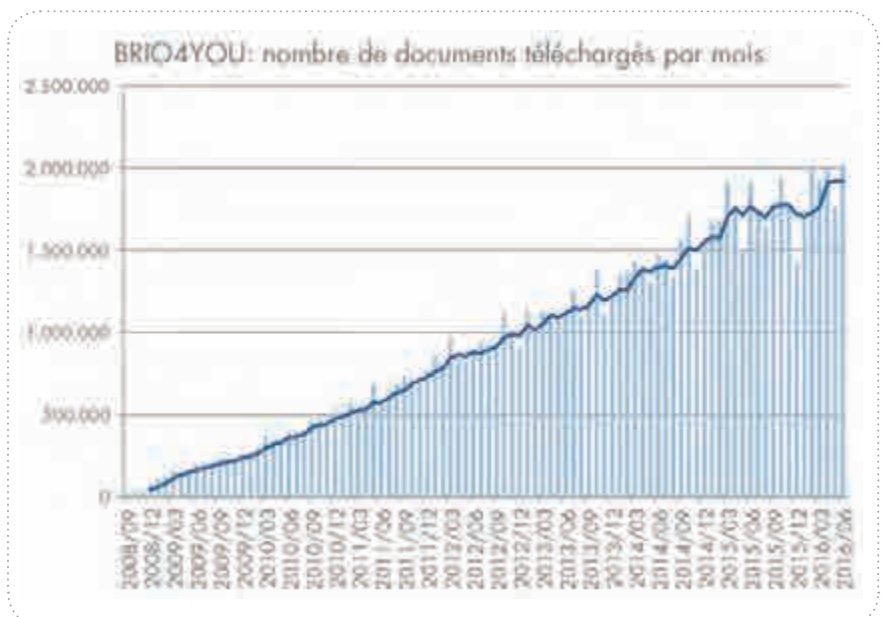
Lancé en 2009, le bureau sans papier comptait fin 2015 6.630 (+9 %) utilisateurs qui téléchargent tous les jours 95.000 (+10 %) documents. Les courtiers qui travaillent sans papier évaluent leur gain de productivité à environ 20 % et ceci, quelle que soit la taille du bureau.

En avril 2015, l'APP sur tablette pour les courtiers a été baptisée App4Broker. Elle permet au courtier de consulter les contrats de ses clients et tous les documents, même si la connexion au réseau n'est pas disponible. Elle permet aussi au courtier de lire l'eID du client et de le faire signer avec cet e-ID.

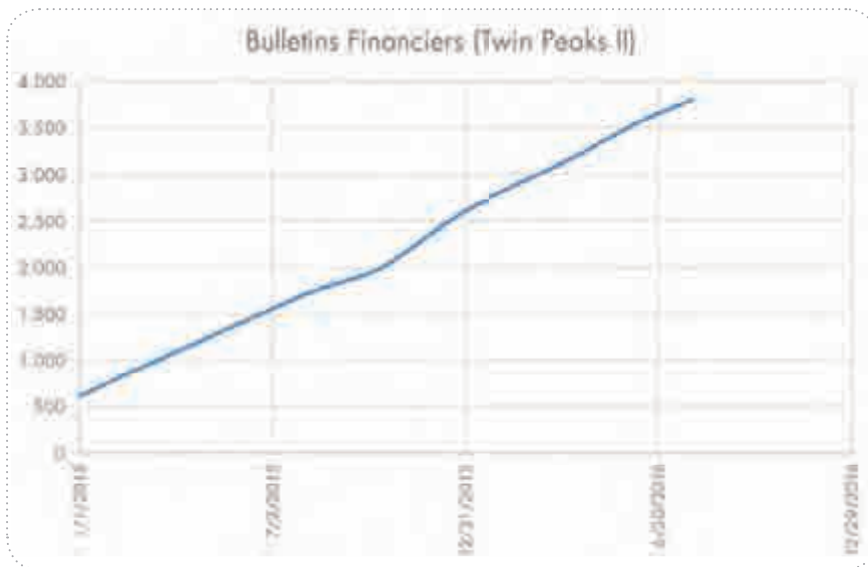
## 42.000 CLIENTS UTILISENT MYBROKER



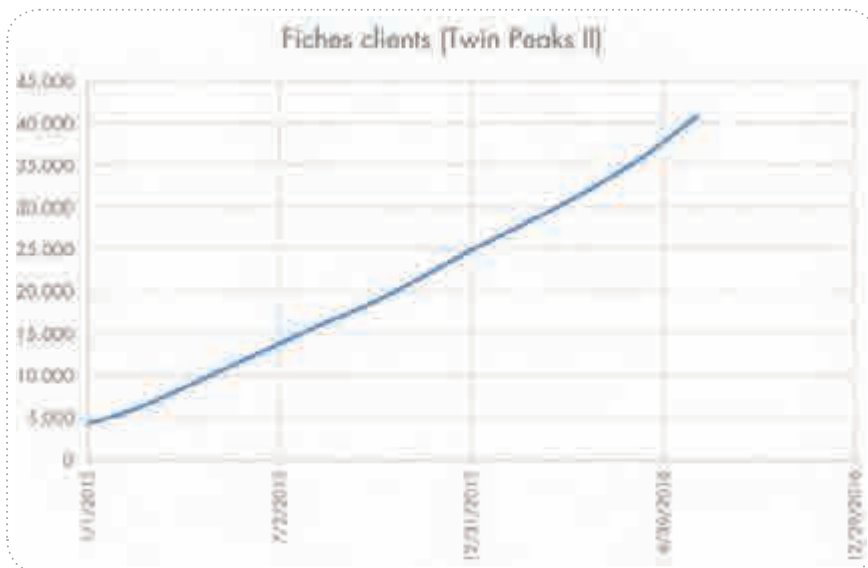
## PLUS DE 2.000.000 DOCUMENTS ONT ÉTÉ TÉLÉCHARGÉS PAR MOIS



### 3.800 BULLETINS FINANCIERS ONT ÉTÉ COMPLÉTÉS



### 41.000 FICHES CLIENTS ONT ÉTÉ COMPLÉTÉES



### EN 2015 : 7 MILLIONS DE TRANSACTIONS CHAQUE JOUR SOIT 1,7 MILLIARD PAR AN



Pour le consommateur, l'APP MyBroker a été adaptée pour être facile à utiliser sur tablette et sur smartphone. Elle lui permet de consulter ses contrats et ses documents, de déclarer un sinistre et grande nouveauté, de signer un document mis à sa disposition par le courtier. Fin 2015, 34.000 (+83 %) consommateurs avaient déjà accès à MyBroker.

La sécurité est et reste un point d'attention permanent. Depuis décembre 2015, un contrôle systématique a été ajouté : tous les PC connectés au réseau AS/Web doivent disposer d'un antivirus actif. D'autre part, les procédures de « Business Continuity » ont été contrôlées et validées par un audit externe.

Portima accorde beaucoup d'attention pour continuer à fournir des services de haute qualité aux courtiers et atteindre ainsi la satisfaction de ses clients, entre autres avec un helpdesk performant, une large gamme de formations décentralisées et la possibilité de faire un coaching personnalisé chez le courtier même. Ainsi, l'indice de satisfaction mesuré lors de l'enquête de satisfaction annuelle a encore progressé en 2015 et 84 % des courtiers donnent à Portima un score de 8,9 à 10. Un résultat dont on peut à juste titre être fier.

Grâce à la hausse du nombre de clients, le résultat financier est positif et conforme aux attentes.

Pour l'avenir, Portima veut continuer sur la voie de la digitalisation et de la mobilité pour que le canal de distribution du courtage reste le canal par excellence pour les consommateurs et pour les compagnies d'assurances.

**Claude RAPOPORT**  
CEO Portima



# Activités de l'Association des Juristes de l'Assurance (AJA)

*Créée en 1952, l'Association des Juristes de l'Assurance regroupe, pour l'ensemble du pays, des juristes actifs dans le secteur des assurances (Compagnies, Courtiers, Agents...) ou des avocats spécialisés en cette matière.*

Outre des déjeuners-causeries périodiques sur des thèmes d'actualité, l'AJA organise également des conférences-débats en collaboration avec les Universités. Ces manifestations sont accessibles aux membres ; les non-membres y ont également accès moyennant une contribution financière supplémentaire.

## Objectifs

À l'heure actuelle, les juristes sont confrontés à des difficultés inhérentes à notre modèle de société :

- ✓ Les matières grandissent en difficulté et en quantité ;
- ✓ Le droit, dans son ensemble, doit faire face à de substantielles évolutions, de plus en plus fondamentales et fréquentes ;
- ✓ Les horloges de nos vies professionnelles donnent l'impression de tourner de plus en plus vite alors que le temps devient sans cesse plus précieux, notamment en matière de recyclage, de formation permanente et de documentation.

Dans pareil contexte, l'AJA ambitionne de jouer un rôle non négligeable. Elle se veut en effet un lieu de rencontre, un lieu de formation et d'information, un lieu de réflexion scientifique.

## En bref

L'AJA joint l'utile à l'agréable. Les conférences ont lieu sur l'heure de midi avec pour objectif de favoriser les relations humaines et scientifiques.

Le climat est convivial. Vous trouverez ci-après, la liste des conférences qui se sont déroulées de septembre 2015 à juin 2016.

- ✓ Lundi 21 septembre 2015 : « Assemblée générale de l'AJA ».
- ✓ Mardi 17 novembre 2015 : « Les modifications apportées en assurance du solde restant dû par la loi du 4 avril 2014 et l'arrêté royal du 10 avril 2014 » par Nicolas Schmitz, Assistant à l'UCL - Référendaire près de la Cour de cassation.
- ✓ Jeudi 17 décembre 2015 : « Présentation de la directive sur la distribution d'assurances » par Nic De Maesschalck, Directeur du BIPAR (European Federation of Insurance Intermediaries) et de la WFII (World Federation of Insurance Intermediaries).

- ✓ Lundi 15 février 2016 : « Terrorisme et assurances : quelles couvertures en cas d'attentat ? » par Xavier de Beaufort, Directeur Etudes juridiques et fiscales Assuralia.
- ✓ Mardi 19 avril 2016 : « Responsabilité civile extracontractuelle : lien de causalité - Théorie de l'alternative légitime et perte d'une chance » par Rafaël Jafferli, Chargé de cours à l'ULB et titulaire de la chaire du droit des obligations.
- ✓ Vendredi 27 mai 2016 : « Les conséquences du Règlement général sur la protection des données dans le secteur de l'assurance - Quelques considérations critiques » par Dirk De Bot, Docteur en droit - Consultant indépendant (DPS4U) - Collaborateur scientifique VUB.

Le programme des conférences à venir de l'AJA est disponible sur [www.aja-vvj.be](http://www.aja-vvj.be).

Isabelle Dastot  
Directrice juridique FEPRABEL  
[isabelle@feprabel.be](mailto:isabelle@feprabel.be)

# Les assureurs européens ont investi 9.800 milliards d'euros en 2015



*En 2015, les assureurs européens ont injecté près de 9.800 milliards d'euros dans l'économie sous forme de bons d'Etats, d'actions en d'autres investissements, soit 1,7 % de plus qu'en 2014. C'est ce qui ressort d'une publication\* d'Insurance Europe.*

Alors que le régime réglementaire Solvabilité II, qui est entré en vigueur en janvier 2016 au sein de l'UE, devrait en théorie donner aux assureurs une plus grande liberté d'investir leurs actifs d'une manière optimale pour les preneurs d'assurances, les assureurs s'inquiètent du fait que les mesures basées sur le risque ne tiennent pas correctement compte de la nature à long terme de leurs investissements et peuvent ainsi exagérer les risques et les exigences en matière de capitaux.

De ce fait, il devient inutilement coûteux pour les assureurs d'investir d'une manière efficace dans l'intérêt de leurs clients. Leur capacité à apporter des investissements à long terme et la stabilité au sein de l'économie européenne est également compromise.

Michaela Koller, Directrice générale d'Insurance Europe, a déclaré : « Le régime Solvabilité II est déjà très conservateur. Des appels ont récemment été lancés en vue de le rendre encore plus conservateur par le biais de modifications du taux à terme ultime (ultimate forward rate). Cela limiterait sérieusement la capacité des

assureurs à conserver leur rôle de plus importants investisseurs institutionnels à long terme d'Europe. Les décideurs politiques devraient plutôt prendre le temps d'évaluer le bon fonctionnement de Solvabilité II et s'assurer que les exigences en matière de capitaux correspondent vraiment aux risques encourus par les assureurs, afin que ces derniers puissent continuer à investir à long terme dans notre économie. »

Les chiffres en matière d'investissement font partie de la série de statistiques publiées annuellement par la fédération dans la brochure « Key Facts ». Cette publication nous apprend également que le volume des indemnités et prestations versées par les assureurs européens en 2015 a augmenté de 2 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 976 milliards d'euros. Les prestations en vie ont progressé de 1,7 % en 2015 pour s'établir à 649 milliards d'euros, les indemnités en non-vie sont en hausse de 2,3 % à 222 milliards d'euros et les indemnités versées dans le cadre de l'assurance santé ont augmenté de 4,3 % pour atteindre 101 milliards d'euros.

Michaela Koller a ajouté : « Ces chiffres mettent en lumière la protection unique offerte par les assureurs européens à notre société et notre économie. »

Les chiffres de 2015 révèlent également que :

- Un montant moyen de 2.010 euros par personne a été dépensé dans le cadre des assurances en Europe, contre 1.993 euros en 2014. Sur le montant dépensé par personne en 2015, 1.223 euros

ont été dépensés en vie, 574 euros en non-vie et 207 euros dans le cadre de l'assurance santé.

- Le taux de pénétration des assurances (primes brutes émises en pourcentage du PIB) a diminué sur une base annuelle de 0,2 point de pourcentage pour s'établir à 7,4 %, avec une amplitude allant de 0,9 % en Lettonie à 11,4 % en Finlande.
- L'ensemble des primes brutes directes émises en Europe a augmenté de 1,3 % entre 2014 et 2015 pour atteindre 1.200 milliards d'euros. Les primes en vie ont progressé de 1,2 % à 730 milliards d'euros, les primes en non-vie ont augmenté de 1,1 % à 343 milliards d'euros et les primes dans le cadre de l'assurance santé sont en hausse de 1,5 % à 124 milliards d'euros.

\* Vous pouvez télécharger la publication complète d'Insurance Europe sur : <http://bit.ly/2coVfxz>.



Source : Assurinfo n°25, 08/09/2016



# La Belgique renforce son ancrage dans le monde numérique

*Le SPF Economie a récemment publié l'édition 2016 de son Baromètre de la société de l'information. Dans une série d'indicateurs liés à la société de l'information, la Belgique enregistre cette année encore des progrès et s'ancre un peu plus dans le monde numérique.*

Le vice-Premier ministre et ministre de l'Agenda numérique Alexander De Croo se réjouit de ces progrès : « Avec Digital Belgium, nous renforçons cette tendance. Notre pays doit devenir l'un des pays à l'avant-garde du numérique en Europe ».

« Ces dix-huit derniers mois, Digital Belgium a tout fait pour renforcer la croissance de l'économie numérique dans notre pays. Un tax shelter soutient les start-ups du numérique ; un nouveau régime fiscal stimule l'économie collaborative ; des projets pilotes sont en cours pour le développement de la 5G ; le parlement approuve cette semaine une loi qui assimile les documents papiers aux documents numériques. Les entreprises, petites et grandes, ont été largement sensibilisées aux opportunités offertes par le numérique. Je me réjouis de constater que tous ces efforts contribuent au renforcement numérique de notre pays », a déclaré le ministre de l'Agenda numérique et des Télécoms, Alexander De Croo.

« Même si le travail ne fait que commencer, les pouvoirs publics devront davantage miser, dans les années à venir, sur des services numériques de qualité de plus en plus mobiles. Le renforcement des compétences numériques et la réduction de la fracture numérique seront aussi des priorités », a conclu le ministre De Croo.

Le baromètre donne un aperçu de l'évolution de la société de l'information en Belgique selon les thèmes du plan « Digital Belgium ». Il analyse les performances de notre pays dans un contexte national et international (principalement l'UE) sur la base notamment du « Digital Agenda for Europe » (DAE) et de l'indice global « Digital Economy and Society Index » (DESI).

« À cet égard, la Belgique a atteint 8 des 10 objectifs du DAE fixés à l'horizon 2015 et se maintient, selon l'indice DESI, en

5<sup>e</sup> position parmi les 28 Etats membres de l'UE. Les points forts de la Belgique résident dans son excellente connectivité, la forte propension des individus à utiliser les services internet et la très bonne intégration des technologies numériques dans les entreprises. En revanche, elle pâtit de ses performances moindres en matière de services publics numériques et de capital humain », explique Chantal De Pauw, porte-parole du SPF Economie.

## Secteur TIC

Le nombre de postes de travail dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) a connu une légère croissance de 1,5 % entre 2010 et 2015. La croissance de la valeur ajoutée du secteur TIC entre 2010 et 2015 a été plus forte que celle de l'économie dans son ensemble. Le déficit de la balance commerciale pour les biens TIC atteint 4,3 milliards d'euros en 2015 tout en s'inscrivant en légère baisse sur la période 2010-2015.

## Accès et connexion à internet

82 % des ménages disposent d'une connexion internet et 97 % de ces ménages, soit quasi la totalité, utilisent une connexion à haut débit en Belgique. 97,7 % des entreprises ont un accès à large bande (fixe ou mobile). 44,8 % des entreprises disposent d'une connexion d'au moins 30 Mbps en Belgique (vitesse de téléchargement).

## Utilisation de l'internet et des TIC

33 % des internautes utilisent des services gratuits de cloud computing et 78,4 % des internautes utilisent les réseaux sociaux (2<sup>e</sup> place de l'UE). Une entreprise sur quatre (24,7 %) achète des services de cloud computing et plus de quatre entreprises sur dix (42,4 %) utilisent des réseaux sociaux. Une entreprise sur huit (12,3 %) envoie des e-factures permettant un traitement informatique et une entreprise sur deux (50 %) utilise un progiciel d'échange électronique d'informations (2<sup>e</sup> place de l'UE). La fracture numérique (internet) touche cependant encore 12,6 % des Belges.

## USAGE DE L'INTERNET : FINALITÉS

Activités liées à internet (% des individus qui ont utilisé l'internet au cours des trois derniers mois)	
	2015
Envoyer/recevoir des messages électroniques	91
Rechercher des informations sur des biens et services	82
Services bancaires sur internet	73
Lire/télécharger des jeux, des images, des films ou de la musique	66
Lire des sites d'actualités en ligne/journaux/magazines d'information	62
Communiquer sur des réseaux sociaux (créer un profil d'utilisateur, envoyer des messages à ou intervenir sur un ou plusieurs réseaux sociaux p.ex. Facebook, Twitter, etc.)	78
Accéder à des services relatifs aux voyages et à l'hébergement	54
Appels téléphoniques ou vidéo	42
Écouter des radios en ligne	27
Publier un contenu créé par soi-même sur un site web en vue de le partager	26
Vendre des biens et des services	22
Prendre un rendez-vous auprès d'un médecin, d'une personne exerçant une profession paramédicale ou d'un autre spécialiste de la santé	21
Jouer à des jeux en réseau avec d'autres personnes	17
Créer un site web ou un blog	6

Source : Enquête TIC ménages et individus (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

## Infrastructures numériques

Le taux de couverture de la population belge en large bande fixe atteignait 99,9 % en juin 2015 et le taux de couverture de la population par la large bande fixe d'au moins 30 Mbps était de 98,9 %. Quant au taux de couverture 4G de la population, il était de 86 % en Belgique au mois de juin 2015. Notre pays réalise un bond spectaculaire par rapport à 2014 où ce taux n'était que de 67,8 %. Le taux de pénétration (abonnements par 100 habitants) de l'internet mobile à haut débit atteignait 61,1 en juillet 2015 et se situait à 66,1 en décembre 2015 mais il demeure en retrait par rapport à la moyenne européenne (75,3 en juillet 2015).

## E-commerce

22,3 % du chiffre d'affaires des entreprises établies en Belgique provient du commerce électronique, dont 6,2 % est réalisé par des ventes via un site web. Les consommateurs belges sont de plus en plus friands du commerce électronique : 55,2 % des Belges ont fait des achats sur internet en 2015. Une marge de progression reste possible puisque 24,7 % des particuliers (femmes 25,5 %, hommes 24 %) n'ont jamais commandé de biens ou de services sur internet en 2015.

## Compétences et emplois numériques

60 % des Belges possèdent des compétences numériques générales de base ou avancées (10<sup>e</sup> place de l'UE). Les femmes sont sous-représentées dans la profession de

spécialiste des TIC en Belgique : cette profession ne compte que 16,4 % de femmes, alors qu'elles représentent 46,6 % de l'emploi total. 12 % des entreprises ont recruté ou essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC. Parmi ces entreprises, 46 % ont eu des postes vacants difficiles à pourvoir.

## Confiance dans le numérique et sécurité numérique

Trois entreprises belges sur dix (32 %) ont défini une politique formelle de sécurité des TIC. L'ordinateur d'un internaute belge sur cinq (20 %) a été infecté par un virus. Un internaute belge sur cinq (20 %) a décidé de ne pas acheter ou commander en ligne des biens ou services destinés à un usage privé, en raison de craintes liées à la sécurité.

## Pouvoirs publics numériques

44,8 % des Belges ont utilisé l'eID à l'aide d'un lecteur de carte d'identité en 2015, contre 43,5 % en 2014. Plus d'un Belge sur deux (52,1 %) a utilisé internet pour ses relations avec les services publics en 2015. 33,8 % des Belges ont renvoyé des formulaires remplis aux administrations publiques via internet.

Vous pouvez consulter le baromètre 2016 sur notre site : [http://economie.fgov.be/barometre\\_de\\_la\\_societe\\_de\\_l\\_information\\_2016](http://economie.fgov.be/barometre_de_la_societe_de_l_information_2016).

Source : Communiqué de presse du SPF Economie, 05/07/2016

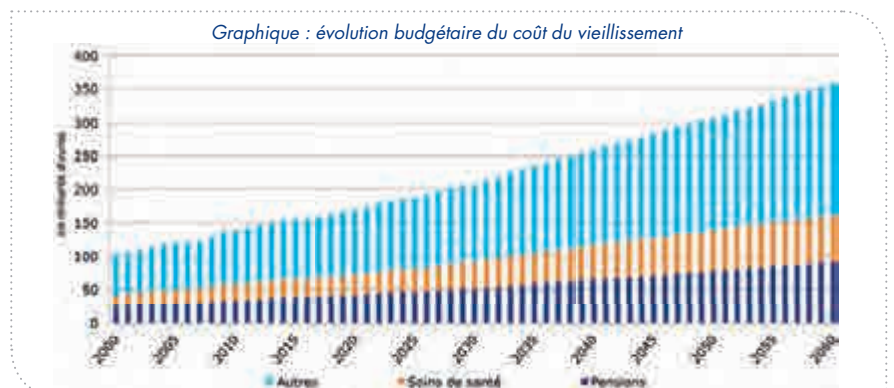


# Le vieillissement de la population pèse toujours sur les dépenses de pension et de soins de santé

*Le rapport du Comité d'étude sur le vieillissement (CEV) publié en juillet présente les perspectives à long terme en ce qui concerne les conséquences budgétaires et sociales du vieillissement de la population. La baisse des dépenses de vieillissement de l'an dernier ne se poursuit pas dans les nouvelles projections.*

Le rapport de 2015 confirmait l'impact favorable de la réforme des pensions (légales) du gouvernement Michel sur les projections d'avenir du coût du vieillissement. Le coût budgétaire du vieillissement était estimé à 27,3 % du produit intérieur brut (PIB) d'ici 2060, soit 2,1 points de pourcentage de moins que la projection de l'année précédente. Dans le rapport de 2016, le coût budgétaire en 2060 remonte toutefois à 27,6 % du PIB. La majeure partie de ce coût est générée au cours de la période 2015-2040. Les calculs se basent sur une croissance annuelle de la productivité de 1,5 % d'ici 2035. En cas de croissance plus faible de la productivité, le coût du vieillissement serait encore plus élevé.

Bien que les modifications apportées au système du chômage entraînent une baisse des dépenses futures en matière de chômage, les perspectives évoluent à nouveau négativement pour les autres postes de dépenses plus importants comme les pensions et les soins de santé. Des chiffres plus détaillés du CEV reflètent l'évolution du coût total du vieillissement en termes absolus. Les



dépenses totales augmentent fortement entre 2000 et 2015 pour passer de 103 à 155 milliards d'euros (+ 50,7 %), soit 2,8 % de hausse en moyenne. D'ici 2060, elles continueraient à augmenter pour atteindre 359 milliards d'euros, soit une augmentation annuelle moyenne de 1,9 %. Avec plus de 2 %, le taux de croissance des dépenses en matière de pensions et de soins de santé est encore légèrement supérieur à cette moyenne.

## Le risque de pauvreté des personnes âgées pour la première fois à un niveau acceptable

Au cours des dernières années, les montants de la garantie de revenus aux personnes âgées et des pensions minimales ont été progressivement relevés. L'écart avec le seuil de pauvreté (1.085 €/mois) a ainsi été systématiquement réduit ou même entièrement comblé. En conséquence, le risque de pauvreté des pensionnés belges a fortement reculé au cours de la période 2004-2013 pour passer de 19 % à 13 % et se situer ainsi au niveau de la moyenne européenne. Le risque de pauvreté des isolés reste plus grand que celui des ménages. Selon les prévisions,

le risque de pauvreté des pensionnés devrait continuer à baisser pour s'établir à 6 % d'ici 2050, après quoi il devrait stagner. Cela est dû au fait que les allocations sociales augmenteront plus fortement que les salaires au cours des prochaines années. La participation accrue des femmes au marché du travail contribue également au recul du risque de pauvreté.

## Conclusion

Bien que les dépenses futures en matière de vieillissement dépendent fortement des changements dans la composition de la population et que la part des personnes âgées dans la population totale se stabilisera à partir de 2040, des efforts restent nécessaires pour garder la dépense publique totale sous contrôle. Dans ce cadre, il ne faut pas perdre de vue l'importance sociale des assureurs. Grâce aux assurances pension complémentaire, les pensionnés peuvent continuer à bénéficier d'une pension adéquate.

Retrouvez le rapport complet du CEV sur [www.plan.be](http://www.plan.be), sous la rubrique « publications ».

Source : Assurinfo n°25, 08/09/2016





# Mise à jour de la brochure sur le défi démographique

*En 2010, les partenaires du comité de dialogue social européen dans le secteur de l'assurance (ISSDC) ont signé et publié une déclaration commune sur les défis démographiques dans le secteur de l'assurance.*

Utilisant un financement de l'UE, ils ont travaillé à faire davantage de publicité à cette déclaration et ont rassemblé dans une brochure (ci-contre), traduite dans neuf langues européennes, les bonnes pratiques des différents États membres.

La brochure a été mise à jour en 2015 et 2016. Elle décrit chaque bonne pratique sous une forme similaire à celle utilisée dans la publication précédente de 2012, afin d'aider le lecteur à comprendre aisément le contexte et les principales caractéristiques des initiatives, ainsi que leur impact et leurs avantages pour les employés et les entreprises du secteur de l'assurance dans son ensemble.

Outre les domaines déjà abordés dans la brochure de 2012 - l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les qualifications et l'apprentissage tout au long de la vie, et la santé et la sécurité au travail - deux domaines ont été ajoutés : travailler plus longtemps et le télétravail.

Ces deux nouveaux domaines ont été inclus récemment dans le plan de travail du Comité européen du dialogue social sectoriel des assurances (CDSSA). En ce qui concerne le télétravail, les partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance ont signé une déclaration commune le 10 février 2015, disponible dans la présente brochure.

Comme les cinq domaines sont inextricablement liés, la vaste majorité des bonnes pratiques pourrait apparaître dans plus d'une section. Cependant, dans un souci de clarté et afin d'éviter des répétitions, elles sont présentées dans le domaine principal sur lequel elles portent.



Comme dans la brochure de 2012, l'objectif premier n'est pas de présenter une bonne pratique susceptible d'être reproduite en tant que telle, mais d'inspirer les entreprises ou les secteurs qui souhaitent renforcer leurs activités dans l'un de ces cinq domaines. Nous espérons que ces bonnes pratiques soient une source d'inspiration pour vous.

Les neuf versions linguistiques (anglais, tchèque, allemand, espagnol, français, croate, italien, polonais et roumain) de la brochure sont disponibles sur le site web du BIPAR : [www.bipar.eu/fr/page/livret-affaires-sociales](http://www.bipar.eu/fr/page/livret-affaires-sociales).

Source : Bipar Lettre 01/08/2016

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

# Chiffres clés 2015 de l'observatoire européen des intermédiaires en assurances

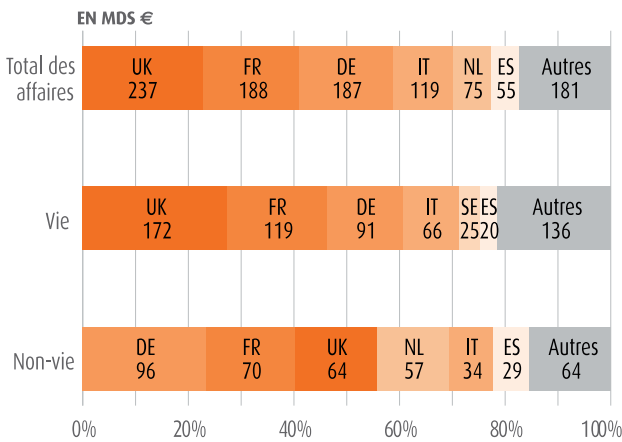
CGPA Europe, assureur spécialisé en R.C. Professionnelle des intermédiaires en assurances publie chaque année une étude intitulée « Observatoire européen des intermédiaires d'assurances » disponible sur [www.cgpa.fr/actualites/publications](http://www.cgpa.fr/actualites/publications). Nous vous livrons ci-dessous quelques chiffres clés et réflexions spécifiques à l'intermédiation en assurances en Europe.

## Les intermédiaires dans la distribution de l'assurance en Europe

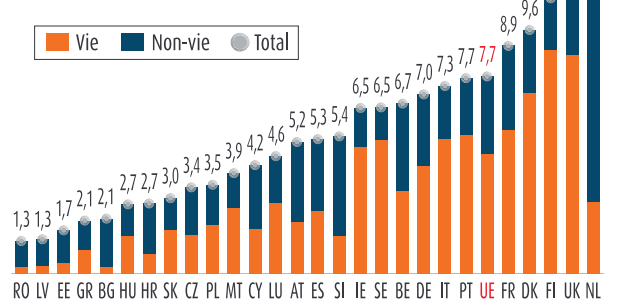
### Les intermédiaires : un canal de distribution bousculé mais qui résiste tant bien que mal à la concurrence

Né pratiquement avec l'assurance, le réseau des intermédiaires a été pendant longtemps le canal quasi-exclusif de distribution des produits d'assurance sur les marchés européens.

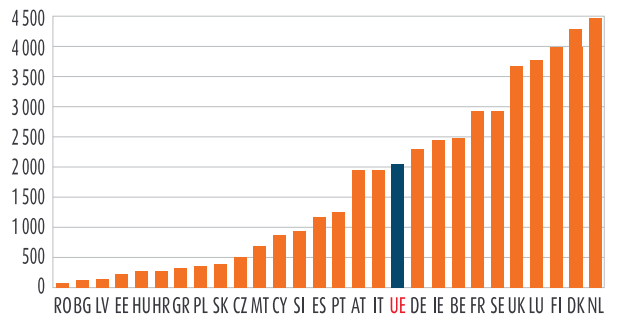
#### CONCENTRATION DE L'ASSURANCE EUROPÉENNE EN 2013



#### CONTRIBUTION DE L'ASSURANCE AU PIB PAR PAYS EN 2013 (EN POURCENTAGE)



#### PRIME PAR HABITANT (EN EUROS) PAR MARCHÉ EN 2013



Le niveau élevé de la contribution aux Pays-Bas s'explique essentiellement par la privatisation de l'assurance santé depuis 2006.

Source : Insurance Europe, Eurostat, associations professionnelles.

Toutefois, depuis quelques quatre décennies, ce réseau est confronté à une concurrence multiple. Celle-ci a d'abord pris la forme de canaux de distribution n'impliquant pas d'intermédiaire, tels que les compagnies d'assurance mutuelles sans intermédiaire (MSI) en France et dans une moindre mesure en Italie.

Ensuite, le réseau des intermédiaires a subi de plein fouet l'intervention des bancassureurs. Progressivement et un peu partout en Europe, ces derniers ont développé une offre d'assurance à leurs guichets, d'abord en vie puis en non vie pour devenir aujourd'hui un canal majeur de distribution.

Enfin, au cours de ces dernières années, les intermédiaires ont vu arriver sur le marché de nouveaux acteurs de l'intermédiation tels que les comparateurs ; qui, en s'appuyant sur les possibilités offertes par les nouvelles technologies, développent de nouveaux canaux de distribution.

En somme, d'une situation de quasi-monopole, les intermédiaires (agents et courtiers) sont progressivement entrés dans une nouvelle ère où ils doivent composer avec d'autres formes de distribution de l'assurance et s'adapter à cette nouvelle donne.

En dépit de ces menaces, les intermédiaires traditionnels maintiennent depuis une dizaine d'années leur part de marché et sont toujours les leaders de la distribution des produits d'assurance sur les marchés européens.

Sur les dix-huit marchés de l'Union Européenne pour lesquels des données sur la distribution de l'assurance sont disponibles, les agents et les courtiers représentent plus de 57 % des primes collectées en 2012.

## Un mode de distribution prédominant dans les affaires non-vie

La distribution des produits d'assurance non-vie a toujours été et demeure l'activité de prédilection des réseaux intermédiés.

Certes, la multiplication des canaux au cours de ces dernières années s'est traduite par un effritement de leur part de marché. Néanmoins, ils continuent de bénéficier d'une position dominante dans presque tous les marchés non-vie européens.

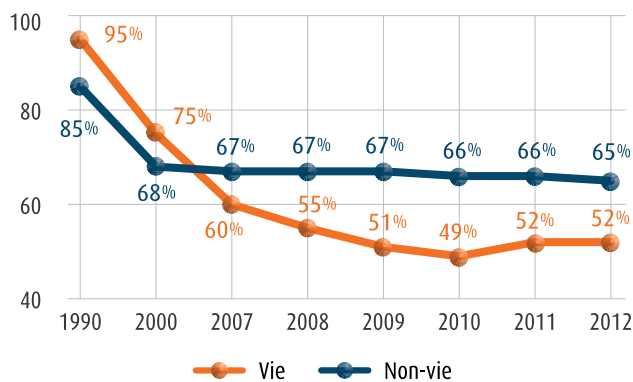
Globalement, sur les 18 pays de l'Union Européenne observés, la part de marché des agents et courtiers est estimée à près des deux-tiers (65 %) des primes Non-Vie collectées en 2012.

Cette prédominance des intermédiaires dans la distribution des produits d'assurance non-vie est d'autant plus importante qu'à l'exception des Pays-Bas où leur part est limitée à 40 %, ils contrôlent partout ailleurs plus de la moitié des primes encaissées en 2012, comme par exemple en Belgique ou au Portugal (respectivement 73 % et 74 % des parts de marché) allant même jusqu'à 85 % en Allemagne et 88,5 % en Italie.

Dans les marchés PECO, où les canaux concurrents sont encore peu développés, les agents et les courtiers demeurent les distributeurs « naturels » des produits non-vie.

Même en France où la diversité des canaux de distribution est la plus importante en Europe, les intermédiaires continuent d'être le principal réseau de distribution des affaires non-vie, avec une part de marché restée stable à 52 % depuis 2010. >>>

### EVOLUTION DE LA PART DE MARCHÉ DES INTERMÉDIAIRES AU SEIN DE L'UE (1)



(1) Moyenne estimée des 18 marchés pour lesquels les données sont disponibles.  
Source : Insurance Europe.

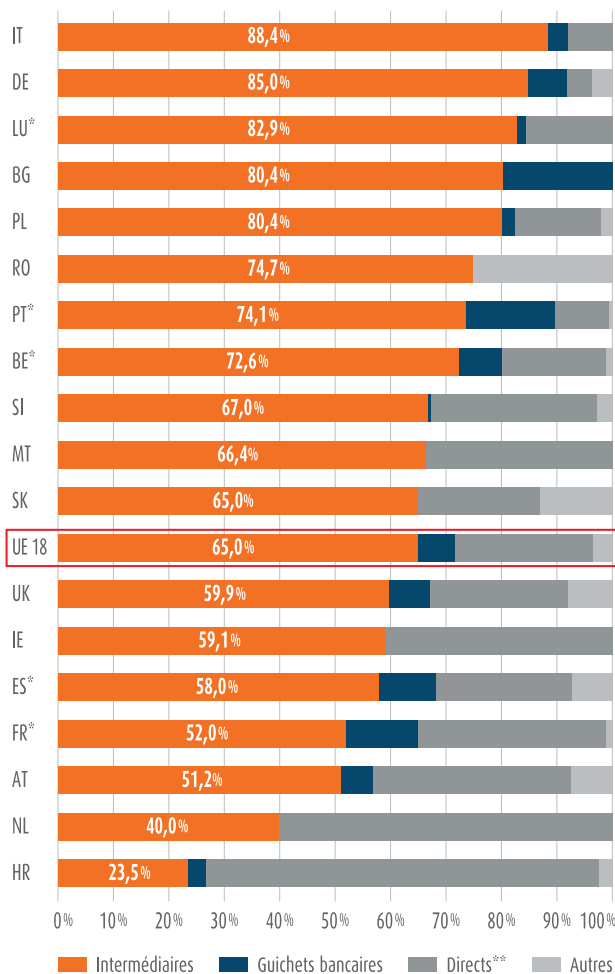
### DISTRIBUTION DES PRIMES VIE ET NON-VIE EN 2012 (1)

Mode de distribution	Primes non-vie	Primes vie	Primes vie et non-vie
Intermédiaires	65%	52%	57%
Bancassurances	7%	32%	22%
Directs et autres (2)	28%	16%	21%

(1) Moyenne estimée des 18 marchés pour lesquels les données sont disponibles en 2012.  
(2) Absence d'intermédiaire, ce qui inclut les mutuelles sans intermédiaire, les salariés de la compagnie et autres ventes directes.



### DISTRIBUTION DES PRIMES NON-VIE PAR MARCHÉ (2012/2013)



\* 2013 ; \*\* Absence d'intermédiaires.  
Source: Insurance Europe, associations professionnelles.

## Une position traditionnellement plus faible dans les affaires vie

Si les intermédiaires semblent faire preuve de solide résistance face aux réseaux concurrents dans la distribution des produits non-vie, leur position est moins favorable dans le domaine de l'assurance vie.

Dans l'ensemble des 18 marchés observés au sein de l'Union Européenne, les agents et les courtiers représentent quand même près de 52 % des primes collectées en 2012, ce qui fait de ce canal le leader du marché.

Toutefois, en y regardant de plus près, il faut noter la part dans ce pourcentage représentée par le marché britannique où les intermédiaires bénéficient de positions très fortes sur la distribution des affaires vie. Il faut préciser que la bancassurance au sens continental du terme est un modèle qui n'a jamais prospéré au Royaume-Uni.

Hors prise en compte du marché britannique, la part des intermédiaires retombe à un niveau plus faible (environ 37 %), au profit de la bancassurance qui devient le principal réseau de distribution des produits d'assurance vie en Europe continentale.

À l'inverse du phénomène britannique, en effet, cette moindre performance des intermédiaires sur les principaux marchés de l'Union Européenne est précisément due au fort développement de la bancassurance dans la distribution de l'assurance vie.

Outre le fait que la vente de produits Vie n'a jamais été véritablement le champ de prédilection des intermédiaires, notamment les agents, deux autres principales raisons expliquent ce succès de la bancassurance.

D'une part, la « banalisation » et l'excessive « financiarisation » des produits d'assurance vie a grandement facilité l'intervention des banques sur le marché. Elles se sont le plus souvent contentées d'un « habillage » assurance de leurs propres produits d'épargne pour les faire bénéficier du statut fiscal privilégié attaché à l'assurance vie.

D'autre part, les banques se sont appuyées sur leur relation de compte avec les clients et sur des réseaux denses et maîtrisés pour susciter une nouvelle clientèle jusqu'alors étrangère à l'assurance vie. Elles ont ainsi contribué à créer et à développer un marché dont elles ont été les principales bénéficiaires.

À l'exception notable des marchés allemand et britannique, la bancassurance s'est donc imposée comme le principal réseau de distribution de l'assurance vie en Italie (avec 76 % des primes collectées en 2013 contre 15 % pour les intermédiaires), en France (64 % contre 18 %), au Portugal (74 % contre 19 %) ou encore en Espagne (69 % contre 24 %). L'essor de la bancassurance a contribué à réduire le rôle des réseaux d'intermédiaires dans la distribution des produits d'assurance vie.

Ainsi, en France, la part de marché des bancassureurs est passée de 39 % en 1990 à 64 % en 2013. Au cours de la même période, celle des intermédiaires est tombée de 29 % à 18 %, la baisse ayant affecté surtout les agents généraux. Toutefois, ces parts semblent se stabiliser depuis l'année 2000.

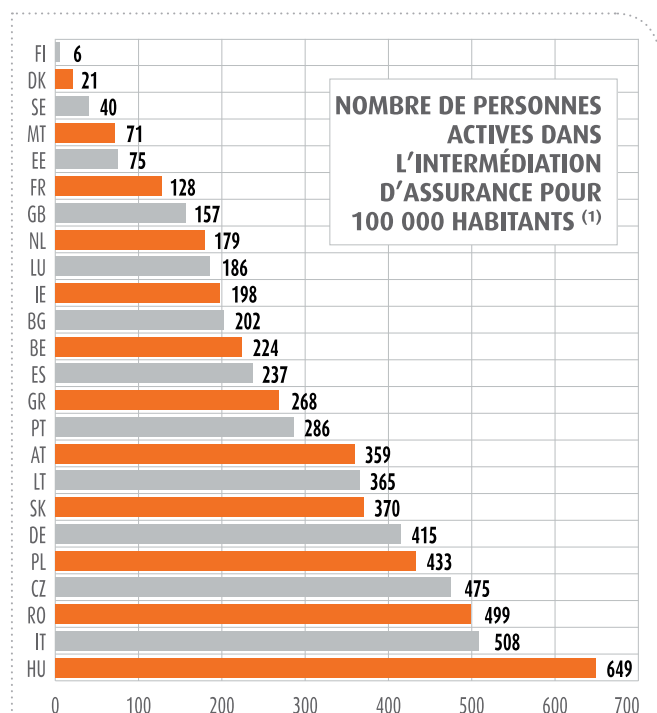
En Italie, la bancassurance était un phénomène quasi inexistant au début des années quatre-vingt-dix. En 2013, elle contrôle plus des trois-quarts des primes collectées. Dans l'intervalle, la part de marché des intermédiaires a fondu pour tomber à 15 %.

En Belgique, les intermédiaires, principalement les courtiers, étaient au milieu des années quatre-vingt-dix le principal réseau de distribution de l'assurance vie, avec une part de marché dépassant les 58 %. Depuis lors, celle-ci n'a cessé de reculer pour tomber à 34 % en 2012, avant de rebondir à 43 % en 2013, suite à la forte contraction du marché, qui a surtout affecté les bancassureurs.

## Démographie des intermédiaires d'assurance

### Évolution des effectifs des intermédiaires d'assurance

Le Bipar a recensé en 2013 plus de 1,5 million de personnes actives dans le domaine de l'intermédiation d'assurance sur les vingt-quatre marchés de l'Union Européenne pour lesquels des données statistiques sont disponibles, illustrant ainsi le poids économique de ce secteur dans les États membres.



(1) Le BIPAR a collecté auprès de ses membres le nombre de personnes qui travaillent dans l'intermédiation d'assurances. Ce qui inclut les agents, les courtiers ainsi que leurs collaborateurs.  
Source : Bipar.

### NOMBRE D'INTERMÉDIAIRES INSCRITS PAR CATÉGORIE

	Agents	Courtiers	Autres (1)	Total
Allemagne	196 851	46 544	3 381	246 776
Italie	35 942	5 285	193 056	234 283
Pologne	34 534	1 177	157 490	193 201
Espagne	86 226	3 046	0	89 272
France	11 844	21 550	18 420	51 814
Portugal	13 676	91	10 440	24 207
Belgique	2 903	7 997	5 638	16 538
Luxembourg	8 806	310	356	9 472
Irlande	384	2 493	0	2 877
Total	391 166	88 493	388 781	868 440

(1) Autres recouvrent, pour l'essentiel, les intermédiaires d'intermédiaires.  
Source : registres nationaux.

Retrouvez le rapport complet de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance sur [www.cgpa.fr](http://www.cgpa.fr), rubrique « Publications ».



Source : Observatoire européen des intermédiaires d'assurance 2015 - CGPA europe.



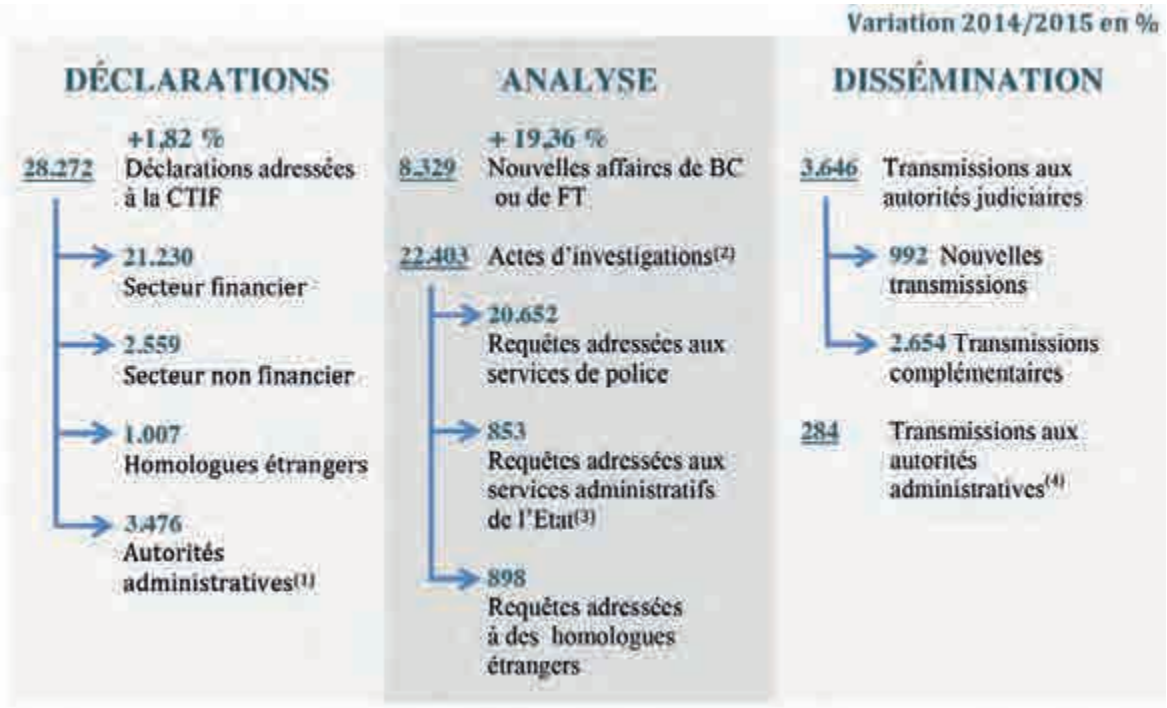
# Chiffres 2015 de la Cellule de Traitement des Informations Financières

*Ces dernières années, le nombre de déclarations communiquées à la CTIF (Cellule de Traitement des Informations Financières) a augmenté de manière significative.*

Depuis 2012, le nombre de déclarations communiquées à la CTIF a augmenté de 35 %. Le nombre de nouveaux dossiers ouverts suite à ces communications a plus que doublé depuis 2012.

- ✓ 28.272 Déclarations ont été communiquées à la CTIF.
- ✓ 8.329 Enquêtes ont été réalisées. La CTIF regroupe par dossier les informations reçues et relatives à une même affaire. Il faut souligner que toutes les informations reçues ont fait l'objet d'une analyse par le service d'analyse de la CTIF.

- ✓ 22.403 Actes d'investigation (requêtes policières, requêtes administratives ou requêtes à des homologues étrangers) ont été entrepris pour enrichir les déclarations.
- ✓ 992 Rapports de transmission et 2.654 rapports complémentaires de transmission ont été envoyés aux parquets et au parquet fédéral pour un montant total de 1.064,13 millions €.
- ✓ 284 Notes d'information ont été également adressées au Service de coordination Anti-Fraude (CAF) du SPF Finances, aux auditorats du travail et au SIRS.



## Exemple : Assurance vie

Souvent, des assurances vie sont souscrites à l'étranger. Il apparaît que la plupart des polices d'assurance ont une durée qui dépasse le terme de la prescription fiscale qui est de 7 ans. Le secteur de l'assurance vie est donc particulièrement vulnérable en matière de blanchiment lorsqu'on peut y injecter du cash. Les entreprises d'assurances doivent donc être particulièrement attentives aux versements en espèces et aux remboursements anticipés pour des montants élevés. La CTIF a également constaté que certains courtiers en assurance vie acceptent encore souvent du cash.

### Cas : placement d'espèces dans des contrats d'assurance vie

Au cours des dernières années, X, un indépendant, a par l'entremise du courtier en assurances Y, placé une somme importante dans des polices d'assurance vie. L'origine des avoirs placés était constituée essentiellement d'espèces (entre autres des versements en espèces sur le compte du courtier Y et sur le compte d'un membre de sa famille). Les fonds proviendraient de placements antérieurs, d'une épargne (correspondant au fruit de son travail) et de retraits en espèces, mais ses explications verbales n'ont jamais été documentées. En outre, Y a accepté les espèces malgré l'absence de documentation écrite.

### Source de déclarations

	2013	2014	2015	% 2015
Bureaux de change et agents actifs comme établissements de paiement (money remittance)	11.657	12.504	10.533	37,26
Établissements de crédit	5.690	6.955	7.747	27,40
La Poste - bpost	1.085	1.392	1.295	4,58
Notaires	967	1.373	1.143	4,04
Exploitants de casinos	919	1.110	1.044	3,69
Banque Nationale de Belgique	46	516	665	2,35
Experts comptables externes, conseillers fiscaux externes, comptables agréés externes, comptables-fiscalistes agréés externes	139	133	162	0,57
<b>Entreprises d'assurance vie</b>	<b>196</b>	<b>129</b>	<b>902</b>	<b>3,19</b>
Agents immobiliers	67	72	67	0,24
Sociétés de crédit à la consommation	22	71	33	0,12
Réviseurs d'entreprises	48	68	58	0,21
Huissiers de justice	8	27	48	0,17
Sociétés de bourse	22	19	43	0,15
<b>Intermédiaires d'assurances</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0,01</b>
Entreprises hypothécaires	12	7	5	0,02
Avocats	9	7	2	0,01
Sociétés de gestion d'organismes de placement collectif	20	6	0	-
Établissements de paiement actifs comme gestionnaires de cartes de crédit	6	4	0	-
Commerçants en diamants	1	2	34	0,12
Succursales de sociétés de gestion d'organismes de placement collectif de l'E.E.E.	0	1	2	0,01
Succursales des sociétés d'investissement de l'E.E.E.	0	1	2	0,01
Courtiers en services bancaires et d'investissement	5	0	0	-

>>>

## >>> Organismes et personnes ayant effectué des communications à la CTIF/nombre total d'organismes ou de personnes visés

<i>Professions financières</i>	2013	2014	2015	org/pers visés
Etablissements de crédit	72	66	67	104
Bureaux de change, établissements de paiement et de monnaie électronique	14	18	28	53
<b>Entreprises d'assurance vie</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
Sociétés de bourse	6	8	8	32
Sociétés de crédit à la consommation	5	6	2	85
Entreprises hypothécaires	5	3	4	108
Établissements de paiement actifs comme émetteurs ou gestionnaires de cartes de crédit	5	3	0	18
<b>Intermédiaires d'assurances</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9.529</b>
Sociétés de gestion d'organismes de placement collectif	1	2	2	12
La Poste - bpost	1	1	1	1
Banque Nationale de Belgique	1	1	1	1
Succursales de sociétés d'investissement de l'E.E.E.	0	1	2	12
Succursales de sociétés de gestion d'organismes de placement collectif de l'E.E.E.	0	1	0	8
Courtiers en services bancaires et d'investissement	1	0	0	15
<i>Professions non financières</i>				
Notaires	312	376	311	1.172
Professions comptables et fiscales	67	82	77	10.416
Agents immobiliers	39	40	34	8.800
Réviseurs d'entreprises	19	22	19	1.050
Huissiers de justice	6	11	12	550
Casinos	9	9	9	9
Avocats	5	4	3	16.344
Commerçants en diamants	1	1	3	1.800
Entreprises de gardiennage	1	0	1	8
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>545</b>	<b>469</b>	

## Répartition par type de déclarants des déclarations transmises aux parquets en 2013, 2014 et 2015

	2013		2014		2015	
	Nombre	Montant <sup>(1)</sup>	Nombre	Montant <sup>(1)</sup>	Nombre	Montant <sup>(1)</sup>
Établissements de crédit	1.948	759,92	1.895	1.422,62	1.666	828,40
Bureaux de change et agents d'établissements de paiement	2.238	54,71	2.679	139,05	1.292	42,62
La Poste - bpost	270	18,50	266	12,78	340	15,00
Cellules étrangères	109	201,93	82	32,80	106	44,47
Casinos	321	3,72	74	3,46	62	1,36
Douanes	19	14,24	39	4,01	34	40,08
Banque Nationale de Belgique	12	1,06	7	0,20	33	1,36
<b>Entreprises d'assurance vie</b>	<b>13</b>	<b>3,77</b>	<b>14</b>	<b>6,69</b>	<b>30</b>	<b>4,62</b>
Comptables et fiscalistes	45	17,54	21	3,54	30	18,36
Notaires	40	7,20	34	23,74	27	4,81
SPF Finances	5	86,36	12	0,43	7	8,43
Réviseurs d'entreprises	2	0,39	4	35,19	5	44,75
Autres	39	10,42	56	2,72	14	9,87
<b>Total</b>	<b>5.061</b>	<b>1.179,76</b>	<b>5.183</b>	<b>1.687,23</b>	<b>3.646</b>	<b>1.064,13</b>

(1) Montants en millions EUR

Source : Rapport d'activité 2015 de la CTIF



# Rapport annuel 2015 de la FSMA

L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) a publié son rapport annuel 2015 dont nous vous livrons ci-après un condensé de chiffres.

## Paysage financier

Le patrimoine financier du Belge s'élève en moyenne à



**133.000** euros

**327,5**

milliards d'euros



sur les comptes d'épargne  
et les comptes à vue



**1.164**

milliards d'euros d'actifs auprès  
des établissements financiers



**127**

milliards d'euros

sous gestion auprès des fonds  
communs de placement et des  
fonds d'épargne-pension



**23,4**

milliards d'euros

sous gestion auprès des  
fonds de pension

## Contrôle

**141**



établissements de crédit et  
entreprises d'assurances



**196**

sociétés cotées

**16.695**



intermédiaires

**203**



fonds de pension

Plans de pension de plus de

**trois millions**

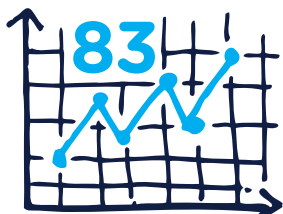
de travailleurs salariés

et **425.000**

travailleurs indépendants

## CONTRÔLE DE L'INFORMATION DES SOCIÉTÉS

### Surveillance des marchés



La FSMA a traité 83 dossiers portant sur des introductions en bourse, des émissions, des fusions et des acquisitions.



Elle a ouvert 26 analyses visant à détecter un éventuel abus de marché et a suspendu 35 fois la cotation d'une action.

### Actionnariat

# 288

NOTIFICATIONS DE TRANSPARENCE

La FSMA a reçu 288 notifications de transparence. Il s'agit de notifications du franchissement vers le haut ou vers le bas de certains seuils légaux ou statutaires concernant l'actionnariat d'une société cotée.

### Transparence



La FSMA a par ailleurs reçu 1.361 déclarations d'opérations de dirigeants. Plus de 1.600 notifications de short selling sur le marché belge des actions ont également été enregistrées.

## CONTRÔLE DES PRODUITS

### Examen des produits



La FSMA a soumis 76 produits structurés à une analyse approfondie. Elle a jugé 37 de ces produits particulièrement complexes et, partant, inadéquats pour le grand public. Ces produits n'ont pas été commercialisés sur le marché de détail.

### Publicité



# 1.072

La FSMA a traité 1.072 dossiers de publicité portant sur des fonds d'investissement. Elle a approuvé 143 documents d'informations clés pour l'épargnant et 128 dossiers de publicité concernant des comptes d'épargne réglementés. La FSMA a en outre traité 287 dossiers de publicité pour des notes.

### Enquêtes sectorielles

La FSMA a réalisé des enquêtes sectorielles ciblées sur les rapports financiers à fournir aux clients concernant les assurances vie de la branche 23, sur les assurances incendie et sur les critères de segmentation utilisés par les assureurs pour chaque type d'assurance. Ces enquêtes ont permis de mettre fin à un certain nombre de manquements constatés.

## CONTRÔLE DU RESPECT DES RÈGLES DE CONDUITE

### Devoir de diligence



En 2014 et 2015, la FSMA a contrôlé le respect du devoir de diligence, le but étant de vérifier si les produits d'investissement offerts sont adéquats pour les clients de détail. Elle a identifié 200 faiblesses, dont 107 ont donné lieu à une injonction. Les entreprises qui reçoivent une injonction doivent remédier aux lacunes constatées dans un délai déterminé. La FSMA s'assure du suivi de ces injonctions par le biais notamment du mystery shopping.

### Meilleure exécution

En 2015, la FSMA a entamé un nouveau cycle d'inspections portant sur le thème de la best execution. Ce thème signifie que les entreprises réglementées doivent appliquer des politiques et procédures contribuant à obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution des ordres de leurs clients.

### Assurances

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2015, les entreprises d'assurances doivent se conformer à certaines règles en ce qui concerne la gestion des conflits d'intérêts, le devoir de diligence et l'information du client. La FSMA a lancé une série de visites sur place afin de vérifier le respect de ces règles de conduite.

### Contrats dérivés de taux d'intérêt

La FSMA a effectué une analyse concernant la problématique des swaps de taux d'intérêt auprès des PME. Les constats dégagés à l'issue de cette analyse ont amené la FSMA à exiger d'un certain nombre d'établissements financiers qu'ils revoient leurs contrats dans un sens favorable pour les PME.



## CONTRÔLE DES OPÉRATEURS DE MARCHÉ, DES PRÊTEURS ET DES INTERMÉDIAIRES

### Crédit à la consommation et crédit hypothécaire



Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015, la FSMA assure le contrôle de l'accès à l'activité de tous les intermédiaires financiers. Les intermédiaires d'assurances et les intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement ne sont plus les seuls à devoir demander une inscription auprès de la FSMA. Cette obligation incombe désormais aussi aux intermédiaires en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation. Les prêteurs doivent quant à eux solliciter un agrément.

### Planificateurs financiers

Depuis fin 2014, il existe un statut légal de planificateur financier indépendant. En 2015, la FSMA a approuvé les cinq premières demandes d'obtention de ce statut.

### Intermédiaires



La FSMA a procédé à l'inscription de 1.140 intermédiaires d'assurances et de 183 intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement.

Elle a radié l'inscription de 95 intermédiaires d'assurances pour le motif qu'ils ne respectaient plus les conditions d'inscription. Elle a en outre suspendu temporairement ou radié définitivement l'inscription de 18 intermédiaires d'assurances dont l'aptitude ou l'honorabilité professionnelle avait été mise en cause.

### Opérateurs de marché

La FSMA a constaté des lacunes graves dans l'organisation d'une société de gestion de portefeuille et de conseil en investissement. Ces lacunes étaient de nature à compromettre la pérennité de cette société. La FSMA lui a imposé un délai de redressement.

## CONTRÔLE DES PENSIONS COMPLÉMENTAIRES

### Banque de données des pensions complémentaires



Grâce à la Banque de données des pensions complémentaires (DB2P), la FSMA dispose pour la première fois d'un bon aperçu des régimes de retraite gérés dans le cadre du deuxième pilier de pension et des droits de pension constitués au sein de ces régimes. La FSMA a contrôlé si tous les organismes de pension déclaraient leurs données correctement à DB2P.

### Plans de redressement

Au moment de la clôture de l'exercice 2015, huit fonds de pension présentaient une insuffisance globale de financement. Six autres fonds ont enregistré une insuffisance de financement au niveau d'une ou plusieurs entreprises d'affiliation. Ces insuffisances sont principalement dues aux hypothèses plus rigoureuses, et donc plus sûres, auxquelles les fonds de pension recourent pour calculer leurs obligations financières.

### Stress test



L'EIOPA, l'autorité européenne des pensions, a pour la première fois organisé un stress test. Le but était d'analyser la résistance du secteur des fonds de pension face à des secousses provoquées par des crises sur les marchés financiers. Les résultats de ce stress test sont positifs pour la Belgique. Il en est ressorti que le secteur belge des fonds de pension résiste bien, même confronté à des circonstances économiques extrêmement tendues.

## PROTECTION ET INFORMATION DES CONSOMMATEURS

### Point de contact pour les consommateurs



En 2015, la FSMA a reçu 1.553 questions et plaintes de consommateurs portant sur des matières financières. Plus d'un tiers concernaient l'épargne et les investissements, tandis que près d'un quart avaient trait à des mises en garde ou des agréments. Parmi

les autres questions et plaintes, environ 10 % se rapportaient à des assurances et près de 7 % à des pensions.

### Enquêtes

La FSMA a ouvert 286 enquêtes visant à déceler des offres de services financiers potentiellement illicites.

### Mises en garde

Sur la base de ces enquêtes, la FSMA a publié 81 mises en garde contre

des offres illicites. Le nombre de mises en garde est en augmentation. Elles portent principalement sur les offres d'options binaires et d'autres mécanismes de fraude, tels que les boiler rooms et les recovery rooms.



## INTERNATIONAL

### Euribor



La FSMA assure désormais le contrôle de l'Euribor, un indice de référence important pour les transactions financières.

### ESMA

Depuis octobre 2015, la FSMA assume la présidence du comité de l'innovation financière, créé au sein de l'ESMA, l'autorité européenne des marchés financiers. Ce comité émet des avis sur l'adoption d'orientations et de recommandations, sur la mise en place d'actions au niveau des produits et sur la prise d'autres mesures visant à éviter qu'une innovation financière inadéquate ne cause un préjudice aux consommateurs ou ne compromette la stabilité financière.

### OICV-IOSCO

Le président de la FSMA a été élu au poste de vice-président du Board de l'OICV (en anglais IOSCO), l'organisation internationale des autorités de contrôle boursier. Le Board est le plus haut organe de décision de l'organisation. Il a aussi été réélu au poste de président du comité régional de l'OICV. Ce comité régional compte 52 membres, dont la tâche est de débattre de thèmes traités par l'OICV qui présentent un intérêt pour la région.

## SANCTIONS ADMINISTRATIVES

### Instructions



La FSMA a initié 23 nouvelles instructions susceptibles de donner lieu à l'imposition d'une sanction administrative.

### Amendes

La commission des sanctions de la FSMA a infligé, dans trois dossiers, une amende pour cause de délit d'initié et, dans un dossier, une amende pour cause d'infraction à la législation anti-blanchiment.

### Règlements transactionnels

La FSMA a accepté quatre règlements transactionnels conclus à la suite d'infractions à diverses législations.

## ÉDUCATION FINANCIÈRE

### WIKIFIN

wikifin.be

Wikifin, le programme d'éducation financière de la FSMA, a pour objectif d'améliorer le niveau d'éducation financière des citoyens. En 2015, le site web [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be) a été consulté 1.258.913 fois. Depuis son lancement début 2013, ce site a reçu plus de 3 millions de visiteurs. Fin 2015, 13.500 personnes étaient inscrites à la lettre d'information diffusée par Wikifin.

### Enseignement



La FSMA met un large éventail de matériel pédagogique à la disposition des enseignants et des élèves. Ce matériel comporte notamment des fiches de cours prodiguant des conseils financiers, des vidéos, des outils de gestion du budget et un jeu didactique.

### Collaboration

La FSMA collabore avec une septantaine d'organisations sur le thème de l'éducation financière. Il s'agit d'organisations issues du milieu associatif, d'institutions publiques, d'associations professionnelles du secteur financier et des assurances, ainsi que d'organisations actives sur le terrain de l'éducation financière en Belgique.



## >>> Mise en oeuvre du contrôle

### Enquête sectorielle

La FSMA a effectué une enquête sectorielle portant sur les rapports financiers à fournir aux clients concernant les assurances vie de la branche 23. Les entreprises d'assurances sont tenues d'établir des rapports semestriels et annuels pour chaque fonds d'investissement commercialisé par le biais de ce type d'assurances vie. Ces rapports doivent contenir différentes informations prescrites par la loi.

Dans le cadre de cette enquête sectorielle, les rapports financiers de deux entreprises d'assurances belges avaient fait l'objet d'un premier contrôle à la fin de l'année 2014. Ceux-ci présentaient des insuffisances importantes (données absentes ou erronées, rapports rédigés dans une langue non autorisée par la réglementation ou uniquement pour une partie des fonds commercialisés...). La FSMA avait dès lors invité les assureurs concernés à corriger les carences constatées et à présenter une nouvelle version de leurs rapports financiers.

La FSMA a ensuite contrôlé ces rapports financiers corrigés. Elle a alors constaté qu'un certain nombre de remarques formulées précédemment n'avaient pas été suffisamment prises en compte. En mai 2015, la FSMA a, par conséquent, décidé de mettre en demeure ces deux entreprises d'assurances. Les assureurs disposaient alors d'un délai de deux mois pour se conformer à la réglementation applicable. Les sanctions dont dispose la FSMA en cas de non-respect de cette mise en demeure leur étaient également rappelées. Une copie de ces courriers de mise en demeure a été envoyée à la BNB. Finalement, les deux assureurs ont fourni une nouvelle version des rapports financiers, tenant compte des remarques formulées par la FSMA, dans le délai qui leur était imparti.

### Mystery shopping

La FSMA est habilitée à pratiquer le mystery shopping. Cette technique permet à des collaborateurs de la FSMA ou à des tiers mandatés par cette dernière de procéder à des constatations auprès d'entreprises réglementées sans préciser qu'ils agissent pour le compte de la FSMA.

En 2014, la FSMA avait entamé une première série de visites de mystery shopping. Ces visites étaient effectuées par un partenaire externe spécialisé. À ce jour, la FSMA a mené deux campagnes. Leur objectif était d'examiner si les entreprises réglementées respectent les obligations qui leur incombent au cours de la phase précontractuelle. Les principales conclusions de cet examen sont énumérées ci-dessous.

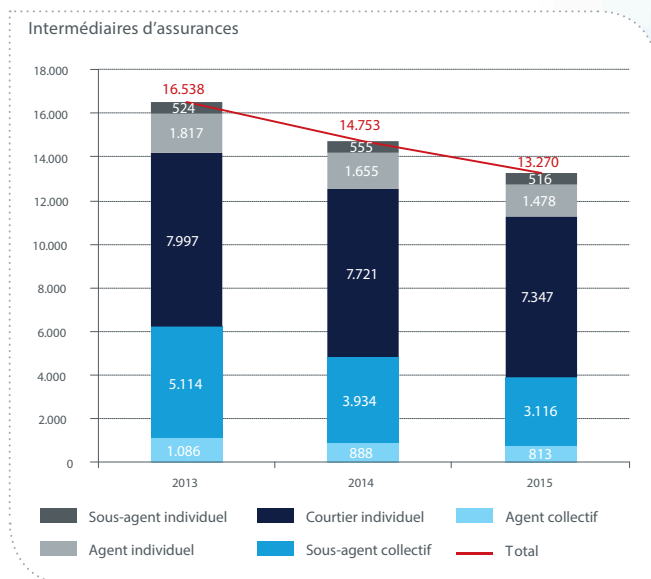
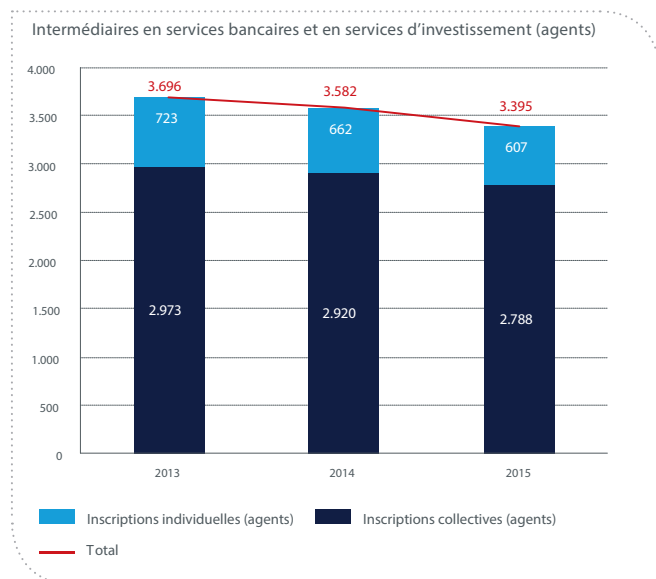
- ✓ Les entreprises réglementées doivent inciter leurs collaborateurs, lorsqu'ils fournissent des conseils en investissement à un client, à rassembler les données nécessaires sur le client, à contrôler le caractère adéquat de la transaction envisagée et à fournir les informations requises au client, que la transaction soit finalement réalisée ou non.
- ✓ Le conseil fourni ne correspond pas toujours au scénario établi et/ou au questionnaire qui a servi à recueillir les informations sur le client.
- ✓ Les entreprises doivent davantage communiquer sur les frais de transaction et sur les risques liés aux produits proposés. Elles doivent également veiller à ce que toutes les informations légalement requises soient fournies au client, comme par exemple le document d'informations clés pour l'investisseur (le KIID).

Les conclusions de la première campagne de mystery shopping confirment les constatations qui avaient été opérées précédemment dans le cadre d'inspections menées auprès des mêmes banques. La FSMA organisera une nouvelle campagne en 2016.

La FSMA organise dorénavant des visites de mystery shopping pour deux types de missions. Le premier type concerne les entreprises qui n'ont pas encore fait l'objet d'une inspection. Le but du mystery shopping pratiqué dans ces entreprises est de récolter des informations permettant de déterminer si une inspection formelle est indiquée.

Le deuxième type de mystery shopping a lieu auprès des entreprises qui doivent exécuter un plan d'action pour remédier aux faiblesses que la FSMA a identifiées précédemment dans le cadre d'une inspection. Dans ce cas, le mystery shopping sert à vérifier si ces plans d'action sont suivis d'effets sur le terrain.

## APERÇU CHIFFRÉ DES INTERMÉDIAIRES



### Nombre d'intermédiaires de 2011 à 2015

INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCES	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	
<b>Inscriptions collectives</b>	<b>6.255</b>	<b>6.219</b>	<b>6.200</b>	<b>4.822</b>	<b>3.929</b>	
Agents	1.485	1.228	1.086	888	813	
Sous-agents	4.740	4.991	5.114	3.934	3.116	
<b>Inscriptions individuelles</b>	<b>11.059</b>	<b>10.933</b>	<b>10.338</b>	<b>9.931</b>	<b>9.341</b>	
Courtiers	8.290	8.215	7.997	7.721	7.347	
Agents	2.101	2.071	1.817	1.655	1.478	
Sous-agents	668	647	524	555	516	
<b>TOTAL</b>	<b>17.284</b>	<b>17.152</b>	<b>16.538</b>	<b>14.753</b>	<b>13.270</b>	
INTERMÉDIAIRES EN SERVICES BANCAIRES	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	
<b>Inscriptions collectives</b>	<b>3.123</b>	<b>3.087</b>	<b>2.973</b>	<b>2.920</b>	<b>2.788</b>	
Agents	3.123	3.087	2.973	2.920	2.788	
<b>Inscriptions individuelles</b>	<b>868</b>	<b>821</b>	<b>738</b>	<b>678</b>	<b>622</b>	
Courtiers	13	14	15	16	15	
Agents	855	807	723	662	607	
<b>TOTAL</b>	<b>3.991</b>	<b>3.908</b>	<b>3.711</b>	<b>3.598</b>	<b>3.410</b>	
CHIFFRES FSMA	2011	2012	2013	2014	2015	
Nombre ETP	288	265	282	300	319	
Frais de personnel	54.303.000 €	43.540.000 €	49.094.000 €	54.785.000 €	56.441.000 €	
IN	69.115.000 €	60.385.000 €	68.725.000 €	72.931.000 €	80.135.000 €	
OUT	66.601.000 €	56.183.000 €	61.116.000 €	69.095.000 €	73.161.000 €	
Excédent budgétaire	1.272.000 €	3.012.000 €	6.304.000 €	2.270.000 €	5.447.000 €	
COÛT INSCRIPTION INTERMÉDIAIRES	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Droit d'inscription de base	201 €	255,50 €	311,5 €	298,49 €	349,89 €	378,21 €
Droit d'inscription particulier (par RD)	60,30 €	51,10 €	62,3 €	59,70 €	69,40 €	75,64 €
Droit d'inscription particulier (par PCP)		38,33 €	46,73 €	44,77 €	52,48 €	56,73 €
CFI CTIF		15,80 €	16,04 €	16,22 €	16,11 €	16,39 €
Contributions Ombudsman des assurances						+/- 30 €*
Frais généraux FSMA					33,55 €	34,45 €
Contributions (Art20 de l'AR du 17/5/2012)			12,41 €	31,29 €		

\* Variable en fonction du budget de l'asbl Ombudsman des assurances de l'année n-1.

Source : Rappel annuel 2015 de la FSMA



**Votre Courtier**  
 Votre meilleure  
 Assurance

# Étude de notoriété « Votre courtier »

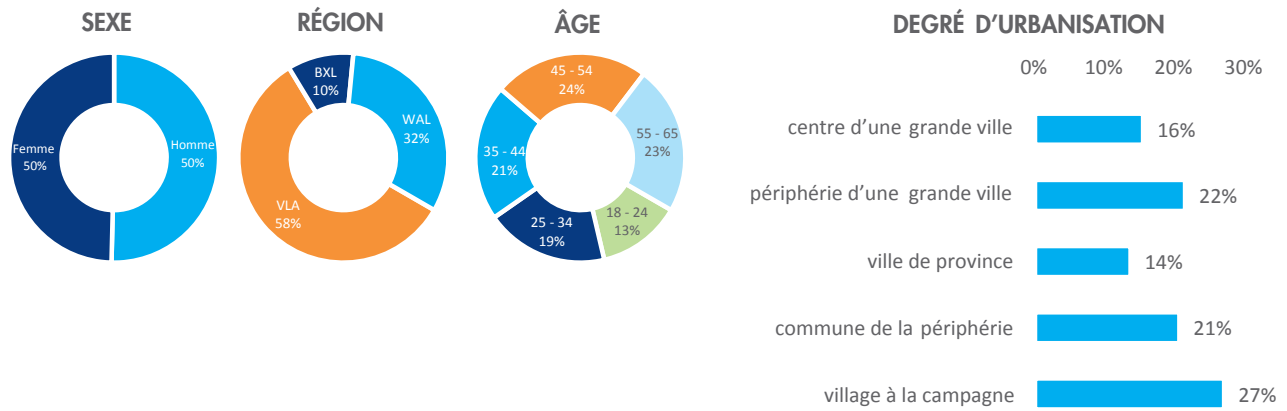
*Vous avez pu lire en page 60 le rapport des activités 2015-2016 de Brocom, qui reprend les différentes phases de la dernière campagne promotionnelle.*

Des études sont nécessaires pour inventorier l'efficacité et l'impact de la campagne (Momentum 3). La présente étude concerne l'évaluation de référence avant le lancement de la campagne. L'étude actuelle servira de benchmark pour des études ultérieures dans laquelle l'efficacité de la campagne sera détaillée. Ci-après, nous vous livrons les principaux résultats de cette étude de notoriété.

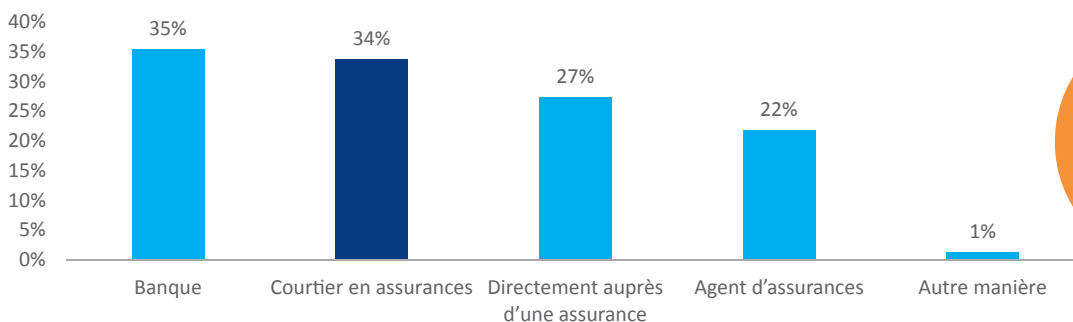
## DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON DE L'ÉTUDE

# 500

répondants ont participé



## COMMENT AVEZ-VOUS SOUSCRIT VOS ASSURANCES ACTUELLES ?

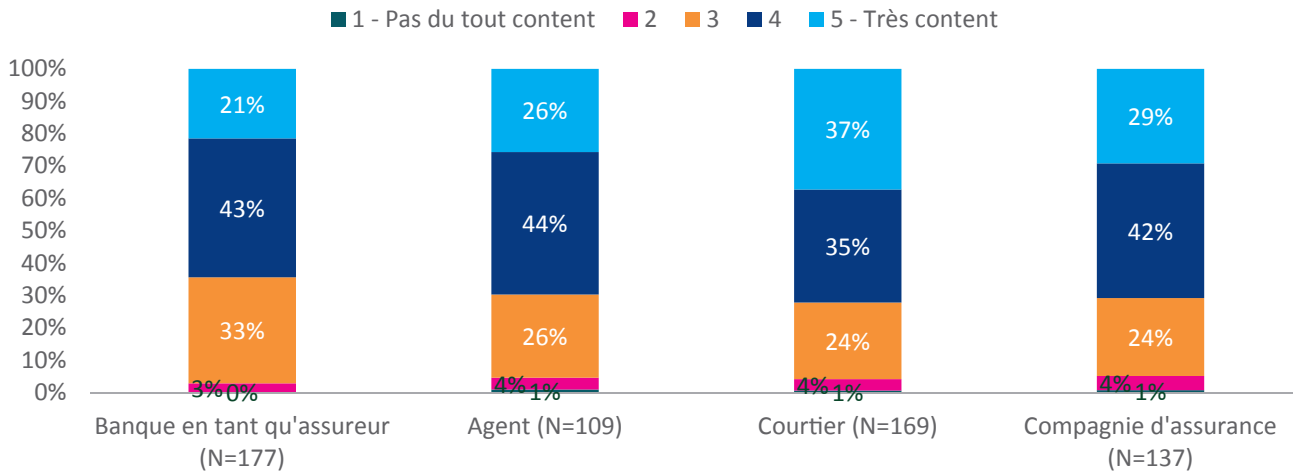


En moyenne les  
 répondants ont  
 souscrit une assurance  
 auprès de

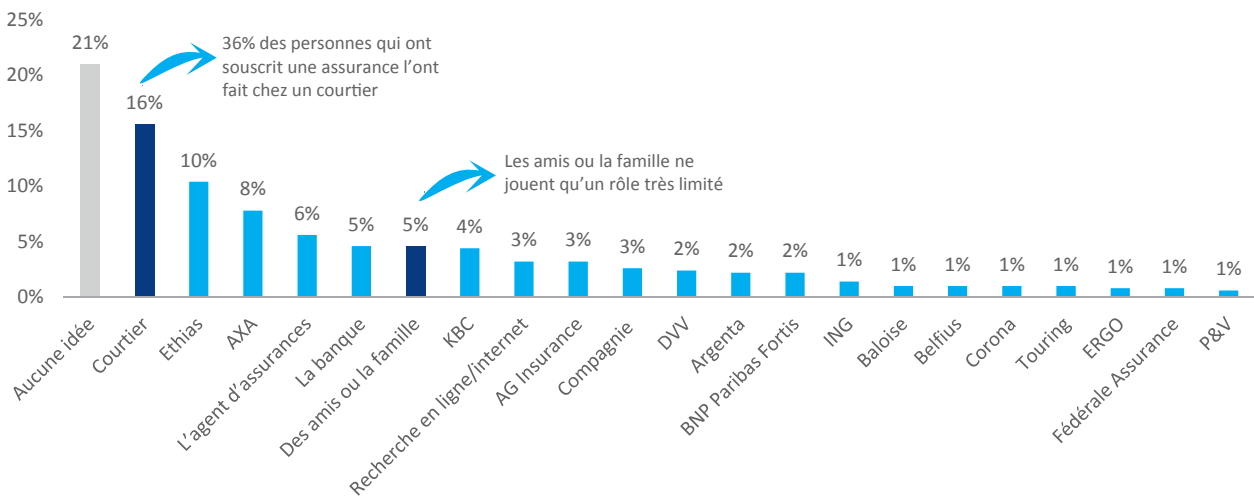
**1,2**  
 canaux



## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION POUR CHACUN DES CANAUX SUIVANT ?

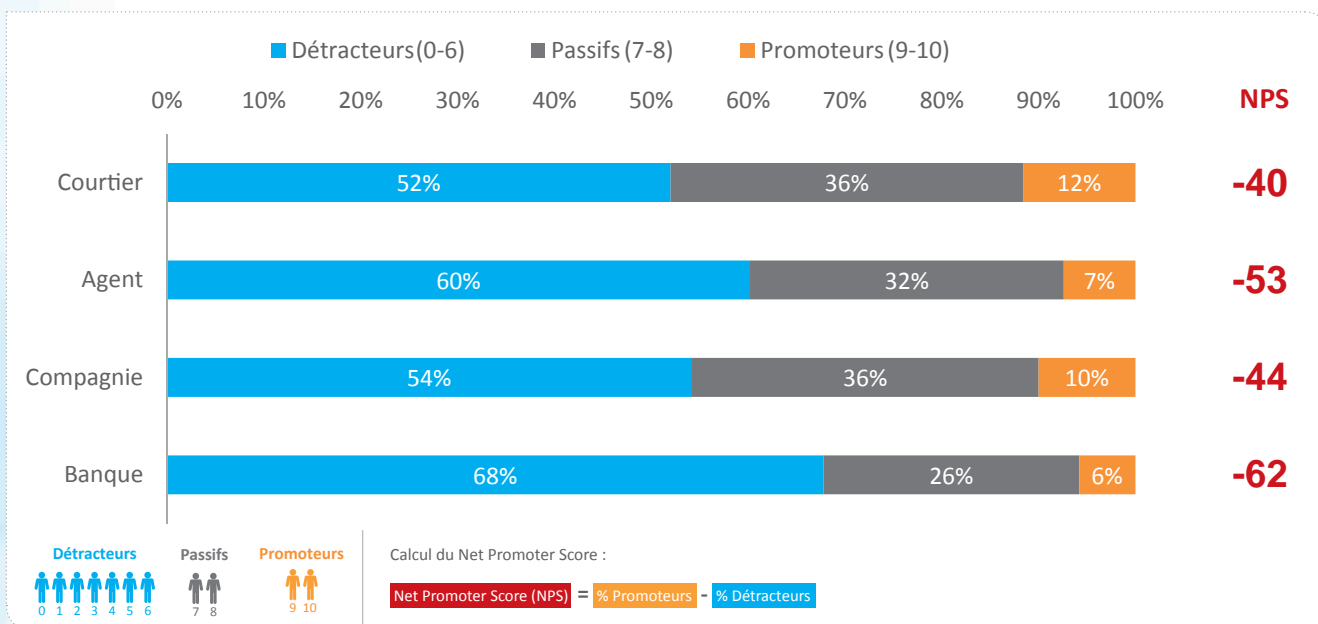


## QUI CONTACTER EN PREMIER LIEU POUR DES QUESTIONS SUR LES ASSURANCES ?



Remarque : Seules les parties avec minimum 1% sont indiquées

>>> **DANS QUELLE MESURE RECOMMANDERIEZ-VOUS CHACUN DES CANAUX SUIVANTS ?**



=> Le Net Promoter Score est le plus élevé pour les courtiers et les compagnies, le score est le plus bas pour les banques. Cependant, le NPS est toujours négatif (ce qui est propre au secteur financier). Il sera intéressant de suivre comment cet élément va évoluer après la nouvelle campagne.

**QUELLES ORGANISATIONS ET ENTREPRISES CONNAISSEZ-VOUS ?**

21 % des Belges connaissent « Votre Courtier »

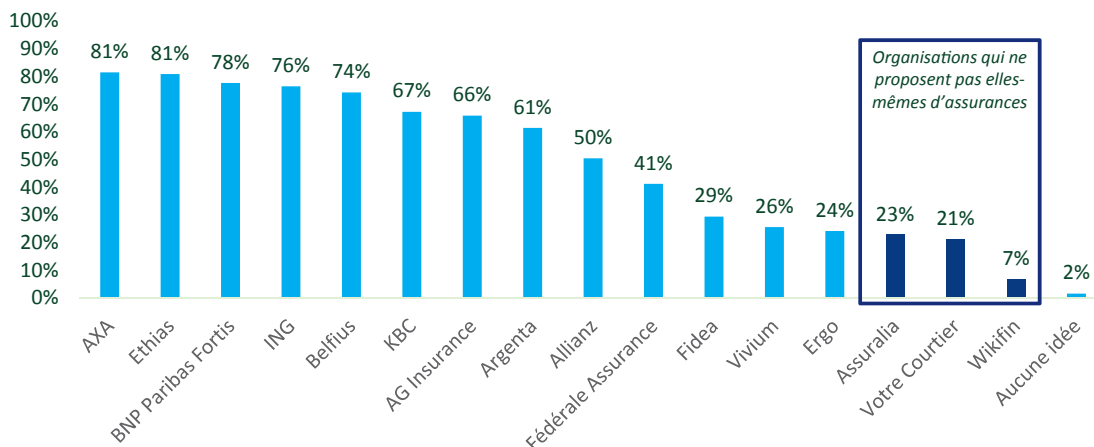
1 personne sur 5

connaît « Votre Courtier/Je Makelaar »

Les grands acteurs obtiennent bien entendu les scores les plus élevés en notoriété (assistée).

**Indicateur**  
La notoriété de « Votre courtier va-t-elle augmenter ?

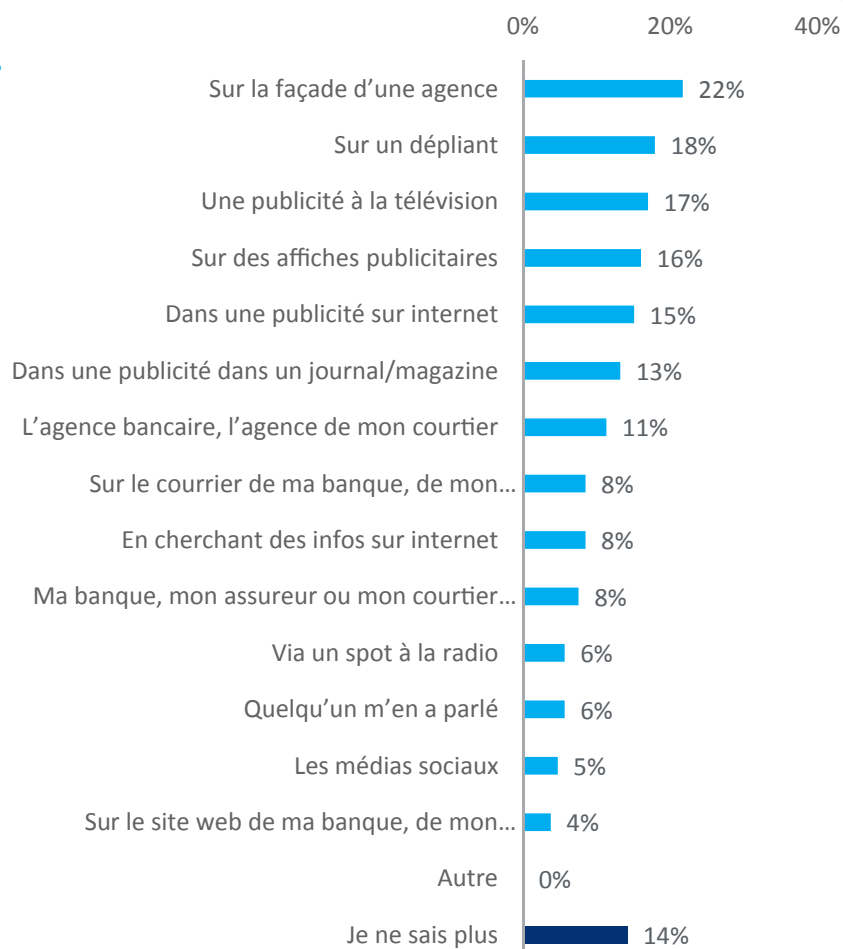
Quelles organisations et entreprises connaissez-vous ?



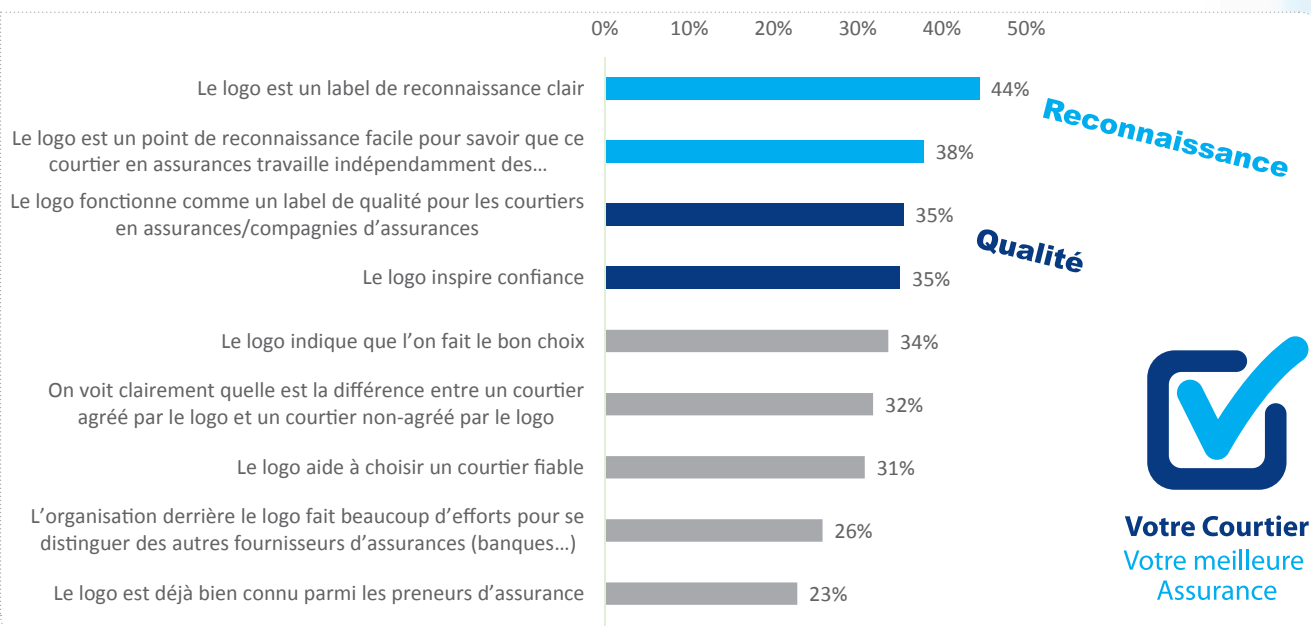
## D'OÙ CONNAISSEZ-VOUS « VOTRE COURTIER » ?

### 1 sur 5 connaît « Votre Courtier »

Pratiquement tous les canaux possibles de communication sont considérés comme une source de connaissance pour la marque : Publicité sur les bâtiments, publicités imprimées, à la radio et en télévision, internet...



## PERCEPTION DU LOGO : LE POTENTIEL DU LOGO S'EXPRIME : IL FONCTIONNE COMME UN LABEL DE RECONNAISSANCE ET DE QUALITÉ

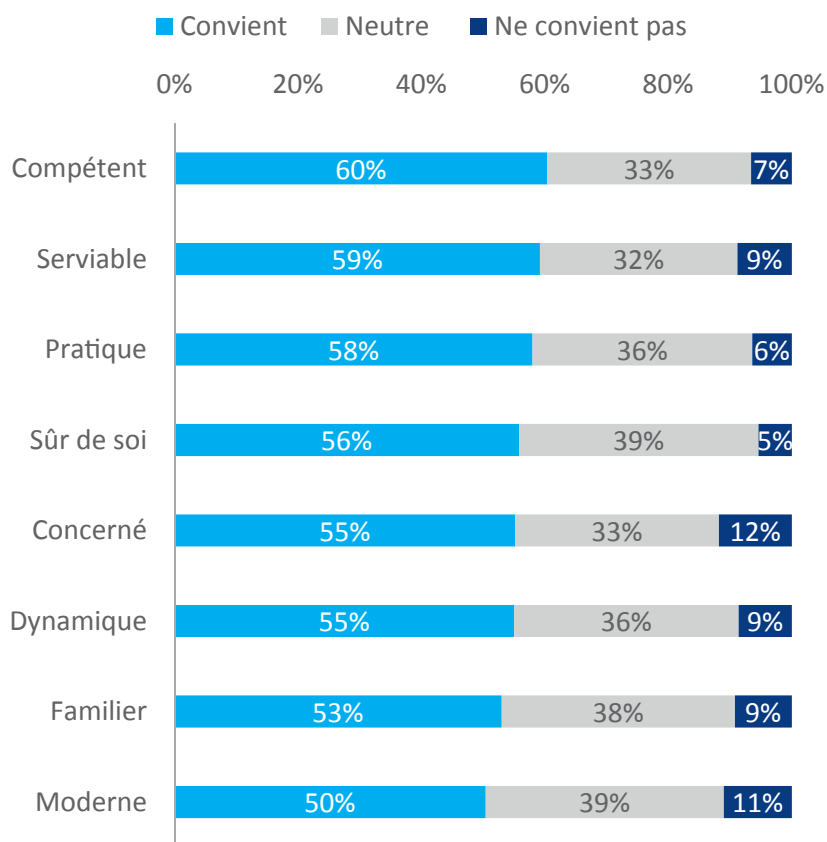


**Votre Courtier**  
Votre meilleure Assurance

## L'image du courtier est très positive auprès des Belges

Elle est surtout dictée par la compétence et la serviabilité.

### Image d'un courtier ?



**Votre Courtier**  
 Votre meilleure  
 Assurance

Source : Présentation de l'étude de notoriété - Why5 Research



# Tableau de bord de la compétitivité belge

*0,45 est le résultat de l'indicateur composite global de la compétitivité de la Belgique en 2015 (0,41 en 2014). Elaboré par le SPF Economie, cet indicateur est analysé dans le nouveau Tableau de bord de la compétitivité de l'économie belge (juin 2016).*



L'amélioration de notre compétitivité est imputable au bon résultat de la compétitivité prix-coût lié au ralentissement de la croissance des coûts salariaux et aux bonnes performances des prix de l'électricité. Les deux autres thématiques, la compétitivité hors-prix ainsi que le développement durable et la cohésion sociale, se sont stabilisées entre 2014 et 2015.

En comparant nos performances avec celles des trois économies voisines, le Tableau de bord pointe la compétitivité de la Belgique. Le renforcement de la compétitivité représente un impératif majeur pour améliorer ou au moins sauvegarder les parts de marché intérieur ou à l'exportation.

Dans ce document de référence, une quarantaine d'indicateurs sont regroupés autour de quatre thématiques traduisant les résultats et les principaux facteurs sous-jacents de la compétitivité.

Des tableaux de synthèse viennent étayer l'analyse en épinglant la meilleure et la moins bonne position sur la base des statistiques les plus pertinentes.

En identifiant les atouts et déficits de la Belgique, le SPF Economie entend contribuer à évaluer et stimuler les réformes structurelles majeures de politique économique.

Découvrez cet outil intégrant les dimensions économique, sociale et environnementale. Il sera actualisé deux fois par an.

Dans un contexte économique caractérisé par la mondialisation et par une croissance exponentielle du commerce international, la compétitivité est devenue un impératif majeur des économies. La montée en puissance des pays émergents impose aux économies avancées ou matures comme la Belgique d'agir sur les leviers structurels de leur compétitivité

afin de sauvegarder leurs parts de marché intérieur et d'améliorer leurs performances à l'exportation ou tout au moins les préserver.

Concept complexe et multidimensionnel, la compétitivité ne fait pas l'objet d'une définition universelle. Elle fait appel à des notions différentes selon qu'elle s'applique à une nation, un secteur ou une entreprise. En revanche, la compétitivité renvoie à un concept relatif, dont la mesure n'a de sens que dans une optique de comparaison avec une entité similaire (nation, secteur ou entreprise) et à un concept dynamique et évolutif.

Autrefois, la compétitivité correspondait à de faibles coûts et à une productivité élevée. Elle traduit désormais un concept plus large qui ne se limite pas à une notion économique. Le focus est déplacé vers la structure économique d'un pays, la technologie et d'autres catalyseurs. Actuellement, la compétitivité est associée à la valeur ajoutée, la création d'emploi et la prospérité.

Afin de mesurer la compétitivité de la Belgique, le SPF Economie publie semestriellement le Tableau de bord de la compétitivité de l'économie belge. Cette publication rassemble des données mettant en évidence les principaux facteurs sous-jacents de la compétitivité, les compare avec les performances de nos trois principaux partenaires commerciaux (Allemagne, France et Pays-Bas) et observe leur évolution dans le temps. La publication présente pour la première fois l'indicateur composite >>>

>>> que le SPF Economie a développé. Il offre une vision synthétique de la performance relative de la Belgique et de ses principaux partenaires commerciaux. Cet indicateur permet d'établir un classement (1-4) des quatre pays et de suivre l'évolution de ce classement.

## Contexte global

Petite économie ouverte, la Belgique réagit plus rapidement aux fluctuations de la conjoncture mondiale qu'une économie réalisant moins d'échanges.

L'analyse des performances extérieures (balance des opérations courantes, commerce extérieur et parts de marché) contribue à mesurer les avantages ou désavantages comparatifs accumulés au fil des années. La part de marché des exportations de biens et de services de la Belgique dans le total mondial s'est élevée à 1,8 % en 2015 contre 1,9 % en 2014. Cette baisse fait suite à deux années consécutives de gains de nos parts de marchés à l'exportation.

Avec l'analyse du produit intérieur brut, elle alimente l'évaluation du cadre global et notamment l'identification de caractéristiques structurelles des économies, voire des problèmes de compétitivité.

Enfin, les finances publiques font l'objet d'une attention particulière au vu du lien direct avec la politique budgétaire.

## Compétitivité prix-coût

L'évolution favorable de la compétitivité prix-coût est un déterminant important pour préserver nos parts de marché intérieur et extérieur. Elle s'avère même primordiale dans le cas de produits identiques ou substituables. La maîtrise des coûts de production

repose sur un ensemble de facteurs tels que le coût salarial, la productivité, le coût énergétique.

L'analyse pointée en 2015 le recul du coût salarial unitaire, de 0,1 % à un an d'écart, sous l'effet conjoint d'une hausse modérée du coût salarial et d'une hausse de la productivité, ayant contribué à réduire l'écart existant par rapport aux principaux partenaires commerciaux.

La compétitivité-prix de la Belgique et des 3 pays limitrophes est également mise en lumière au travers d'indicateurs complémentaires comme la productivité totale des facteurs, les prix dans les industries de réseau, l'inflation.

## Compétitivité hors prix

Les prix et les coûts ne déterminent pas uniquement la compétitivité d'un pays par rapport à ses voisins, d'autres facteurs peuvent en effet l'influencer.

L'innovation par exemple, stimulée entre autres par des investissements étrangers, ainsi que l'économie numérique permettent d'innover et de créer de la valeur ajoutée dans de nouveaux domaines importants. La Belgique, sur ce plan, se montre plutôt « innovation follower » en se classant après l'Allemagne, mais au même niveau que la France et les Pays-Bas. En 2014, la part des dépenses en R&D dans le PIB a atteint 2,5 %, ce qui reste toutefois sous les 3 % de l'objectif UE 2020.

Un esprit d'entreprise sain, un climat favorable aux entreprises tout comme un bon fonctionnement des industries de réseau contribuent également à l'activité d'un pays à l'instar du facteur de compétitivité que représente le capital humain. Dans ce domaine, nous devons activer davantage notre marché du travail et surtout le diversifier pour ce qui est de l'enseignement et de la formation.

## Développement durable et cohésion sociale

Maximaliser la croissance économique est essentiel et y parvenir de façon durable tout autant. L'énergie joue ici un rôle crucial : l'utilisation durable des ressources disponibles et un recours maximal à l'énergie renouvelable doivent permettre de limiter l'incidence sur le climat. Les changements climatiques déjà perceptibles n'affectent pas uniquement l'environnement mais influencent également le tissu socio-économique de notre pays.

Entre 2010 et 2014, l'intensité énergétique de l'économie belge, même si elle reste supérieure à celle de nos voisins vu l'importance de branches telles que la pétrochimie et la métallurgie, a diminué de 15 %.

Enfin, au plan social aussi, il importe de viser plus d'équilibre et d'inclusion sociale.

## Indicateur composite du tableau de bord

L'indicateur composite vise à donner une image synthétique de l'évolution de la compétitivité de la Belgique par rapport à ses pays voisins. Cet indicateur composite est construit à partir d'un nombre réduit d'indicateurs clés portant sur différentes dimensions de la compétitivité.

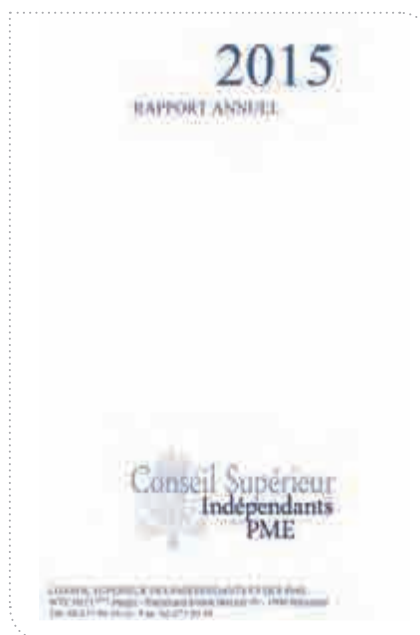
Vous pouvez télécharger le tableau de bord de la compétitivité de l'économie belge complet sur : <http://bit.ly/2dgnRXI>.

Source : Emailing du SPF Economie, 14/07/2016

# Rapport annuel 2015 du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME)

*Au cours des assemblées générales qu'il a tenues en 2015, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME a rendu dix-sept avis sur un large éventail de sujets soit de sa propre initiative, soit à la demande des Ministres compétents.*

Ces avis sont présentés de manière succincte ci-dessous et peuvent être consultés dans leur version intégrale sur le site web du Conseil Supérieur : [www.csipme.fgov.be](http://www.csipme.fgov.be). En plus de la présentation de ces avis, le rapport annuel 2015 du CSIPME reprend en ces pages un chapitre très complet d'indices. Celui-ci se borne à présenter des données statistiques concernant les indépendants et les entreprises tels que le nombre d'indépendants, le nombre de personnes débutant et cessant leur activité, les professions libérales, le nombre d'entreprises, le nombre de faillites, le volume de travail, etc.



## LISTE DES AVIS

- ✓ Avis relatif à la prévention des faillites et au soutien de l'entrepreneuriat de la seconde chance.
- ✓ Avis sur un avant-projet de plan d'action national « Entreprises et Droits de l'Homme ».
- ✓ Avis sur la requête et la protection du titre professionnel d'expert immobilier.
- ✓ Avis sur la réforme de l'Ordre des architectes.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 mars 2004 relatif au miel.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal relatif à la mayonnaise et des produits similaires.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 7 août 1995 relatif à l'indication des prix dans les établissements qui offrent des services de photographie.
- ✓ Avis sur la réforme du Livre X du Code de droit économique.
- ✓ Avis sur l'article 4 de l'arrêté ministériel du 22 mars 2013 relatif aux assouplissements des modalités d'application de l'autocontrôle et de la traçabilité dans certains établissements dans la chaîne alimentaire et l'article 25 de l'arrêté royal du 13 juillet 2014 concernant l'hygiène alimentaire.
- ✓ Avis sur les retards de paiement du SPF Justice.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal sur l'extension de la présomption réfragable et introduisant des critères spécifiques pour l'évaluation de la nature des relations de travail dans le secteur flamand de l'accueil d'enfants.
- ✓ Avis sur l'évaluation de la loi sur la nature des relations de travail.
- ✓ Avis sur la consultation de la Commission européenne sur les règles contractuelles applicables aux achats en ligne de contenus numériques et de biens matériels.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal introduisant les éco-chèques électroniques et fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs.
- ✓ Avis concernant les problèmes rencontrés dans le cadre de l'examen de conformité et de la visite de contrôle des installations à basse tension (articles 270 et 271 RGIE) et de la visite d'inspection des appareils de levage (article 281 RGPT).
- ✓ Avis visant à modifier l'arrêté royal du 20 septembre 2002 relatif à la création, à l'organisation et au fonctionnement d'un organe de concertation paritaire dans les secteurs des assurances, des établissements de crédit et des marchés réglementés de valeurs mobilières.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 20 mars 2007 pris en exécution du Chapitre 8 du Titre IV de la loi-programme (I) du 27 décembre 2006.



# L'assurance européenne : Chiffres clés

La publication d'Insurance Europe de cette année sur les chiffres clés de l'assurance européenne comprend des données pour 2015 sur l'industrie de l'assurance européenne.

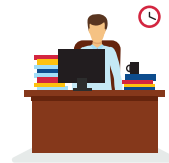
Elle est axée autour de l'assurance européenne dans le monde; des primes, des sinistres et des prestations versées; du portefeuille d'investissement des assureurs; des compagnies et des employés ainsi que des canaux de distribution. Nous vous livrons ci-après quelques chiffres.

## COMPAGNIES ET EMPLOYÉS



3 700

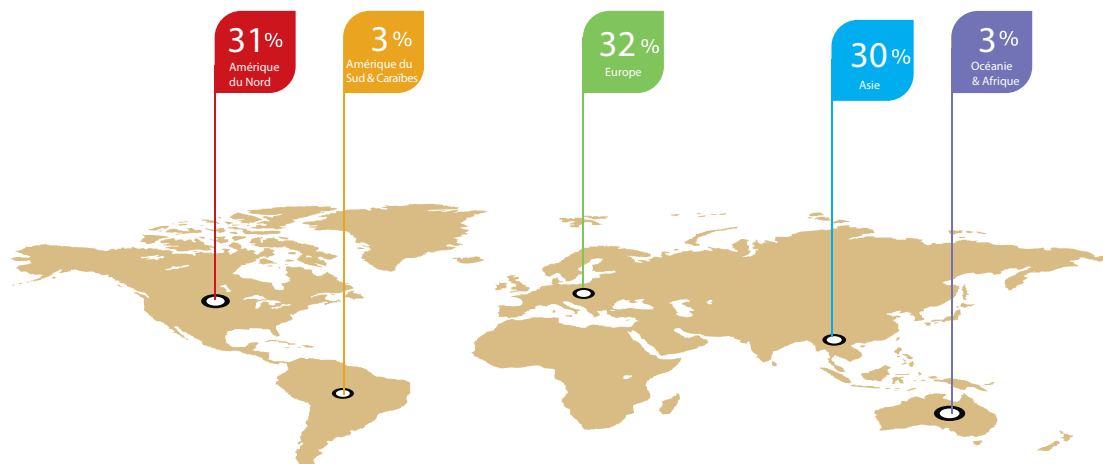
compagnies d'assurances en Europe



975 000

employés directs en Europe

## L'ASSURANCE EUROPÉENNE DANS LE MONDE





## PRIMES, PRESTATIONS ET SINISTRES EUROPÉENS PAYÉS



€ 1 200 milliards  
Total primes

€ 976 milliards  
Total des prestations et sinistres payés



€ 730 milliards  
Primes « vie »

€ 649 milliards  
Prestations versées « vie »



€ 343 milliards  
Primes « non vie »

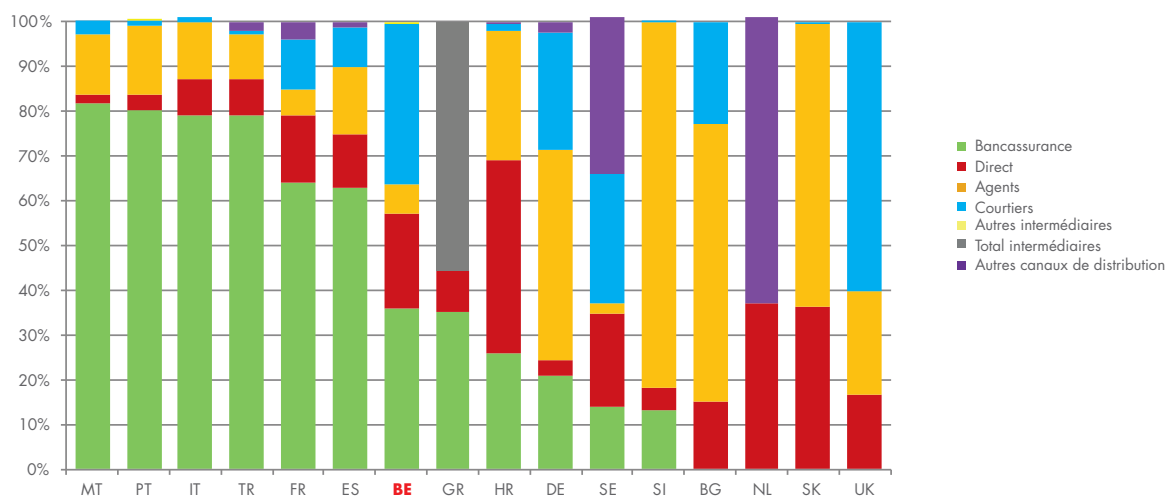
€ 222 milliards  
Sinistres payés « non vie »



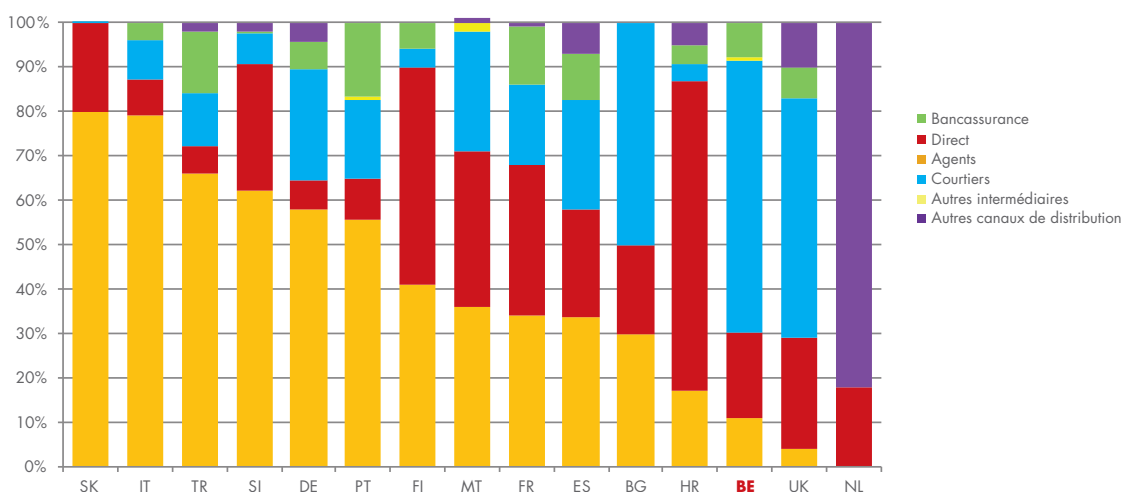
€ 124 milliards  
Primes « santé »

€ 101 milliards  
Sinistres payés « santé »

## CANAUX DE DISTRIBUTION VIE PAR PAYS - 2014



## CANAUX DE DISTRIBUTION NON VIE PAR PAYS - 2014





# L'emploi en Belgique

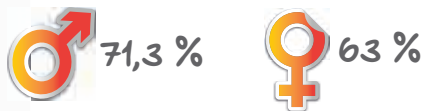
(Chiffres 2015)

## Rapide coup d'oeil sur le secteur de l'emploi « indépendant » en Belgique.

En 2015, en Belgique, le nombre d'indépendants était de 1.024.433 et le nombre de PME de moins de 50 personnes avait atteint le chiffre 559.332.

- ✓ 99 % des entreprises belges,
- ✓ 53,5 % des emplois privés,
- ✓ 42,9 % de la valeur ajoutée belge.

Le taux d'emploi en Belgique en 2015 était de **67,2 %** réparti comme ceci :



La Belgique est encore en dessous de la **moyenne européenne (70,1 %)** si nous comparons avec nos pays voisins :

- ✓ Allemagne : 78 %
- ✓ Pays-Bas: 76,1 %
- ✓ France : 70 %

Pour 2020, l'objectif serait d'atteindre les **73,2 %**.



## Qu'en est-il de la compétitivité salariale en Belgique ?

- ✓ En 2008, le handicap salarial par rapport à la moyenne de nos voisins (Allemagne, France et Pays-Bas) était de 5 %.

- ✓ En 2015, le handicap salarial par rapport à la moyenne de nos voisins (Allemagne, France, Pays-Bas) était de 1,5 %.
- ✓ En 2016, l'handicap salarial est résorbé selon le Gouverneur de la Banque nationale de Belgique. (Source : L'Echo - 19/02/16)



## Qu'en est-il de l'esprit d'entreprendre en Belgique ?

- ✓ L'esprit d'entreprendre en Belgique est trop faible. Seuls **9 % des Belges** ont l'intention de créer leur entreprise contre 13 % de moyenne UE.
- ✓ Le taux d'activité entrepreneurial est très **inférieur à la moyenne européenne** : en moyenne, 2,5 entreprises créées par an pour 1.000 habitants, contre 6,6 pour la moyenne UE.
- ✓ **52 % des Belges** considèrent l'entrepreneuriat comme un bon choix de carrière (contre 59 % en France, 60 % au Royaume-Uni, 79 % aux Pays-Bas).
- ✓ UCM : jeunes de 18 à 30 ans => seulement **4 étudiants sur 10** ont entendu parler de l'esprit d'entreprendre pendant leur cursus.

Source : Cabinet du Ministre des Classes Moyennes (Monsieur Willy Borsus), 10/10/2016



# Twin Peaks II : le point sur les recours

*Deux arrêts importants ont déjà été rendus dans les recours introduits par FEPRABEL dans le cadre de Twin Peaks II.*

## Arrêt du 11 juin 2015 de la Cour Constitutionnelle

Le premier arrêt a été rendu par la Cour Constitutionnelle le 11 juin 2015<sup>1</sup> et a trait à la loi du 30 juillet 2013 qui a introduit Twin Peaks II dans notre droit.

Ce premier arrêt a signé notre première grande victoire. La Cour Constitutionnelle a estimé que l'entrée en vigueur de la loi au 30 avril 2014 était inconstitutionnelle dès lors que cela portait atteinte aux attentes légitimes du secteur et au principe de sécurité juridique. La Cour Constitutionnelle a estimé que **la loi ne pouvait entrer en vigueur à une date antérieure au 1<sup>er</sup> mai 2015**.

La Cour a rappelé à cette occasion que le fait que le secteur ait été consulté lors de l'élaboration des règles de conduite n'est pas suffisant pour permettre une adaptation anticipative. Elle a également établi que la seule connaissance de l'intention du législateur ne permet pas de compenser l'absence de délai d'adaptation. Enfin, elle a souligné que la prétendue souplesse avancée par la FSMA face au contrôle des règles applicables porte atteinte au caractère obligatoire des règles édictées et n'est pas acceptable.

Ce raisonnement de la Cour est très intéressant dans la mesure où il confirme sans ambiguïté l'attitude précipitée de l'Etat belge, dénoncé à de nombreuses reprises par FEPRABEL. Par ailleurs, la situation quant à l'implémentation de Twin Peaks II dans les bureaux au 1<sup>er</sup> mai 2015 était bien plus avancée qu'au 30 avril 2014, ce qui est très important compte tenu de la présomption de lien de causalité prévue pour de nombreuses obligations.

Ce premier arrêt permet également de clarifier plusieurs points d'interprétation concernant le champ d'application de la loi et notamment les points suivants :

- ☑ La Cour confirme l'interprétation conciliante défendue par l'Etat belge selon laquelle **seules les transactions effectuées sur le territoire belge sont visées**. Les textes portant à insécurité juridique, cette décision permet d'éviter toute discussion à l'avenir sur ce point.
- ☑ La Cour confirme l'**application du principe « non bis ibidem »**. Par conséquent, une sanction administrative ne pourra pas être cumulée avec une sanction pénale. L'arrêt permet de lever toute ambiguïté à ce sujet.

## Arrêt du 19 juin 2016 de la Cour Constitutionnelle

Le second arrêt a été rendu par la Cour Constitutionnelle le 9 juin 2016<sup>2</sup> et a trait à la loi du 4 avril 2014. Cette loi du 4 avril 2014 relative aux assurances a repris en son sein notamment l'ensemble des dispositions régissant l'accès et l'exercice de la profession d'intermédiaires en assurances contenues précédemment dans la loi du 27 mars 1995 telle que modifiée par la loi du 30 juillet 2013 et l'arrêté royal N°3 du 21 février 2014. C'est la raison pour laquelle la fédération n'a pas eu d'autre choix que d'introduire un recours contre cette nouvelle loi.

Ce deuxième arrêt présente également une victoire sur plusieurs points dont les principaux sont les suivants :

- ☑ La Cour Constitutionnelle considère que les **intermédiaires d'assurances doivent pouvoir bénéficier du régime de l'« execution order only »** qui permet d'être dispensé du test de caractère approprié dans les cas prévus à l'article 27§ 6 de la loi du 2 août 2002 ( applicable au secteur bancaire). La Cour considère à cet égard : « Selon le Conseil des >>>

1. Arrêt 86/2015 – Consultable sur <http://www.const-court.be>

2. Arrêt 89/2016 – Consultable sur <http://www.const-court.be>

>>> ministres, la différence de traitement se justifie par le fait que la directive 2002/92/CE impose d'identifier les exigences et les besoins du client préalablement à la conclusion de tout type de contrat d'assurances et que cette obligation est incompatible avec le régime d'« execution order only » par lequel un client peut souscrire un produit sans aucune intervention de la part du prestataire de services.

L'obligation d'identifier les besoins des clients est imposée tant aux intermédiaires d'assurance par l'article 12 de la directive 2002/92/CE qu'aux entreprises d'investissement par l'article 24 de la directive 2014/65/UE.

Ni le rapport au Roi, ni les travaux préparatoires de la loi attaquée, ni le Conseil des ministres ne font apparaître les raisons qui permettraient de justifier la non-application aux prestataires de services en matière d'assurances du paragraphe 6 de l'article 27 de la loi du 2 août 2002, compte tenu de l'objectif du législateur d'instaurer un « level playing field ». »

La Cour Constitutionnelle considère que le **Roi doit disposer de l'habilitation de prévoir des règles différentes selon qu'il s'agisse de clients professionnels ou de détails dans le secteur de l'assurance**. Cette habilitation au Roi existe dans le secteur bancaire. La Cour considère à cet égard : « Ni le rapport au Roi, ni les raisons invoquées par le Conseil des ministres ne permettent de justifier la différence de traitement critiquée par les parties requérantes. Dès lors que l'objectif du législateur est d'instaurer un 'level playing field' entre les banques et les entreprises et intermédiaires d'assurances en étendant au secteur des assurances les règles de conduite imposées au secteur financier tout en les adaptant au secteur des assurances, il n'est pas raisonnablement justifié de ne pas permettre au Roi de prévoir des règles différentes selon qu'il s'agit de clients professionnels ou de clients de détail pour le secteur des assurances, alors qu'il peut le faire pour le secteur financier. Cette mesure va au-delà de l'objectif poursuivi ».

La Cour Constitutionnelle **interprète** également certaines dispositions de la loi de manière à prévoir que :

- Le Roi a l'obligation et non la faculté d'adapter les règles de conduite au secteur de l'intermédiation en assurances.
- Les intermédiaires d'assurances ne sont soumis au respect des règles de conduite qu'en ce qui concerne les transactions effectuées en Belgique.
- La définition de « conseil » n'implique pas qu'en matière d'intermédiation, il y ait toujours conseil, même si la Cour ne définit pas clairement quelles sont les circonstances permettant de considérer qu'il n'y a pas conseil.
- Les intermédiaires d'assurances n'ont pas l'obligation de communiquer d'emblée aux clients tous les contrats proposés mais des informations sur les sortes de services qui pourraient être appropriés. Ces informations peuvent être fournies sous forme standardisée.

## Conclusion

Il est évident que FEPRABEL aurait souhaité ne pas devoir agir en justice pour pouvoir être entendu. Ce n'est certainement pas la voie que la fédération privilégie. Il n'en demeure pas moins que les décisions rendues par la Cour Constitutionnelle confortent l'idée que ces actions étaient nécessaires et utiles face à une législation rédigée de manière précipitée et non adaptée à notre secteur et dans laquelle le principe du 'level playing field' n'était pas respecté.

FEPRABEL est encore dans l'attente des arrêts du Conseil d'Etat et notamment celui relatif à l'arrêté royal n°2 du 21 février 2014. Une audience a encore eu lieu ce 11 octobre 2016 et la suivante est prévue le 22 novembre prochain. FEPRABEL ne manquera pas d'informer ses membres de la suite de cet important dossier.

Isabelle Dastot  
Directrice juridique FEPRABEL  
isabelle@feprabel.be

# Les avis de la Commission des assurances



*La Commission des assurances est le comité consultatif institué par la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances, qui a pour mission de délibérer sur toute question qui lui sont soumises par le Ministre ou par la FSMA.*

La Commission peut émettre ses avis d'initiative sur toute question concernant les opérations d'assurance (article 41 loi du 9 juillet 1975).

La Commission se compose de vingt-six membres effectifs et vingt-six membres suppléants, nommés par le Roi.

Ci-après, nous vous livrons la liste des avis de la commission publiés de septembre 2015 à juillet 2016 en commençant par le plus récent.

## **Avis de la Commission des assurances :**

- ✔ 27-07-2016 - Sur la proposition de projet de loi modifiant la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (abrogation et remplacement de l'article 19bis-11, § 2, par un nouvel article 29ter).
- ✔ 01-06-2016 - Sur la proposition de loi modifiant l'arrêté royal n° 78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé en ce qui concerne l'assurance de la responsabilité professionnelle des médecins.
- ✔ 03-05-2016 - Sur l'avant-projet de loi relatif à l'assurance obligatoire de la responsabilité décennale des entrepreneurs, architectes et autres prestataires du secteur de la construction de travaux immobiliers et portant modification à la loi du 20 février 1939 sur la protection du titre et de la profession d'architecte.
- ✔ 14-04-2016 - Sur l'avant-projet d'arrêté royal relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de droit économique.
- ✔ 17-02-2016 - Sur l'avant-projet de loi portant modification des dispositions en matière de crédit hypothécaire dans le livre VII « Services de paiement et de crédit » du Code de droit économique, portant insertion des définitions propres au livre VII et des peines relatives aux infractions au livre VII, dans les livres I et XV du Code de droit économique.
- ✔ 08-02-2016 - Sur les propositions de loi relatives à l'indemnisation des dommages (corporels) des victimes dans le cadre de l'assurance incendie.
- ✔ 09-09-2015 - Sur le projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 1er février 2010 déterminant les indices spécifiques visés à l'article 138bis-4, § 3, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

Vous pouvez consulter les avis dans leur intégralité sur le site [www.fsma.be](http://www.fsma.be)  
=> FSMA => Organes consultatifs  
=> Commissions des assurances => Avis.



# Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2015-2016

## AUTO - MOTO - SECURITE ROUTIERE

2015	N°10	P.30	Prévention routière : Action sécurité AG Insurance
2015	N°10	P.34	Sécurité routière : Causes d'accident et vies potentiellement sauvées
2015	N°10	P.46	Auto : Essai Renault Espace V
2015	N°11	P.46	Auto : Le Stars Rallye du Télévie
2016	N°1	P.28	Salon de l'Auto 2016 : AXA démarre l'année sur des chapeaux de roues !
2016	N°1	P.34	Sécurité routière : Campagne Bob d'hiver : on n'est pas « Bob » à moitié - 20 <sup>e</sup> anniversaire du conducteur le plus connu en Belgique
2016	N°1	P.36	Sécurité routière : La sécurité routière d'ici et d'ailleurs
2016	N°1	P.41	Auto : Quoi de neuf au salon de Bruxelles du 14 au 24 janvier 2016
2016	N°2	P.34	Sécurité routière : Le conducteur belge plus distrait que ses voisins européens ? Résultats de l'enquête nationale d'INsécurité routière 2015-2016
2016	N°2	P.46	Auto : Aides à la conduite, vers une réduction drastique des accidents
2016	N°3	P.26	Assurance auto : Telematics : l'assurance embarquée
2016	N°3	P.36	Sécurité routière : Campagne BOB : l'AWSR fait le bilan des résultats et nuance les chiffres parus dans la presse
2016	N°3	P.46	Auto : Essai Skoda Superb
2016	N°4	P.36	Sécurité routière : La tirette a fêté son 2 <sup>e</sup> anniversaire
2016	N°4	P.38	Auto : La nouvelle Porsche 911 ne manque pas d'air
2016	N°5	P.36	Sécurité routière : « Un peu trop vite, c'est trop vite » - Nouvelle campagne de l'AWSR
2016	N°5	P.46	Auto : Essai Jaguar XE
2016	N°6	P.28	Nouvelle technologie : La voiture autonome bientôt sur nos routes ?
2016	N°6	P.46	Auto : Fiat Tipo, la voiture Low cost mais de qualité
2016	N°7	P.41	Sécurité routière : Sur la route, 1+1=3 !
2016	N°7	P.46	Auto : essai Ford Mustang convertible
2016	N°8	P.37	Sécurité routière : 50 % d'accidents en plus à la sortie des classes qu'au début des cours
2016	N°8	P.46	Auto : La guerre aux vieilles pollueuses est ouverte

## BROCOM

2015	N°10	P.32	Brocom : La nouvelle campagne de promotion BROCOM a commencé !
2016	N°1	P.16	Brocom : Le Belge, ses assurances et son courtier
2016	N°2	P.28	Brocom : « La grande promesse », tel est le nom de la nouvelle campagne de promotion
2016	N°3	P.28	Brocom : L'avenir du courtier indépendant est assuré !
2016	N°4	P.28	Brocom : Une campagne multidimensionnelle progressive visant à mieux faire connaître le courtier indépendant
2016	N°5	P.28	Campagne de promotion Brocom 2015-2016 : phase 3
2016	N°7	P.36	Brocom : l'image du courtier ? Mesurer c'est savoir !
2016	N°8	P.32	Brocom : Posséder votre propre site web - Compliqué et hors de portée ? Certainement pas !

## DROIT ET TECHNIQUE

2015	N°10	P.8	Législation : Toujours pas de responsable connu
2015	N°10	P.36	Droit social : Situation financière des indépendants au 2 <sup>e</sup> trimestre 2015
2015	N°10	P.37	Droit social : Situation financière des PME Wallonie-Bruxelles au 2 <sup>e</sup> trimestre 2015
2015	N°11	P.10	Législation : Priorité mais... prudence

## DROIT ET TECHNIQUE (SUITE)

2015	N°11	P.11	Législation : Responsabilité décennale et architecte
2016	N°1	P.8	Législation : Assurance et terrorisme : Rappel et réflexions
2016	N°1	P.38	Droit social : Situation financière des indépendants - La tendance de fond est à l'amélioration au 3 <sup>e</sup> trimestre 2015
2016	N°2	P.8	Législation : Pas de responsable connu... encore
2016	N°3	P.8	Législation : Pas de responsable connu... encore et toujours
2016	N°3	P.34	Droit social : Les changements pour les indépendants et les PME en 2016
2016	N°3	P.35	Droit social : Quatre indépendants sur dix sont prêts à engager en 2016
2016	N°4	P.8	Législation : Intérêt de retard et assurance
2016	N°5	P.8	Législation : Service de règlement de sinistre et TVA
2016	N°5	P.38	Droit social : Modernisation du droit du travail : cherchons des emplois, pas des économies
2016	N°6	P.8	Législation : Pas de responsable connu... encore et toujours
2016	N°6	P.30	Droit social : Plan bancaire de Jean-Claude MARCOURT : un bon signal pour les PME
2016	N°7	P.8	Législation : Polices combinées et omission intentionnelle
2016	N°7	P.38	Droit social : le nombre de starters est à la hausse
2016	N°8	P.8	Législation : Les paiements électroniques
2016	N°8	P.20	Droit social : Les indépendants et leur protection sociale : une enquête UCM révèle leurs attentes

## ÉVÉNEMENTS

2015	N°10	P.10	Événement : Trophées Decavi de l'assurance Vie 2015
2015	N°11	P.8	Élites du travail : Les intermédiaires en assurances à l'honneur
2015	N°11	P.28	Événement : 14 <sup>ème</sup> édition des Journées du Courtage à Paris
2015	N°11	P.29	Événement : Dag van de Makelaar et remise de la Gulden Regel
2016	N°1	P.27	Cercles et bourses : 50 ans pour le CVAP
2016	N°1	P.32	Événement : Belgian Insurance Conference 2015
2016	N°2	P.12	Événement : Colloque crédit
2016	N°4	P.11	50 ans pour le Cercle Liégeois des assureurs (C.L.A.)
2016	N°5	P.14	Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2016
2016	N°6	P.12	Événement : Congrès FEPRABEL 2016 : Ensemble, droit au but !
2016	N°6	P.20	Événement : Journées du courtage, le rendez-vous professionnel annuel des courtiers VIE et IARD, des sociétés d'assurances et des courtiers grossistes

## INFORMATIONS

2015	N°10	P.6	En Bref
2015	N°10	P.4	Coin lecture
2015	N°10	P.22	DEKRA, au service des assureurs
2015	N°10	P.23	Nouvelle circulaire FSMA relative à Twin Peaks II - Conservation des informations et dossier client
2015	N°10	P.24	13.11.2015 : 1 jour sans !
2015	N°10	P.42	L'assurance dans les médias
2015	N°10	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2015	N°11	P.6	En Bref
2015	N°11	P.12	Les classements des assureurs, 2014 : un surplace inquiétant
2015	N°11	P.30	Votre chambre en action : L'UPIB a sa devise : « Croisons les doigts ensemble, jamais les bras »
2015	N°11	P.32	Éducation financière : Enseignement francophone - Sa Majesté la Reine en classe pour soutenir l'éducation financière des élèves
2015	N°11	P.36	Assurance santé animale : Une assurance qui a du chien !
2015	N°11	P.38	En mouvement : Gert De WINTER nouveau CEO de Baloise Group
2015	N°11	P.42	L'assurance dans les médias
2015	N°11	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°1	P.6	En Bref
2016	N°1	P.3	Coin lecture
2016	N°1	P.14	Éducation financière : Enseignement néerlandophone - Sa Majesté la Reine soutient l'éducation financière des élèves et se rend en classe le temps d'un cours
2016	N°1	P.24	Coin technique : Les détecteurs de fumée : conseils pratiques « 69 personnes ont perdu la vie dans un incendie en 2014 »



## INFORMATIONS (SUITE)

2016	N°1	P.37	AssurPharma marque la fin des formulaires papier en pharmacie
2016	N°1	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°1	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°2	P.6	En Bref
2016	N°2	P.4	Coin lecture
2016	N°2	P.22	Les canaux de distribution en 2014 : Les courtiers font la course en tête !
2016	N°2	P.26	Merci Réginald VAN INGELGEM
2016	N°2	P.30	Médiation : Régler ses conflits à l'amiable, utopie ?
2016	N°2	P.41	En mouvement : Henk JANSSEN est le nouveau CEO de Baloise Insurance
2016	N°2	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°2	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°3	P.6	En Bref
2016	N°3	P.4	Coin lecture
2016	N°3	P.12	Merci pour tout Michel !
2016	N°3	P.18	Chiffres : L'assurance belge en 2015, une évolution inquiétante
2016	N°3	P.20	Quels rendements en branche 21 en 2015 ?
2016	N°3	P.25	Panne d'électricité et décongélation
2016	N°3	P.31	Réforme de la Loi bancaire et gouvernance des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
2016	N°3	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°3	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°4	P.6	En Bref
2016	N°4	P.4	Coin lecture
2016	N°4	P.18	Légère hausse de l'inflation totale en Belgique après 3 années consécutives de baisse
2016	N°4	P.21	Votre chambre en action : L'UPIB : « Croisons les doigts ensemble, jamais les bras »
2016	N°4	P.26	Assurance habitation : Une habitation assurée pour plus de sérénité
2016	N°4	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°4	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°5	P.6	En Bref
2016	N°5	P.4	Coin lecture
2016	N°5	P.18	Ombudsman de l'assurance : Chiffres et analyse 2015
2016	N°5	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°5	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°6	P.6	En Bref
2016	N°6	P.4	Coin lecture
2016	N°6	P.31	BAUA, vers une reconnaissance des agences de souscription en Belgique
2016	N°6	P.34	Indice : L'indice médical est de retour
2016	N°6	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°6	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°7	P.5	En Bref
2016	N°7	P.4	Coin lecture
2016	N°7	P.11	Sociétés : Generali : 115 ans de présence en Belgique - Un anniversaire placé sous le signe du renouveau
2016	N°7	P.12	Assurance loi : La garantie financière d'achèvement (Assurance Loi Breyné)
2016	N°7	P.13	Assemblée Générale de l'UPCA
2016	N°7	P.14	Chiffres 2015 de l'Ombudsfm
2016	N°7	P.22	Chiffres : Les vacances des Belges sous la loupe d'Europ Assistance
2016	N°7	P.28	Formation : outplacement
2016	N°7	P.32	Nouveau produit : Vivium lance sa police Responsabilité Professionnelle soins médicaux et paramédicaux
2016	N°7	P.34	Philippe GODFROID réélu président de l'UCM
2016	N°7	P.35	FSMA : une newsletter destinée aux intermédiaires
2016	N°7	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°7	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°8	P.6	En Bref
2016	N°8	P.4	Coin lecture
2016	N°8	P.24	Assurance pension : Réforme de la loi sur les pensions complémentaires du 2 <sup>e</sup> pilier
2016	N°8	P.28	Taxe sur les plus-values spéculatives : les autorités perdent 12 millions d'€ de recettes alors que l'on comptait sur 34 millions d'euros de revenus supplémentaires
2016	N°8	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°8	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter



## INTERVIEWS

2015	N°10	P.16	Questions de Principium : Edwin KLAPS, Administrateur-Directeur AG Insurance et Administrateur de Portima
2015	N°10	P.17	Interview : Assisto, une application intuitive et rapide pour déclarer un accident de voiture
2015	N°11	P.7	Questions de Principium : Koenraad TORFS, Vice-Président FVF et Doyen d'honneur du Travail
2016	N°1	P.12	Questions de Principium : Jean DEVILLE, Business Manager Brocom
2016	N°2	P.10	Questions de Principium : Jean-Luc SCHVARTZ, courtier et rédacteur automobile
2016	N°3	P.10	Questions de Principium : Hans DE CUYPER, CEO AG Insurance
2016	N°3	P.16	Interview : Rencontre avec Henk JANSSEN, CEO de Baloise Insurance
2016	N°4	P.10	Questions de Principium : Henk JANSSEN, CEO Baloise Insurance
2016	N°5	P.12	Questions de Principium : Frank KOSTER, Président Assuralia, CEO AXA Belgium
2016	N°6	P.10	Questions de Principium : Claude RAPOPORT, Administrateur Délégué de Portima
2016	N°6	P.22	Interview Troostwijk Roux Expertise : Combien votre entreprise vaut-elle aux yeux de l'assureur incendie ?
2016	N°7	P.10	Questions de Principium : Martin STURZLBAUM, CEO et Président du Comité de Direction Generali Belgium
2016	N°8	P.10	Questions de Principium : Claude DE HUYVETTER, Directeur commercial Bruxelles-Wallonie chez VIVIUM

## INTERNATIONAL

2015	N°10	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2015	N°11	P.24	Classements 2014 pour le Grand-Duché de Luxembourg
2016	N°1	P.30	Focus à l'international : Assurance internationale
2016	N°2	P.38	Focus international : Catastrophes Naturelles - 2015 : bilan d'une année
2016	N°3	P.41	Focus international : Assurance internationale
2016	N°4	P.30	International : World Insurance Report 2016 - Des nouveaux défis pour les assureurs !
2016	N°4	P.32	Europe : Du côté du Bipar : quelques actualités
2016	N°4	P.34	Focus à l'international : Assurance internationale
2016	N°5	P.41	Focus à l'international : Regards sur l'Hexagone
2016	N°6	P.38	Focus international : Assurance internationale : nouvelles financières
2016	N°7	P.24	Europe : Réunions annuelles du Bipar à Prague
2016	N°7	P.26	Focus à l'international : assurance internationale
2016	N°8	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale

## NOUVELLES TECHNOLOGIES

2015	N°10	P.28	Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°1 : notions de base
2015	N°10	P.29	Le site du mois : <a href="http://www.police-on-web.be">www.police-on-web.be</a>
2015	N°10	P.38	Nouvelles technologies : Les expertises par drones
2015	N°10	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse, démonstration
2015	N°11	P.34	Cyber risk : 38 % des entreprises belges hackées en 2014
2015	N°11	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : les animaux domestiques
2015	N°11	P.41	Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°2 : Création du compte
2016	N°1	P.33	Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°3 : se repérer sur le site - le fil d'actualité
2016	N°1	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : quand et pourquoi utiliser le stabilisateur d'images ?
2016	N°1	P.46	Productivité & informatique
2016	N°2	P.11	Technologie : Le prix Clusib décerné à la thèse de master « Wireless Network Privacy »
2016	N°2	P.39	Photo numérique : La priorité à la vitesse est-elle égale à la priorité à l'ouverture dans certains cas ?
2016	N°3	P.24	Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°4 : se repérer sur le site - la page de profil

RAPPORT ANNUEL 2015-2016





## NOUVELLES TECHNOLOGIES (SUITE)

2016	N°3	P.39	Photo numérique : L'usage de la vitesse très lente, pour quoi faire ?
2016	N°4	P.12	Signature électronique via le smartphone - PortiSign on Mobile
2016	N°4	P.24	Plan Marshall 4.0 : 500 millions € pour la stratégie numérique de la Wallonie
2016	N°4	P.39	Photo numérique : Comment prendre des photos depuis un moyen de transport en mouvement ?
2016	N°5	P.24	Webzone : Facebook pas à pas - Leçon n°5 : les paramètres du compte et de profil - onglets « Général » et « Sécurité »
2016	N°5	P.26	Nouvel outil digital : AXA, partenaire de toutes les entreprises
2016	N°5	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : suivre le sujet en mouvement !
2016	N°6	P.39	Photo numérique : Mode priorité à la vitesse : quand le temps se prête au jeu
2016	N°7	P.21	E-commerce : près de 2 sites e-commerce en Flandre pour 1 site en Wallonie
2016	N°7	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : Comment associer sujet photographié et technique photographique ?
2016	N°8	P.11	Cybersécurité : La sécurité de l'information, une nécessité devenue une obligation légale !
2016	N°8	P.16	Cyberrisque et assurance
2016	N°8	P.18	Les drones : Un nouvel Arrêté Royal... et maintenant ?
2016	N°8	P.30	Webzone : Facebook pas à pas - Leçon n°6 : Les paramètres de confidentialité
2016	N°8	P.36	Site du mois : Un nouveau site internet pour le BIPAR
2016	N°8	P.38	Cybercriminalité : Comment bien protéger ses appareils connectés ?
2016	N°8	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : objectif sur l'infini !

## RISK MANAGEMENT

2015	N°10	P.26	Risk management : Les risques « spéciaux »
2016	N°1	P.22	Risk management : Les défis de demain
2016	N°2	P.32	Risk management : Guerre sur tous les fronts...
2016	N°3	P.22	Risk management : Le Risk Management à la croisée des chemins
2016	N°4	P.22	Risk management : Couvrir les risques - Les limites de l'assurabilité
2016	N°5	P.32	Risk management : Le sinistre maximum possible - Les limites de l'assurabilité
2016	N°6	P.26	Risk management : Risk Management Global vs. Risk Management Financier - Une dualité fondamentale
2016	N°7	P.30	Du Risk Management de la gouvernance au Risk Management de la performance
2016	N°8	P.34	Risk management : Le bien-être au travail : un Risk Management obligatoire

## POSITION - RÉFLEXION

2015	N°10	P.5	Éditorial : Rien ne vaut un Trophée
2015	N°11	P.4	Éditorial : Une fin d'année bousculée, que nous réserve 2016 ?
2016	N°1	P.4	Éditorial : Qui seront nos concurrents demain ?
2016	N°2	P.5	Éditorial : Crédit hypothécaire : comment ne pas perdre un marché ou du moins ce qu'il en reste ?
2016	N°3	P.5	Éditorial : Ensemble, vaincre l'angoisse
2016	N°4	P.5	Éditorial : L'union fait la force
2016	N°5	P.5	Éditorial : Un congrès qui fera date
2016	N°6	P.5	Éditorial : Un Vade-mecum qui va droit au but
2016	N°7	P.3	Éditorial : Les coïncidences sont parfois révélatrices
2016	N°8	P.5	Éditorial : Le digital avance mais un belge sur cinq est incapable d'envoyer des courriels

# 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

### AS2

Assurnet 2

### ASSURALIA

Union professionnelle des Entreprises d'Assurances

### AWSR

Agence wallonne pour la sécurité routière

## B

### BABW

Bourse de l'Assurance du Brabant wallon

### BAN

Bourse de l'Assurance de la Province de Namur

### BAUA

Belgian Association Of Underwriting Agencies

## BBAA

Bureau belge des Assureurs Automobiles

## BIPAR

Bureau international des Producteurs d'Assurances et de Réassurances

## BRAM

Bourse Royale de l'Assurance de Mons et du Centre

## 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

### CBAWB

Cercles et bourses d'assurance de Wallonie et Bruxelles

### 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

**CMS**

Commission Mixte de Suivi

**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**

**ECON**

Commission des Affaires économiques et monétaires

**EEE**

Espace économique européen

**EFPME**

Espace Formation PME Bruxelles

**EIOPA**

Autorité européenne des assurances et des pensions

**ESA**

Autorité bancaire européenne (European Supervisory Authority)

**ESMA**

Autorité européenne des marchés financiers (ESMA - European Securities and Markets Authority)

**F**

**FABIN-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 (États-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 Project

### IFAPME

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

### IMCO

Commission Marché intérieur et protection des consommateurs

### IRP

Institutions de retraite professionnelle

## J

### JO DE L'UE

Journal officiel de l'Union européenne

### JURI

Commission sur les affaires juridiques

## 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

Organe de concertation 3 fédérations : FEPRABEL - FVF - UPCA

### 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

## TWIN PEAKS II

Loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de la FSMA et ses arrêtés royaux d'exécution. Application des règles de conduite Mifid au secteur de l'assurance

## 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

## UPIB

Union professionnelle des intermédiaires bancaires

## 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 D'ADMINISTRATION

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

**Philippe MUYS**  
PRÉSIDENT  
[philippe.muys@feprabel.be](mailto:philippe.muys@feprabel.be)

**Jean-Marc BOCCART**  
VICE-PRÉSIDENT  
[jean.marc.boccart@rbgroupe.be](mailto:jean.marc.boccart@rbgroupe.be)

**Armand KOCH**  
VICE-PRÉSIDENT  
[info@akoch.be](mailto:info@akoch.be)

**Valéry LAMOTTE**  
VICE-PRÉSIDENT  
[vl@groupassur.be](mailto:vl@groupassur.be)

**Michel PIRSON**  
VICE-PRÉSIDENT  
& CHIEF PROCESS OFFICER  
[michel@apicinsurance.be](mailto:michel@apicinsurance.be)

**Henri-Philippe DINCQ**  
TRÉSORIER  
[dincassur.goss@portima.be](mailto:dincassur.goss@portima.be)

**Patrick CAUWERT**  
CHIEF EXECUTIVE OFFICER  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

**Martine GILSON**  
PRÉSIDENTE BRABANT WALLON  
[martine.gilson@assurances-gilson.be](mailto:martine.gilson@assurances-gilson.be)

**Laurent CHODA**  
PRÉSIDENT CHABRA (BRUXELLES ET BRABANT)  
[laurent@live-in.be](mailto:laurent@live-in.be)

**Marc DOSSCHE**  
PRÉSIDENT HAINAUT  
[marcdossche@portima.be](mailto:marcdossche@portima.be)

**Raymond LEISTEN**  
PRÉSIDENT DG (OSTBELGIEN)  
[info-ova@skynet.be](mailto:info-ova@skynet.be)

**Selim el-HANI**  
PRÉSIDENT LIÈGE  
[selim@warupa.be](mailto:selim@warupa.be)

**Pierre LAMOTTE**  
PRÉSIDENT LUXEMBOURG  
[pierre.lamotte@figass.be](mailto:pierre.lamotte@figass.be)

**Jean-François MARTIN**  
PRÉSIDENT NAMUR  
[martin.jf@primemartin.be](mailto:martin.jf@primemartin.be)

**Albert FOBE**  
FLANDRE  
[assufobe@scarlet.be](mailto:assufobe@scarlet.be)

**Alain WINAND**  
PRÉSIDENT INTERMÉDIAIRES  
BANCAIRES (UPIB)  
[alain.winand@awinand.be](mailto:alain.winand@awinand.be)

**Bernard de MALEINGREAU**  
PRÉSIDENT  
COURTIERS DE CRÉDITS (UPCC)  
[b.de.maleingreau@portima.be](mailto:b.de.maleingreau@portima.be)

### PRÉSIDENTS HONORAIRES FEPRABEL

**Vincent MAGNUS**  
[vincent.magnus@sa-magnus.be](mailto:vincent.magnus@sa-magnus.be)

**André LAMOTTE**  
[al@groupassur.be](mailto:al@groupassur.be)

**Réginald VAN INGELGEM**  
[reginald@van-ingelgem.be](mailto:reginald@van-ingelgem.be)

**Alain de MIOMANDRE**  
[mioconsult@skynet.be](mailto:mioconsult@skynet.be)

### ADMINISTRATION

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles  
Tél : 02/743 25 60  
[www.feprabel.be](http://www.feprabel.be) - [contact@feprabel.be](mailto:contact@feprabel.be)

CEO : **Patrick CAUWERT**  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

Conseiller juridique : **Denis GOUZEE**  
[denis.gouzee@legalex.be](mailto:denis.gouzee@legalex.be)

Responsable graphique : **Sabine GANTOIS**  
[sabine@feprabel.be](mailto:sabine@feprabel.be)

Juriste d'entreprise : **Isabelle DASTOT**  
[isabelle@feprabel.be](mailto:isabelle@feprabel.be)

Assistante de direction : **Virginie SCOHY**  
[virginie@feprabel.be](mailto:virginie@feprabel.be)

Assistante de communication : **Fleur JASOIGNE**  
[fleur@feprabel.be](mailto:fleur@feprabel.be)

Informatique : **Yves COLPAERT**  
[informatique@feprabel.be](mailto:informatique@feprabel.be)



# ABONNEZ-VOUS À PRINCIPIUM !

Mensuel de FEPRABEL

[www.feprabel.be/principium/abonnement](http://www.feprabel.be/principium/abonnement)

1 AN  
=  
11 NUMÉROS

Seulement

111 €<sup>TTC</sup>



# OmniNature



**Parce que le soleil ne brille pas tous les jours ...**

Une protection auto optimale **contre les forces de la nature** pour **5 EUR/mois** seulement !

AG Insurance sa - Bd. E. Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0404.494.849  
www.aginsurance.be - Tél. +32(0)2 664 81 11  
Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles

Editeur Responsable : Johan Adriaen