

Principium

Mensuel de Fep LABEL (Ne paraît pas en août)



RAPPORT ANNUEL

BILAN ET PERSPECTIVES



Principium N°9
Octobre 2017

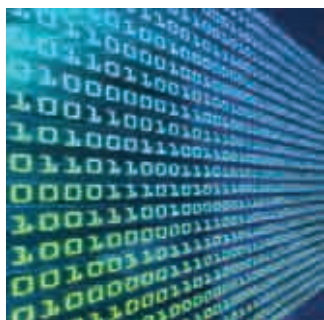
FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128

VERS LE COURTIER DIGITAL 4.0

Sommaire - Rapport annuel 2016-2017



PRINCIPIUM VOUS PRÉSENTE CE MOIS :

- P.4 Éditorial : Que retenir de cette période 2016/2017 ?
- P.6 Mot du président : FEPRABEL, 80 ans et plus dynamique que jamais !
- P.10 Conseil d'Administration de FEPRABEL
- P.11 Organigramme de FEPRABEL
- P.12 L'équipe de FEPRABEL
- P.13 Adhésion à FEPRABEL
- P.14 Liste des nouveaux membres 2016-2017

INFORMATIONS



CHAMBRES SYNDICALES :

- P.16 Brabant Wallon
- P.17 CHABRA
- P.18 FEPRABEL DG (Ostbelgiën)
- P.19 Hainaut
- P.20 Liège
- P.21 Luxembourg
- P.22 Namur
- P.24 Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC)
- P.25 Union professionnelle des intermédiaires bancaires (UPIB)

COMMISSIONS TECHNIQUES :

- P.26 Commission communication
- P.28 Commission mixte de suivi & Groupe de travail normalisation
- P.29 Commission professionnelle technique n°30

SOUSCRIPTEURS - CERCLES ET BOURSES D'ASSURANCE :

- P.30 Belgian Association of Underwriting Agencies
- P.32 Activités des Cercles et Bourses d'assurance de Wallonie et Bruxelles

ACTIVITÉS DE FEPRABEL :

- P.38 Ligne du temps 2016-2017
- P.40 Rapport des actions de FEPRABEL
- P.42 FEPRABEL en chiffres
- P.46 FEPRABEL dans les médias
- P.50 Les fiches pratiques de FEPRABEL
- P.51 Les newsletters « Assurance News » vie et non vie
- P.52 Rencontres avec les compagnies



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance





FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

INFORMATIONS (SUITE)

FORMATION :

- P.54 Cepom : Because « tomorrow » is our daily concern
- P.56 Centres de formations des classes moyennes : une alliance gagnante !
- P.58 Bachelors en assurance
- P.60 Remise des diplômes aux étudiants de l'école de courtage d'AXA Belgium
- P.62 La formation en alternance au service de votre entreprise
- P.63 En alternance, formons vos futurs collaborateurs en assurance !

BROCOM - BIPAR :

- P.64 Brocom : Activités 2017 : « votre courtier, votre meilleure assurance » prend un nouvel envol !
- P.72 Europe : Quelques sujets clés du BIPAR en 2016-2017

CHIFFRES & RAPPORTS

- P.78 Portima fait le point sur l'année écoulée
- P.80 CEN/TC445
- P.81 Le SPF Economie fait entrer son aperçu annuel dans l'ère du numérique
- P.82 Ligne du temps digitale
- P.86 Rapport annuel 2016 de la FSMA
- P.93 Rapport pluriannuel 2011 à 2015 du Bureau de Tarification Auto
- P.98 Rapport d'activités 2016 des Commissions d'agrément, d'examen et d'accréditation du secteur
- P.100 Les Trophées Decavi de l'Assurance Vie et Non-Vie
- P.102 Activités de l'Association des Juristes de l'Assurance (AJA)
- P.103 Les élites du travail
- P.104 Rapport annuel 2016 du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME)

ANNEXES

LÉGISLATION :

- P.105 Crédit hypothécaire : nouvelles obligations à charge de l'intermédiaire de crédit depuis le 1^{er} avril 2017
- P.109 Les avis de la Commission des assurances

DIVERS :

- P.110 Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2016-2017
- P.115 Lexique
- P.119 Renseignements FEPRABEL/Principium

Que retenir de cette période 2016/2017 ?



La mutation est en route, des expériences sont en cours. Le monde bouge et pas toujours dans le bon sens, mais nous sommes vigilants tout en préparant l'avenir.

Les apprentis sorciers n'ont pas encore été balayés comme Mickey dans FANTASIA (voir « L'apprenti sorcier »).

Ce fût une année préparatoire à de nombreux règlements qui soit seront d'application sous peu, soit seront mis en œuvre en 2018. À lire en pages 6 à 9 « Le Mot du Président » et en pages 40 et 41, le « Rapport des actions de FEPRABEL ».

« Tout ce qui est répétitif, même sophistiqué, est en voie de mécanisation. Ceux qui tireront leur épingle du jeu seront ceux qui continueront d'ajouter de la valeur. »

*Luc de Brabandere
dans Homo Informatix.*

Si l'on suit la théorie de certains groupes dont ING, qui prône l'automatisation à 100 %, on ne peut que conclure que le service offert au client sera alors sans valeur.

Valeur ajoutée non contrôlable, mais indispensable

De plus, l'autre phénomène qui nous plombe tous les jours est la

menace des contrôles en tout genre. Cela oblige tout le monde à non seulement bien faire son métier, donner des conseils avisés, respecter le client, MAIS en plus en garder une trace et une preuve. Cette vision d'un monde structuré, polissé et mis dans des rapports détaillés est assez inquiétante. Le temps passé à tout contingenter et mettre en rapport est dans la plupart des cas du temps perdu. Ce temps perdu se fera toujours au détriment du client, car soit le prix va augmenter, soit le service sera moins personnalisé et plus robotisé. C'est d'ailleurs là que se rejoignent les deux grandes tendances du moment : la digitalisation intelligente et le besoin de rapports structurés pour toutes les actions prestées.

La valeur ajoutée sera alors dans l'imagination et la créativité, éléments essentiels dans nos métiers, mais jamais demandés par aucune loi, ni contrôlés par aucune autorité. Le courtier est un solutionneur pour le client. N'est-ce pas là l'essentiel ? Le consommateur a généralement un problème d'assurance, et pas un besoin ou une exigence. Le courtier est là pour faire plus que répondre au prescrit de la Loi. Attention à ce que l'abondance de la réglementation et des contrôles ne tuent pas cette dynamique.

Bien faire et faire savoir

Et pour cela, nous avons une machine bien huilée qui nous prépare la promotion du courtier 4.0.

“ **« Ils ne se révolteront que lorsqu'ils seront devenus conscients et ils ne pourront devenir conscients qu'après s'être révoltés. »**

Georges Orwell - 1984

Vous lirez le bilan des actions de promotion en pages 64 à 71.

Et je conclurai par une note d'humour, bien nécessaire en ces temps perturbés.

« Dans sa volonté de supprimer les intermédiaires, il cherchait le moyen de passer directement du foin au lait sans passer par la vache. »

Alphonse ALLAIS

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

LES PRODUITS P ?

POUR TOUS LES BONS CONDUCTEURS
DE 30 À 75 ANS.

SIMPLES, EFFICACES, IMBATTABLES !



RC:
405 € < 140 kw



RC:
355 € < 140 kw ≥ 420 €



RC:
305 € < 140 kw ≥ 360 €



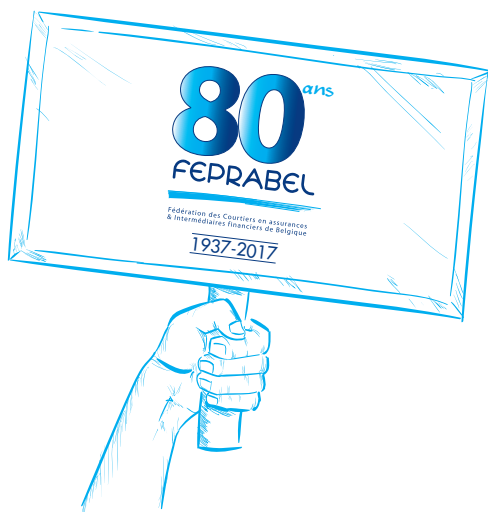
RC:
290 € < 140 kw ≥ 340 €

LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DE NOS PRODUITS P :

Avoir l'âge requis (Min 30, 40, 50 ou 60 ans) - Prouver 5 années sans sinistre RC en tort - Prouver 5 années sans perte totale (hors tiers responsable) ni vol complet - Etre le conducteur habituel de la voiture - Maximum un sinistre DM supérieur à 1000 € lors des 5 dernières années.



FEPRABEL, 80 ans et plus dynamique que jamais !



“

**« Se réunir est un début,
rester ensemble est un progrès,
travailler ensemble est la réussite »**

Henry Ford

”

Le 25 juin 2017, FEPRABEL a fêté ses 80 ans d'existence et, malgré son grand âge, notre fédération déborde d'énergie et d'activités sur tous les fronts ! Le travail réalisé est à la hauteur des défis et challenges auxquels nous avons été confrontés au cours de ces dernières années. Ce « Rapport annuel 2016-2017 » en est une fois de plus le témoin et montre à quel point la compétence, la motivation et le dynamisme d'une petite équipe conjugués à la confiance et au soutien apportés par les membres peuvent nous aider à déplacer des montagnes ! Ce qui a été fait au cours de ces années particulièrement difficiles pour défendre nos membres l'a été avec force et conviction, mais il convient toujours de tirer les leçons du passé pour préparer l'avenir.

Vers une mutation réussie !

Notre dernier congrès « Vers une mutation réussie » fut un succès en terme de participation (+ de 600), mais au-delà du nombre de participants, je dirais que ce fut surtout l'occasion de constater la volonté de nos membres de mettre en place les conditions de leur avenir et de leur pérennité.

Le courtage professionnel, tel que FEPRABEL le défend, a progressé, non seulement en nombre, mais aussi en qualité. Un peu à cause de la peur du Gendarme (FSMA), mais aussi grâce à la volonté de nos membres de rebondir positivement sur l'obstacle assurmifid.

Ceux qui étaient présents à notre congrès se souviendront de Philippe Moati, professeur d'économie à l'Université « Paris-Diderot », qui a été notre référence tout au long de la journée. Ils se souviendront surtout de ses conclusions dont la finesse a fait l'unanimité. Selon ses propres mots, nous sommes prêts, nous avons de bonnes bases, de bonnes structures, de bons outils, des relations très positives avec nos partenaires compagnies et enfin, cas unique en Europe, nous avons en commun avec les compagnies des outils de gestion et de communication performants. Si je devais résumer notre situation, nous avons tout ou presque !

Mais cela ne suffit pas, encore faut-il que tout le monde rame dans le même sens !



Les courtiers se doivent de privilégier avant tout les solutions qui fonctionnent pour toutes leurs compagnies, à défaut ils vont se trouver confrontés à un surcroît de travail administratif ingérable ou impayable avec le risque de ne pas répondre aux nouvelles règles légales, pensons notamment aux rapports adéquats qu'il faudra mettre en œuvre le 1^{er} janvier 2018.

De leur côté, les compagnies partenaires qui distribuent leurs produits via un réseau de courtiers professionnels bien répartis sur le territoire national et qui, par ailleurs, bénéficient de la confiance des consommateurs qui se traduit par une position de leader sur le marché belge se doivent de soutenir en priorité la compétitivité des courtiers en développant des outils et des applications qui s'intègrent parfaitement dans la logique « multi-compagnies » des processus et logiciels mis en place au sein de Portima.



Oui au digital mais avec NOUS !

Le digital est incontournable, mais il s'agit d'un outil à la disposition de tous et pas d'un canal de distribution ! Sa mise en place doit se faire ensemble avec nos compagnies partenaires dans le respect de l'indépendance du courtier, mais aussi dans un esprit « Win-Win-Win », tant à court terme qu'à long terme, profitable au **client**, à la **compagnie** et au **courtier**.

Il nous paraît totalement insensé de constater que des compagnies partenaires du courtage tentent de développer une distribution parallèle et concurrente à leur canal principal !

Nous sommes d'avis que, si elles veulent se lancer dans la souscription « en ligne », elles le fassent en veillant à ce que le client puisse choisir son courtier en toute circonstance et qu'elles ne permettent pas la souscription en direct.

Se pose aussi la question des limites de la digitalisation ?

Qui n'a pas été bluffé en découvrant en image à quoi va ressembler notre quotidien dans les années à venir et par ce petit robot d'une société chinoise qui fait office de baby-sitter? Cet exemple du robot « baby-sitter » pose évidemment d'une manière cruciale la question de ce que la digitalisation ne peut ou ne doit pas résoudre à savoir : le contact humain.

Il en est de même dans le monde de l'assurance. Le contact virtuel ne pourra pas se faire au détriment du contact réel. C'est une question d'équilibre dont le dosage dépendra de ce que le client recherchera à l'avenir : le prix, la compétence, l'efficacité, la proximité, la présence ou encore la compréhension de ses besoins.

Les derniers chiffres transmis par Assuralia sur l'évolution des différents modes de distribution d'assurance en Belgique montrent clairement que le courtage reste le canal de distribution préféré des Belges. En non-vie, la part de marché des courtiers progresse et dépasse les 60 %. En Vie, elle atteint les 40 %. Globalement le courtage représente 50 % du marché alors que depuis près de 20 ans, on nous annonce notre disparition ! Cela veut-il dire que tout est parfait ? Évidemment non ! Si le défi du direct sera d'intégrer une bonne dose d'humain dans le digital, le défi du courtage sera évidemment de s'ouvrir aux nouvelles technologies numériques et digitales sans devenir pour autant des robots !



David VS Goliath !

Les décisions prises par certains grands acteurs de la finance au cours des derniers mois de l'année 2016, montrent à quel point l'approche digitale pure peut être particulièrement destructrice pour l'emploi et notre économie surtout si elle est menée avec cynisme et sans la moindre considération pour les personnes qui ont contribué sur le terrain à la croissance de ces entreprises ! >>>

>>> Cette situation met en avant également la nécessité de clarifier et de préciser la notion même de l'« indépendant ». Aujourd'hui ce statut est en danger parce que mis à toutes les sauces. Cela conduit à une multitude d'interprétations qui vont de la liberté la plus totale à la dépendance de fait assimilable au statut de salarié.

Cela fait des années que cette situation existe. Elle conduit à des excès mis en place par de nombreux grands acteurs économiques qui y trouvent un moyen facile de réduire leurs coûts tout en dépouillant leurs collaborateurs des droits élémentaires que leur statut d'indépendant devrait leur conférer. À quand un statut clair et précis ?

Le dossier Record/ING fait l'objet d'une attention toute particulière afin de défendre les membres concernés par cette fusion des activités bancaires de Record et d'ING qui plonge tout un réseau performant et rentable dans les difficultés alors que les résultats financiers d'ING étaient historiquement au plus haut !



Trop is te veel !

Entre Twin-Peaks et la transposition de la DDA (Directive sur la distribution en Assurances), nous voilà un peu assis entre 2 chaises. D'un côté nous sommes dans l'expectative et dans l'espoir de voir les choses se simplifier et s'améliorer et, de l'autre dans la crainte que seule la Belgique soumette les prestataires de service en assurances belges à des contraintes qui ne sont même pas reprises dans la directive !

L'enjeu de la transposition est de revenir à la directive, rien qu'à la directive ce qui impliquerait pour nous que la plupart des règles contraignantes (gestion des conflits d'intérêts, rapports adéquats, dossier client, conservation des données et « inducements ») ne seraient d'application que pour les produits d'investissements (PRIPS).

En attendant, la transposition de la DDA d'ici février 2018 sera un test important qui nous permettra de mesurer la capacité de nos autorités et de nos hommes et femmes politiques à mesurer le poids et l'inutilité de certaines mesures prises dans le cadre d'Assurmifid.

Nous sommes bien entendu d'accord avec la nécessité de protéger le consommateur d'autant plus que le courtier est en proximité avec lui et se doit de défendre ses intérêts, mais nous pensons que trop d'informations tue l'information et que l'ajout de règles allant au-delà de la DDA nuira à la compétitivité des compagnies et des courtiers qui sont aujourd'hui actifs sur le marché belge au profit de ceux qui ne devront pas s'y conformer.

Nous espérons que cet appel sera entendu par nos autorités et notre gouvernement fédéral, car il en va de l'avenir de l'assurance en Belgique, mais aussi, et surtout de l'emploi de milliers de personnes. Dans ce contexte des lourdeurs administratives, un autre sujet nous occupe déjà pour 2018. Il s'agit de la mise en œuvre du RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Nous y travaillons en commun avec les autres fédérations. Le dossier est très technique et très complexe. Il nécessite une attention particulière et des solutions communes.



Priorité à la satisfaction du client

Les lourdeurs administratives et réglementaires tant européennes que belges pèsent lourdement sur la vision que nous pouvons avoir de notre avenir en général et notre métier en particulier. Dans ces conditions, il est souvent difficile d'aller de l'avant. Heureusement les relations et les contacts que nous entretenons avec nos clients nous apportent souvent les bonnes raisons pour lesquelles nous exerçons notre métier et parmi celles-ci la satisfaction de servir nos clients.

À l'avenir le courtier aura besoin d'être encore plus proche de ses clients, mais il devra aussi séduire une nouvelle clientèle plus jeune qui n'est pas gagnée à l'avance ! Pour la conquérir, nous devons séduire et sortir de notre zone de confort ! Soyons dès lors ouverts aux idées nouvelles, aux initiatives nouvelles, aux nouveaux modes de communication (réseaux sociaux...), mais aussi aux nouvelles initiatives entrepreneuriales (économie partagée, start-up...).



BROCOM : une nouvelle ambition et de nouvelles campagnes !

À l'heure où vous lirez ces lignes, vous aurez probablement pu apprécier la nouvelle campagne de communication de Brocom. Je devrais d'ailleurs dire les campagnes puisqu'en effet 2 campagnes seront menées de front :

- ✓ La campagne « générique » a pour objectif d'expliquer aux consommateurs pourquoi un courtier en assurances peut réellement faire la différence. Proximité, Indépendance, Conseil et Service sont les 4 piliers qui seront mis en avant pour définir cette valeur ajoutée.
- ✓ La campagne « thématique » basée sur des besoins du client autour de 4 thèmes qui lui sont familiers (vacances, mobilité, pension et l'auto) sera répartie tout au long du 2^e semestre 2017.
- ✓ Axées sur le courtier en assurances, ces campagnes vous sont totalement dédiées. Nous vous invitons à utiliser sans modération tout le matériel mis à votre disposition (affiches, banniers, dépliants, blog, etc.) et à l'exploiter dans votre approche commerciale physique ou digitale tout au long de ces campagnes.



Vers une mutation réussie... ET après ?

Le changement est un mouvement perpétuel qui nous pousse en permanence à nous remettre en question, à bouger, à revoir nos façons de travailler, de faire, de communiquer, de vendre, etc. Comme vous l'aurez constaté, ce rapport annuel 2016-2017 a déjà un pied en 2018 et même au-delà. Dans ce processus permanent, FEPRABEL se doit de continuer à jouer son rôle de représentation et de défense de ses membres, mais aussi celui de leur proposer les outils à mettre en place et les orientations à prendre pour tenir le bon cap et répondre aux nombreux défis auxquels ils sont et seront confrontés à l'avenir !

Notre prochain **congrès** qui se déroulera le **15 mars 2018 à l'Aula Magna à Louvain-la-Neuve** fera le point sur tous ces sujets. N'oubliez pas de déjà noter cette date dans votre agenda.

Conclusions

Depuis 80 ans, FEPRABEL a évolué énormément, s'adaptant en permanence à son environnement au sens large. Que de chemins parcourus ! Que de changements tant pour nos membres que pour notre fédération !

Je tiens à remercier tous ceux qui apportent leur soutien à l'accomplissement de ce travail en particulier les Chambres et Unions professionnelles de FEPRABEL, les autres fédérations (FVF, UPCA et le BIPAR) ainsi que tous les partenaires (Portima, Brocom, Cepom...), qui contribuent au quotidien à l'avenir des métiers que FEPRABEL représente. Il me reste à remercier toute l'équipe de FEPRABEL et son CEO pour leur remarquable travail et leur implication permanente dans toutes les tâches et actions que FEPRABEL mène et que je vous invite à parcourir dans ce rapport annuel 2016-2017.

Philippe Muys
Président FEPRABEL
president@feprabel.be

 Président Philippe MUYTS president@feprabel.be	 CEO ² Patrick CAUWERT patrick.cauwert@feprabel.be	 Trésorier Henri-Philippe DINCQ 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

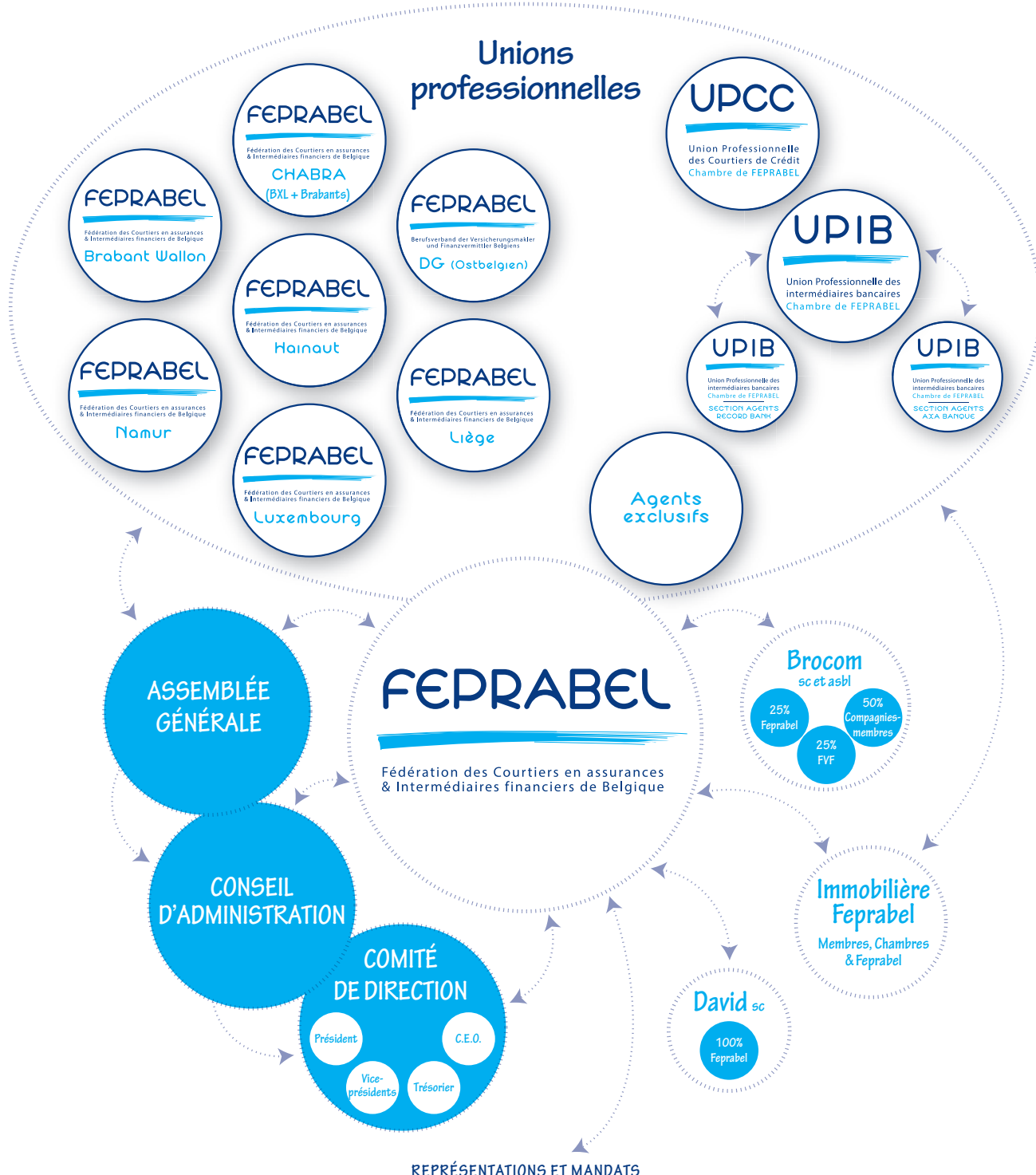
CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FEPRABEL¹



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.eu	 André LAMOTTE al@groupassur.be	 Vincent MAGNUS vincent.magnus@sa-magnus.be
--	--	--	--



REPRÉSENTATIONS ET MANDATS

AJA - Association des juristes d'assurance : www.aja-vvj.be • ALTIS : www.ifapme.be • ANPI - Association Nationale de Prévention Incendie et Vol : www.anpi.be
 BIPAR - Bureau International des Producteurs d'Assurances et de Réassurances : www.bipar.eu • CEPOM - Courtier Education Partaire Opleiding Makelaar : www.cepom.be
 INCERT - Label de qualité et certification d'installateurs artivol : www.incert.be • Commission des assurances : www.fema.be • Commission mixte de normalisation : www.telebb2.org
 Commission mixte de suivi • Commission paritaire 307 : www.emploi.belgique.be • Commission professionnelle ALTIS : www.ifapme.be
 Conseil Supérieur des Classes Moyennes (Commission intersectorielle n°15) : www.csipme.fgov.be
 FNUCM - Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes de Belgique : www.ucm.be
 IFAPME - Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et petites et moyennes Entreprises : www.ifapme.be
 IAWM - Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in KMU : www.iawm.be
 Jury des trophées de l'assurance : www.decavi.be • POI - Partners of Insurance Intermediaries : www.poionline.org • PORTIMA : www.portima.be
 Service Ombudsman des assurances : www.ombudsman.as • Organe de concertation 3 fédérations : FEPRABEL - FVF - UPCA/BVVM (NOUCONEC)
 WFII - World Federation of Insurance Intermediaries : www.wfii.net



FEPRABEL, c'est aussi du personnel à votre écoute

Patrick Cauwert

Chief Executive Officer

patrick.cauwert@feprabel.be



- ✓ Chargé de l'exécution des décisions du Conseil d'Administration
- ✓ Direction générale de la Fédération
- ✓ Porte-parole : chargé des contacts avec la presse
- ✓ Responsable des négociations en général
- ✓ 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)

Eric Vanhalle

Chief Executive Officer Adjoint

eric.vanhalle@feprabel.be



- ✓ Assiste le CEO dans la gestion de la Fédération
- ✓ Membre du comité de rédaction du Principium
- ✓ Suivi des relations avec les membres
- ✓ Suivi des dossiers sectoriels (Assuralia, autres fédérations, Portima)
- ✓ Suivi des dossiers réglementaires
- ✓ Suivi des développements et des projets techniques

Virginie Scohy

Assistante de direction

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



- ✓ 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



- ✓ 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



- ✓ 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

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 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 (CP 307).

AVANTAGES

- ✓ Repobel : une prise en charge de la taxe de reprographie par FEPRABEL;
- ✓ Un service juridique et des experts à votre écoute;
- ✓ Garantie gratuite « Médiation All-in » LAR.



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

AFFILIATION GRATUITE À BROCOM

Tout membre est automatiquement partenaire BROCOM.
(Adhésion pour les non membres de FEPRABEL : 495 € htva en 2017)

De manière concrète, l'offre de BROCOM développe VOTRE marketing et inclut entre autres :

- ✓ Des **campagnes de promotion** d'une valeur totale de plus de 1.500.000 € dans différents médias (médias online inclus);
- ✓ **L'utilisation de la marque « votre courtier, votre meilleure assurance »**, ainsi que tout le matériel promotionnel mis à votre disposition pour tous vos canaux de communication (spots TV, annonces publicitaires, les différents formats du logo de distribution -la check-box bleue-, bannières, contenu/blogs, vidéo YouTube, signature mail, papier à lettre...);
- ✓ **Une enseigne lumineuse gratuite** mise à votre disposition et indispensable. (Ou poster lumineux intérieur pour ceux qui n'ont pas la possibilité de mettre une enseigne);
- ✓ **NOUVEAU ! Un portail consommateur plus interactif** www.courtierenassurances.be « full responsive » avec renvoi vers le courtage grâce à un moteur de recherche de courtiers partenaires via internet;
- ✓ **NOUVEAU ! Une page Facebook et LinkedIn** pour accroître votre présence sur les réseaux sociaux « courtier en assurances »;
- ✓ **Une page d'identification de votre bureau**;
- ✓ **Un site courtier** individuel personnalisable (pour 120 € htva en 2017) 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) www.brocom.be** offrant un accès horizontal à toute l'information sectorielle et des compagnies ainsi que divers services d'utilité quotidienne : revue de presse, matériel des campagnes...

=> DEMANDE D'ADHÉSION DISPONIBLE SUR
www.feprabel.be/adhesion



Liste des nouveaux membres 2016-2017

FEPRABEL est heureuse d'accueillir les nombreux nouveaux membres qui ont rejoint ses Chambres syndicales entre septembre 2016 et août 2017. 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)	
ARMONI S.C.R.L.	Renaud DALOZE
BDT SIRONVAL S.P.R.L.	Serge SIRONVAL
BÉATRICE CLAERHOUDT S.P.R.L.	Béatrice CLAERHOUDT
BG INVESTISSEMENT CONSEIL S.P.R.L.	David BERTIAUX
OPTIMISATION FINANCE S.P.R.L.	Damien PREILLON
S&F CONSULTING S.P.R.L.	Sabrina MILO
STE AGATHE FINANCE S.P.R.L.	Catherine SERRÉ
TRITON INSURANCE S.P.R.L.	Xavier HERMAN
VERBERGT ASSURANCES S.P.R.L.	Christel VERBERGT

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Hainaut

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
AELI S.P.R.L.	Valérie BLARIAU
BUREAU DE COURTAGE NICOLAS RONDAERT S.P.R.L.	Nicolas RONDAERT
CEC FINANCE S.P.R.L.	Christophe CONTRUCCI
COFINAS S.C.R.I.	Michel LEROUX
COMMERCIAL INVEST S.A.	Alain VALEMBERG
ME CONSULTING	Emmanuel MEUNIER
PONTNEUF ASSURFINANCE S.P.R.L.	Frédéric PIROT
ROBERT PATRICK S.P.R.L.	Patrick ROBERT
STEFANI & CIE S.P.R.L.	Eric STEFANI

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

CHABRA

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
BCH BROKERS S.P.R.L.	Gaetan CHOPIN
BIZET FINANCES S.P.R.L.	Jacques MARIENS
BUREAU D'ASSURANCES DES CARMES S.P.R.L.U.	Didier ROLLAND
C.B.N. S.P.R.L.	Pierre BAUDSON
CHRISTIAN CASSE	Christian CASSE
EUROPEAN LIFE INSURANCE S.P.R.L.-S	Antoine SALEM
FINLIFE SC SCRL	Luc DELLICOUR
FONTAINE & HANSOTTE FINANCE SPRL S.P.R.L.	Stephane FONTAINE
JET'ASSUR S.P.R.L.	Jevair KARALI
JPS INSURANCE S.P.R.L.	Jean-Pierre SAUTOIS
MAC'ASSUR	Mariam ACHAHBOUN
PROTEXIS S.A.	Jean-Pierre BERCKMANS
WOLUWE ASSURFINANCE S.P.R.L.	Fabrice MONSEU

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Liège

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
ACTEAS S.P.R.L.	Jean-Christophe ZINZEN
ASSURANCES TOSSINGS ET DECK S.P.R.L.	Vincent TOSSINGS
BIZNESS DUO S.P.R.L.	Laurence PHILIPPART
BUREAU LABRIQUE-BONAVENTURE	Jean Louis LABRIQUE
RMD ASSURANCES & PRETS S.P.R.L.	Romeo MILLITARI

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Luxembourg

BUREAU (SOCIÉTÉ)	
KARINA HIPPOLYTE	Karina HIPPOLYTE
INSURANCIA S.P.R.L.	Maxime PEETERMANS

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Namur

BUREAU (SOCIÉTÉ)

ELIAS-LIGNY S.A.	Bernard LIGNY
SANDRINE MEUNIER	Sandrine MEUNIER

UPCC

Union Professionnelle
des Courtiers de Crédit
Chambre de FEPRABEL

BUREAU (SOCIÉTÉ)

D & G CREDITS S.P.R.L.	Véronique GHIOT
HYPO & PARTNERS SPRL S.P.R.L.	Benoît VANDENBOSCH

UPIB

Union Professionnelle des
intermédiaires bancaires
Chambre de FEPRABEL

BUREAU (SOCIÉTÉ)

ADIA FINANCES VINCENT ELET	Vincent ELET
SOPHIE BAOO	Sophie BAOO
CARAT&CO S.P.R.L.	Eric ANDRE
DCH SUPPORT TEAM S.P.R.L.	Christelle WILLAME
DE LOPHEM S.P.R.L.	Pascal DE LOPHEM
DPR S.P.R.L.	David PREUMONT
G.B.G & CO S.P.R.L.	Christophe GODART
ILAE INVEST S.P.R.L.	Valérie BLARIAU
JC FINANCES S.P.R.L.	Josiane CUPPER
ND2L S.P.R.L.	Delphine LEMAIRE
PARENT-CULOT AGENCIES S.A.	Serge PARENT
REFLEX CREDITS SC SPRL	Jean-Marc LENGIER
RG BUSINESS FINANCE SC SCS	Rudy GAIN
SOCRIDO S.P.R.L.	Christine VAN DE MEERSSCHE

DEMETRIS
BNP PARIBAS GROUP



Offrez à vos clients le Crédit Habitation Souple

du leader du marché BNP Paribas Fortis

Souple dès le départ – Souple tout au long de la durée

DEMETRIS | BNP PARIBAS GROUP

partenaire du courtier en crédit habitation

Découvrez pourquoi plus de 700 courtiers comptent chaque jour sur Demetris

- Envoyez un mail à brokers@demetris.be pour un rendez-vous
- Enregistrez-vous sur www.demetris.be

Contactez-nous maintenant !

Demetris SA, P. Bayensstraat 51, 1702 Groot-Bijgaarden, RPM Bruxelles - TVA BE0452.211.723 - n° FSMA 16507A-cb. Demetris SA est agent d'assurances lié à AG Insurance SA. Demetris SA est agent bancaire exclusif de BNP Paribas Fortis SA. Demetris SA distribue comme intermédiaire en crédit hypothécaire (agent lié) les crédits hypothécaires de BNP Paribas Fortis SA, sous réserve d'acceptation par le prêteur. Prêteur: BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, B-1000 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE0403.199.702.

Brabant Wallon

ACTIVITÉS 2016-2017



Martine Gilson



Patrick Delhaye



Michel Pirson



Nathalie Waterschoot



François Gillard



Jean-Marc Lambert



Luc Petit

COMPOSITION 2017

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

L'année 2016-2017 fut une année très axée sur la musique dans notre Chambre !

Les valse exécutées au sein des compagnies ou des banques nous ont tout naturellement amené en septembre à nous intéresser à ce que sera notre métier demain : de la techno c'est certain ! Mais avec une touche de slow et un peu de country pour rester proche de nos clients.

Mais qui pouvait mieux nous parler de la musique que Marc Isaye et son approche « Le management à travers le rock » ? Ou comment gérer un groupe dans une période de (r)évolution(s) ?

La House fut également au centre des discussions et d'une formation pour les (ex) futurs courtiers de crédit.

Enfin, la Fusion servit de base en juin pour l'approche de la gestion des tables, de l'espace client et des rapports adéquats.

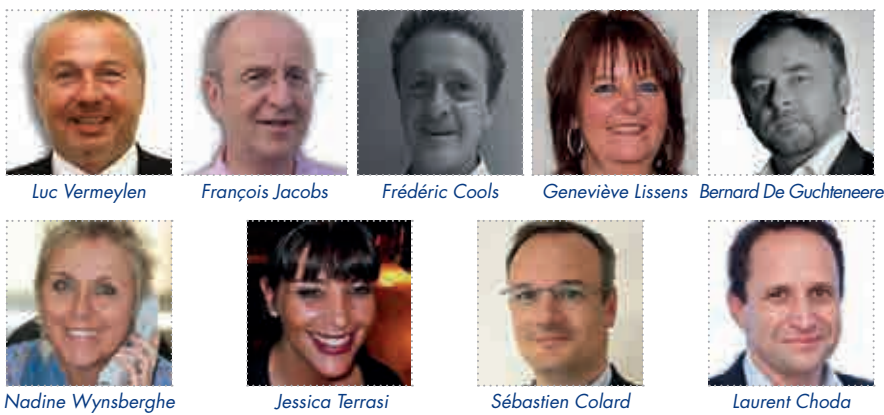
Vous le constatez, la Chambre du Brabant Wallon aime la variété et les découvertes. Mais elle se veut aussi être unie et forte, à l'image d'un orchestre philharmonique.

Avec cette volonté d'aller toujours de l'avant car il n'y a pas deux solutions : ou on progresse, ou on trouve des excuses.

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Nous voulons être à l'écoute de nos membres et ainsi prévoir des réunions et des formations orientées sur l'avenir et la continuation de notre chambre.

ACTIVITÉS 2016-2017



Luc Vermeylen

François Jacobs

Frédéric Cools

Geneviève Lissens

Bernard De Guchteneere

Nadine Wynsberghe

Jessica Terrasi

Sébastien Colard

Laurent Choda

Durant cette année académique 2016-2017, la Chabra a intensifié son investissement dans l'analyse de sujets tels que le numérique et les nouvelles technologies.

Par ailleurs, en janvier 2017, Laurent Choda a passé le flambeau de la présidence à Luc Vermeylen, et ce dans un esprit de continuité par rapport aux objectifs des années précédentes.

Lors de l'assemblée générale de novembre 2016, après avoir rafraîchi la mémoire des membres présents grâce à un « quizz » portant sur les assurances entreprises, Patrick Cauwert et Philippe Muys ont dressé l'état des lieux du secteur et des actions menées par FEPRABEL.

Lors de l'assemblée générale de février 2017, Claude Rapoport, CEO de Portima a accepté d'être mis sur le grill et a répondu avec une transparence non feinte aux questions très fouillées du conseil de direction et des membres. Le second orateur du jour, Wauthier Robyns, Porte-parole d'Assuralia, nous a présenté les chiffres du courtage dans le monde de l'assurance... Notre profession résiste aux fluctuations du temps, mais il faut rester vigilant.

En juin 2017, l'organisation du barbecue annuel nous a permis de présenter aux membres le projet de mise sur pied de deux groupes de travail auxquels il leur sera demandé de participer : l'un porte sur l'analyse des outils digitaux utiles pour les courtiers et l'autre sur l'analyse des qualités et de la plus-value du courtage par rapport aux autres modes de distribution. La mise sur pied de ces groupes de travail est en cours et l'assemblée générale de novembre 2017 permettra de communiquer concrètement à ce sujet.

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Luc Vermeylen
- ✓ **Vice-présidents** : François Jacobs et Frédéric Cools
- ✓ **Secrétaire** : Geneviève Lissens
- ✓ **Trésorier** : Bernard De Guchteneere
- ✓ **Membres** : Nadine Wynsberghe, Jessica Terrasi, Sébastien Colard et Laurent Choda

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Lancement concret des groupes de travail « digitalisation » et « étude des plus-values » des courtiers. L'appel est lancé aux membres pour faire partie de ces ateliers qui devraient débiter en janvier 2018.
- ✓ Mise sur pied d'une formation financière adaptée aux courtiers afin d'optimiser leurs conseils en branche 23 (début des cours prévu au printemps 2018).
- ✓ Rester à l'écoute des membres pour relayer leurs préoccupations et les aider au quotidien.
- ✓ Faire connaître nos réalisations et celles de FEPRABEL pour convaincre nos jeunes confrères (et les autres) d'adhérer à notre fédération... Nous devons être le plus représentatif possible !

FEPRABEL DG (Ostbelgiën)

ACTIVITÉS 2016-2017



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

Aux réunions mensuelles de notre comité, nous avons invité à tour de rôle 2 membres de notre Chambre pour les familiariser avec la vie du comité.

La seconde réunion d'assemblée générale de l'année s'est déroulée le 22 novembre 2016 à l'Hôtel du Lac à Bütgenbach avec mise en avant du spot TV Brocom (traduit en allemand) intégré dans le programme de la BRF, tv régionale en langue allemande, ainsi que passage sur You Tube.

Le gouvernement de la Communauté Germanophone a appuyé notre souci d'organiser la protection réglementaire et juridique de nos membres/courtiers de notre région en rapport avec l'utilisation (ou la non utilisation) de la langue allemande et argumente que le consommateur de notre communauté ne bénéficie pas de la même protection si les contrats et documents ne sont pas rédigés en langue allemande.

Le 16 février 2017 nous avons pu apprécier une nouvelle fois le talent d'organisation de nos amis de la Chambre de Liège à l'occasion d'une Assemblée générale commune au Banneway avec vidéoconférence. En aparté, la reconduction des mandats actuels des membres du comité a été confirmée et Frédéric Heuschen a été présenté comme membre de la Commission technique Marketing participant aux réunions du Conseil de Direction avec voix consultative.

COMPOSITION 2017

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

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Organisation annuelle d'une Assemblée générale commune avec la Chambre liégeoise avec laquelle nous entretenons d'excellents contacts.
- ✓ Poursuite des initiatives en faveur du respect de l'utilisation de la langue allemande auprès du Ministère de la Communauté Germanophone et auprès des compagnies d'assurance.
- ✓ Continuer les démarches pour assurer le maintien d'une formation en alternance en langue allemande sanctionnée par un diplôme de bachelier.
- ✓ Sensibiliser nos membres pour la participation au congrès national.

ACTIVITÉS 2016-2017



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

COMPOSITION 2017

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

Lors de nos dernières assemblées générales de l'année 2016, nos membres ont validé les propositions de renouvellement de la direction de notre conseil, confirmant le souhait de notre Chambre de confier ces responsabilités aux plus jeunes.

À l'occasion de notre première assemblée 2017, nous avons eu le plaisir d'accueillir le Président national, Philippe Muys, ainsi que le CEO, Patrick Cauwert, pour un rapport détaillé de l'année écoulée et un regard sur les enjeux futurs de notre belle profession.

C'est autour du thème de l'énergie individuelle et collective que nous avons organisé notre deuxième déjeuner-conférence au cours duquel nous avons eu le privilège d'écouter Dominique Monami, sportive de haut-niveau, capitaine de notre équipe nationale de Fed Cup, et coach en entreprise.

Dans la seconde moitié de la saison, nous recevrons avec beaucoup d'enthousiasme et d'intérêt notre ami Philippe Landrain qui nous entretiendra des paradoxes de l'assurance.

Nous remercions nos participants, anciens comme nouveaux, et nous nous réjouissons de la dynamique actuelle de la Chambre du Hainaut.

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Face aux enjeux de notre profession, nous avons l'ambition d'aborder, de traiter et de formuler des pistes de réflexion sur les thématiques suivantes :
 - La digitalisation
 - Le Big Data
 - La réglementation du secteur
 - Les évolutions législatives
 - La mutation du métier
 - La relation intermédiaires/compagnies



ACTIVITÉS 2016-2017



Monique Charlier



Cédric Théate



Pierre Desy



Fernande Galler



Vincent Toussaint



Renaud Gasquard



Valéry Lamotte



Selim el-Hani

Nos assemblées générales abordent tant la défense de la profession que les nouveaux risques ou la mutation vers l'ère digitale.

L'assemblée générale de novembre 2016 nous a permis d'entendre Patrick Cauwert sur les enjeux de demain : « De l'humain au digital, du combat syndical aux outils ».

Monsieur Toussaint nous a présenté l'outil simple et intuitif qui nous permettra d'exploiter efficacement les trésors (data) de nos portefeuilles. Application qui sera bientôt implémentée dans nos outils de gestion.

L'assemblée générale de février 2017 a abordé les nouveaux engins de mobilité douce : les modifications législatives ont été expliquées par le représentant du Ministre Bellot. Maître Jean Marot a analysé les aspects juridiques des contrats de responsabilité familiale et de responsabilité des véhicules automoteurs sans immatriculation. Enfin, le comparatif des couvertures existantes sur le marché a interpellé les compagnies qui ont réagi, pour certaines d'entre elles, en adaptant leurs conditions générales.

Lors de l'assemblée générale de juin, Philippe Dambly a exposé les enjeux de l'e-réputation et du cyberharcèlement tant du point de vue législatif que du rôle de l'assureur et du courtier dans l'approche de ces nouvelles problématiques. Enfin, Valérie Urbain nous a montré pratiquement comment Portima avance dans la communication sans papier en intégrant la signature électronique dans nos outils de gestion et notre « app ». Portima est une pièce maîtresse dans l'avenir de notre profession de courtier, nous souhaitons inciter nos membres à non seulement utiliser les outils, mais également à réclamer un développement plus rapide de notre informatique.

COMPOSITION 2017

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

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Nous voulons continuer à être des acteurs constructifs pour améliorer les outils du réseau comme par le passé en donnant l'impulsion lors de la réalisation du comparateur tarifaire ou le soutien actif dans l'adoption de l'outil de gestion de nos bases de données.
- ✓ Nous amènerons notre soutien afin que le courtage devienne LE réseau de distribution qui intègre les changements de société et la façon d'assurer les risques.
- ✓ Nous proposerons donc des formations pour les employés de nos membres (thèmes déjà programmés : la digitalisation efficace et la convention RDR) et des présentations techniques lors de nos assemblées générales.
- ✓ Enfin, nous souhaitons amener des débats et avoir l'avis des membres dans les décisions qui permettront de préserver notre indépendance et ce avec convivialité.

Luxembourg

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Luxembourg

ACTIVITÉS 2016-2017



Pierre Lamotte



Rudy Bauvir



Alain Boulanger



Benoît Jacques



Serge Lamock



François Magnus



Michaël Verdun

Lors de cette année académique, la Chambre du Luxembourg a tenu ses assemblées générales en y invitant divers orateurs de qualité.

En effet, le 10 octobre 2016, la Chambre du Luxembourg a accueilli Willy Borsus (Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME) pour une conférence ayant pour titre « Évolution de la politique relative aux indépendants - Impact des nouvelles mesures sociales sur le contrat d'assurance pension ».

Le 30 janvier 2017, nous avons reçu Patrick Cauwert (CEO FEPRABEL) pour une conférence intitulée « De l'humain au digital, du combat syndical aux outils, quels enjeux pour demain ? ».

Et pour terminer, le 24 avril 2017, nous avons accueilli Philippe Landrain avec une conférence qui avait pour thème « La digitalisation permet de donner un meilleur service aux clients ».

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Pierre Lamotte
- ✓ **Vice-président** : Rudy Bauvir
- ✓ **Secrétaire** : Alain Boulanger
- ✓ **Trésorier** : Benoît Jacques
- ✓ **Membres** : Serge Lamock, François Magnus et Michaël Verdun

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Mise en place d'un nouveau comité au premier janvier 2018 qui définira le programme et les objectifs.

ACTIVITÉS 2016-2017



De gauche à droite : Jean-Pierre Pinget, Maurice Burton, Christine Rolain, Jean-Marc Boccart, Patricia Vounckx, Jean-François Martin, Olivier Ruysen, Bernard Salières, Simon Denoël et Claude Sokay.

Entre ses cinq assemblées générales, la participation de plusieurs de nos membres dans différentes commissions techniques de FEPRABEL et pour certains, l'implication en tant que professeurs dans les formations IFAPME (candidats courtiers) et Forem (employés PCP), la Chambre de Namur se veut toujours plus active et souhaite donner à ses membres des réponses concrètes aux problèmes de notre quotidien professionnel en continuelle mouvance.

Un système d'appel à l'équipe a été mis en place. Chacun peut ainsi poser ses questions : risques à placer, procédures particulières, personnes de contact, conseils... Ce partage d'informations se fait également lors de nos tables rondes organisées à chaque assemblée générale. Outre l'aspect syndical, chaque réunion est aussi l'occasion d'accueillir un invité qui aborde une thématique en lien direct avec notre métier. Lors de notre assemblée générale d'octobre, nous avons reçu Philippe Lesuisse, spécialiste en dépollution hydraulique. Patrick Cauwert était notre invité de décembre. L'amélioration du service aux clients, les outils et la bonne pratique étaient au cœur de son exposé.

En février, un workshop présenté par les sociétés Imara et AlloCloud, a précédé notre assemblée générale. Autre invité : Jean-Marie Rigo, ingénieur civil, qui nous a fait partager son analyse pointue de la genèse de sinistres importants.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir, en avril, François Dengis et son exposé magistral sur l'article 29 bis. L'assemblée générale de juin quant à elle était consacrée à la signature électronique et l'espace client. Claude Rapoport (Portima) assisté de Valérie Urbain pour les démos, nous en ont fait une brillante présentation. Yves Colpaert était également des nôtres.

COMPOSITION 2017

- ✓ **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 2017-2018

- ✓ Continuer à améliorer notre visibilité pour le tout public.
- ✓ Choisir des sujets pointus et des invités de qualité pour nos assemblées générales.
- ✓ Organiser des séances d'infos pratiques.
- ✓ Assurer le relai vers la base de toutes les actions en cours et répondre aux questions de nos membres en leur apportant des solutions concrètes.
- ✓ Mettre en place une cellule « Jeunes Courtiers ».



Événement incontournable

pour les professionnels des assurances

**The right time... to Understand,
to Move, to Invest & to Innovate**

Les professionnels les plus pointus mais aussi des athlètes et des coaches partageront leur savoir et leur expérience au service d'un environnement toujours plus digital. Il ne faut avoir peur de rien mais bien apprendre à évaluer plus correctement les risques.

**SAVE THE
DATE!**

21/11/2017

Aula Magna,
Louvain-
la-Neuve



Envie d'en savoir plus ?

www.belgianinsuranceconference.be



Wolters Kluwer

When you have to be right

Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC)

ACTIVITÉS 2016-2017



Bernard de Maleingreau



Jean-Claude Livémont



Pascal Lasserre



Emmanuel de Harlez

COMPOSITION 2017

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

Le conseil d'administration s'est réuni de nombreuses fois durant l'exercice écoulé.

Nous avons poursuivi les contacts avec les autorités en attirant leur attention sur la difficulté de la mise en œuvre de la nouvelle législation au 1^{er} mai 2017.

La complexité et le coût de l'inscription à la FSMA ont rebuté de nombreux courtiers et plus de 50 % de nos confrères n'ont pas sollicité leur agrément.

Nous avons organisé une rencontre avec les principaux fournisseurs de crédits afin d'harmoniser la mise en œuvre de la loi.

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Recueillir au maximum les informations sur les difficultés rencontrées par la mise en œuvre du livre VII et la création d'un rapport sur celle-ci afin d'interpeller les décideurs et les politiques.
- ✓ Négociations avec les fournisseurs de crédits, notamment sur la problématique des récupérations de commission, ainsi que leur étalement.
- ✓ Nous sommes également attentifs aux « arnaques aux crédits » qui circulent sur le web et les réseaux sociaux, nous préparons une interpellation auprès du SPF Économie.

Union professionnelle des Intermédiaires bancaires (UPIB)

ACTIVITÉS 2016-2017



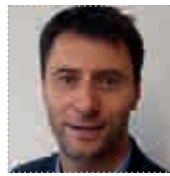
Alain Winand



José Amant



Emmanuel Body



Vincent Delestrée



Martine Gilson



Jean-Marc Boccart



Pascal Appeldoorn



Stéphane Renard

COMPOSITION 2017

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

Les activités de l'UPIB ont été concentrées sur le dossier Record/ING.

Plusieurs réunions agents Record et ING ont eu lieu afin de mettre en place les contours d'une action juridique en référé à l'encontre des commettants.

Le juge a considéré que l'urgence invoquée par les agents n'était pas requise et que la situation suivrait le timing prévu par ING. La réunion du 29 juin 2017 nous permettra sur base du jugement de guider nos membres dans la manière de gérer cette situation. L'assemblée générale de l'UPIB est fixée au 04 décembre 2017.

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Gérer le dossier Record/ING qui va entrer dans sa phase la plus délicate.
- ✓ Sensibiliser et accueillir les agents d'autres marques et mettre en coordination les comités paritaires.

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

Commission communication



ACTIVITÉS 2016-2017

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 7 sources d'informations 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).

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. Nous travaillons à une nouvelle version revue en profondeur avec pour objectif une amélioration certaine des fonctionnalités actuelles et de nombreuses nouveautés.

5. Page Facebook : La communauté s'est encore agrandie avec 21 % 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 1150 abonnés 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. Compte Twitter : Nous y partageons nos actualités « publiques » et diverses actualités du secteur sélectionnées pour vous.

COMPOSITION 2017

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

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Poursuivre la diversification du contenu du Principium.
- ✓ Mise en ligne d'un nouveau site internet.

LIENS UTILES

- ✓ www.facebook.com/feprabel
- ✓ www.linkedin.com/company/feprabel (page entreprise)
- ✓ www.twitter.com/feprabel
- ✓ www.feprabel.be
- ✓ www.feprabel.be/principium

Liste des Principium pour la période de septembre 2016 à août 2017.



Principium n°8 - Septembre 2016



Principium n°9 - Octobre 2016
(Rapport annuel)



Principium n°10 - Novembre 2016



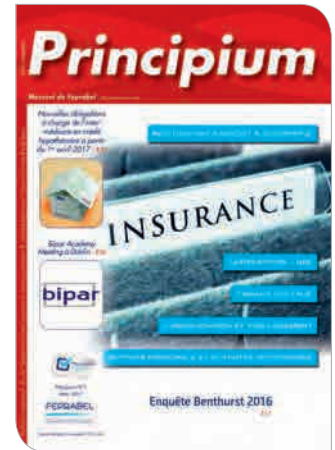
Principium n°11 - Décembre 2016



Principium n°1 - Janvier 2017



Principium n°2 - Février 2017



Principium n°3 - Mars 2017



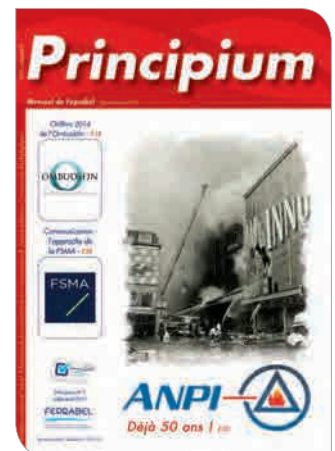
Principium n°4 - Avril 2017



Principium n°5 - Mai 2017

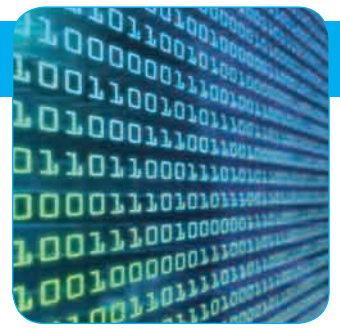


Principium n°6 - Juin 2017



Principium n°7 - Juillet-Août 2017

Commission mixte de suivi & Groupe de travail normalisation



ACTIVITÉS 2016-2017

Les années se suivent et se ressemblent... malheureusement. Le pouvoir législatif est resté prolifique dans ses réglementations. Les contacts avec les autres commissions techniques d'Assuralia ont été trop peu nombreux pour nous permettre d'avoir l'efficacité espérée.

Outre le suivi des travaux de la commission de normalisation et la préparation du release effectif au 1^{er} janvier 2019, une attention particulière a été portée sur le suivi des versions précédentes du Telebib2 et sur les diverses informations comptables. Ce point d'attention est d'autant plus important que le respect des normes est crucial dans l'optique de la réglementation coûts et frais. L'année écoulée nous a aussi permis d'avancer dans l'évolution de la future norme européenne portant sur les échanges transfrontaliers de documents. Nous suivons ce dossier de près avec Assuralia, NBN (Institut de la norme belge) et les conseils techniques de Portima (plus d'info sur le travail du CEN en p.80).

Les réunions internationales sont très fréquentes et nos connaissances sont appréciées et reconnues.

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 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 risque de devenir nécessaire pour nous éviter un non-respect de la réglementation. Sans respect des règles pourtant connues et signées, pas de moyen de réaliser un rapport adéquat ou de transmettre les informations « coûts et frais ». Nos approches ont été adaptées tenant compte de la vue « consommateur » qui prend une place de plus en plus importante. Enfin, la modification continue des règles impose une adaptation en continu de nos normes d'échange. L'évolution digitale devient également indispensable pour les courtiers et nombre d'entre vous a fortement amélioré ses process de travail. Un traitement continu des messages permet une information fiable aux clients et aide au respect des règles qui nous sont imposées.

COMPOSITION 2017 COMMISSION MIXTE DE SUIVI

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

COMPOSITION 2017 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 2017-2018

- ✓ Suivi des dossiers.
- ✓ Suivi de la mise en oeuvre des normes au fur et à mesure des adaptations législatives.
- ✓ Harmonisation du suivi des releases.
- ✓ Assistance à ceux qui le demandent pour faciliter le travail de tous.

Commission professionnelle technique n°30



ACTIVITÉS 2016-2017

L'activité et les réflexions de la Commission CPT30 ont été particulièrement riches et variées durant cet exercice. Un travail a été mené de recomposition du programme, une réflexion sur les valeurs de la formation ainsi que de nombreux contacts pour présenter une certification agréée au terme du cursus.

L'actualisation des programmes est un des points d'attention qui a occupé le groupe de travail. Le passage de la formation sous la forme de modules de compétences est une opportunité saisie par la Commission CPT30 pour mener une réflexion en profondeur sur la cohérence programmatique, la complémentarité des produits et des techniques. Le choix des modules étant laissé à la discrétion des candidats à la formation, il nous semblait fondamental d'imposer l'acquisition de matières telles que le droit civil ou l'organisation d'un contrat d'assurance avant d'entamer les apprentissages des branches d'assurances.

Le défi de maintenir l'attrait pour la formation en alternance alors que la certification des IFAPME/SFPME/IAWM avait été oubliée par le législateur, a permis de redéfinir les valeurs et les avantages liés à ce modèle : un apprentissage bénéficiant de l'expérience de professionnels actifs dans le secteur, enrichie d'exemples pratiques apportant un relief à une matière complexe, une répartition géographique des centres de formation ainsi qu'une possibilité de stages en entreprise durant la période de la formation. Pour bénéficier des avantages de ce dernier point, un cadre strict et limitatif a été défini pour ne permettre un accès des avantages sociaux qu'aux apprenants ayant souscrit à une formation complète de minimum deux années reprenant l'ensemble des modules.

Les discussions avec les Ministères ne laissent entrevoir que peu d'espoir, durant cette législature fédérale, que la Loi du 4 avril 2014 soit modifiée, rétablissant les IFAPME dans la liste des établissements certificatifs. Pour pallier à cet immobilisme politique, des négociations ont été menées avec succès pour offrir, à un coût raisonnable, un accès à l'examen unique aux étudiants dans les centres. La personne de contact à la FSMA, nouvellement nommée depuis 2016, a déjà pris connaissance du dossier des formations agréées et nous a confirmé être attentive à nos remarques. Wait and see !

COMPOSITION 2017

- ☑ **Président** : Marcel Schoonbrodt
- ☑ **Rapporteur** : Laurie Delstanche
- ☑ **Membres** : Bruno Decléyre, Alfonse Terrasi, Fabrice Olivier, Claude Olivier, Pierre Desy, Vinciane Hervers, Christine Rolain, Patrick Cauwert, Armand Koch, Philippe Bernard, Josef Schmatz, Chantal Fijalkowski, Philippe Royer

OBJECTIFS 2017-2018

- ☑ Poursuivre les contacts avec les instances politiques. Poursuivre la construction de solutions pour valoriser les atouts de la formation des IFAPME.
- ☑ Adapter l'organisation des formations en fonction des évaluations continues suite à la mise en place des modules.



Belgian Association of Underwriting Agencies

ACTIVITÉS 2016-2017

L'agent souscripteur incarne pour bien des courtiers ou assurés leur « assureur » à proprement parler.

Combien ne disent pas qu'ils vont chez leur « assureur » en parlant d'une agence de souscription ? Ceci s'explique par le fait que l'agent souscripteur s'est aujourd'hui imposé comme un acteur incontournable entre les entreprises d'assurances et un ensemble de marchés spécialisés.

Cumulant des capacités de souscription de plusieurs assureurs, les agents souscripteurs peuvent, grâce à leur spécialisation, offrir des solutions innovatrices permettant de répondre aux besoins d'un marché en constante évolution.

L'année 2017 est une année durant laquelle plusieurs dossiers furent activés dans l'optique de définir prochainement, comme nous l'espérons, un statut officiel ou à défaut, une reconnaissance de la part des autorités actives dans le secteur des assurances.

Il reste néanmoins que le fait, pour les 9 agences de souscription, de se retrouver avec une charte, au sein d'une association de fait, est un vrai gage de stabilité et de fiabilité pour les nombreux acteurs du marché, courtiers et fédérations qui nous accordent leur confiance.

En interne, en 2017, Elitis protection a rejoint notre association tandis que AA Belgium, devenu Branch Office nous quittait.

Un groupe de travail est actuellement actif au sein de BAUA pour la rédaction de l'avenant BAUA à la convention sectorielle d'intermédiation.

Plus d'infos sur le B.A.U.A. : www.baua.be

COMPOSITION 2017

Membres du BAUA :

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

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Convention sectorielle d'intermédiation : finalisation et mise en vigueur de l'avenant BAUA.
- ✓ Twin peaks : suivi de l'évolution des travaux du secteur et implémentations individuelles.

< **VIVIUM Pension Libre**
Complémentaire pour Indépendants >

LA PLCI, LA FORMULE D'ÉPARGNE LA PLUS INTERESSANTE POUR LES INDEPENDANTS



Grâce à la PLCI, un indépendant qui atteint l'âge de la retraite peut profiter d'un beau capital. En outre, sa déduction fiscale et ses cotisations sociales réduites lui permettent de récupérer jusqu'à 70% de la prime épargnée ! Des garanties complémentaires offrent une protection additionnelle de son revenu ET de sa famille.

Votre account manager Life vous donnera avec plaisir de plus amples informations sur nos solutions de pension. Et découvrez notre gamme complète sur V-Connect.


VIVIUM
ENSEMBLE, C'EST SÛR

 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance



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

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Nous avons voulu en cette année académique ouvrir nos horizons sur l'avenir du courtage en accueillant Stéphane Slits (AXA), Wilfried Neven (Allianz) et Hilde Vernailen (P&V) qui nous ont exposé leur point de vue.

Nous avons poursuivi par des réunions de formation via Monsieur Callier de VAB, Monsieur Gillis de Crashstickers, Madame Job de FIDEA, Monsieur Masure de Santalia et Monsieur Willemot. Sans oublier notre journée culturelle : le spectacle « la revue » à Bruxelles et la journée sportive : Le golf et notre voyage à Séville.

Plus d'infos sur la B.A.B.W. : www.babw.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Georges Desorbay
- ✓ **Vice-président** : Dominique Vanderavero
- ✓ **Secrétaire** : André Burakas
- ✓ **Trésorier** : Dominique Vanderavero
- ✓ **Responsable formation** : Yves Rigaux
- ✓ **Responsable Relations commerciales** : Christel Verbergt
- ✓ **Administrateurs** : Pascal Henry, Jacky Smets et Olivier Pollart
- ✓ **Grand Chambellan** : Michel Pleinckx

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Accueillir de nouveaux courtiers et inspecteurs de compagnies à nos réunions en choisissant des sujets et des orateurs pertinents.

Assurance News

INFOS - BRANCHES - PRODUITS

Formation continue « Branches & Produits d'assurance en Vie et en Non Vie »



FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances
& Brokers/agents financiers de Belgique

Consultez et téléchargez gratuitement* les assurances News Vie et Non Vie sur www.feprabel.be/assurancenews

Chaque mois de nouvelles assurances news sont publiées sur le site de Feprabel, n'hésitez pas à consulter et télécharger ces études de produits.

* Abonnement GRATUIT pour les membres FEPRABEL. Pour toute demande d'abonnement, contactez Sabine Gantois : 02/743 25 62.

Sont parues récemment les Assurance News :

- ◆ Vie n°43 - Formules à rente : quelles caractéristiques ?
- ◆ Non Vie n°43 - Assurance revenu garanti : quelles garanties ?



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

ACTIVITÉS 2016-2017



Pour la B.A.N., l'année 2016-2017 était riche en conférences :

- Le 2 septembre 2016 : « La longévité » par Jacques Boulet d'AXA.
- Le 28 octobre 2016 : « Présentation des arrêts de la cour constitutionnelle favorables au secteur et obtenus par FEPRABEL » par Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL.
- Le 2 décembre 2016 : Dégustation de vin.
- Le 7 janvier 2017 : « Employer en Belgique, une hérésie ? » par Catherine Pierret et Loïc de Dorlodot.
- Le 3 février 2017 : « Les accidents du travail » par Carlos Mora, Baloise Insurance.
- Le 3 mars 2017 : « Nouveautés dans le monde de l'assistance » par Paul Vanham d'AXA.
- Le 7 avril 2017 : « Les réseaux sociaux, comment optimiser leur utilisation ? » par Renaud Renard d'Ergo.
- Le 5 mai : « La prévention et rôle du courtier » par Carine Job de Fidea.
- Le 2 juin : Voyage en Champagne à Hautvillers avec dégustation chez Gobillard.

COMPOSITION 2017

- ✓ **Présidente** : Sandra Jaspert
- ✓ **Vice-Président** : Christian Bottin
- ✓ **Secrétaire** : Luc Dedobbeleer
- ✓ **Trésorier** : Loïc de Dorlodot
- ✓ **Protocole** : Jean-François Davreux
- ✓ **Relations publiques** : Renaud Lefebvre
- ✓ **Responsable future journée Wallonne 2018** : Philippe Motquin

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Le comité en place souhaite continuer à œuvrer pour une représentation complète du monde du courtage lors de chaque réunion.
- ✓ Le futur programme de nos conférences se veut professionnel, pointu et fonction de l'actualité. On commence fort avec « Les dernières réglementations en tous risques chantier » sujet présenté par Hugo De Cupere de BDM-ASCO.

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Durant l'année académique 2016-2017, la BRAM a poursuivi ses activités en mettant l'accent sur la formation et les liens avec la cité.

Cela s'est traduit par l'organisation de conférences sur des sujets variés tels que l'assurance vie placement, l'apport de Brio dans le cadre d'un contrôle FSMA, l'optimisation fiscale d'un bureau de courtage ou encore la construction d'un package salarial idéal.

La bourse a également organisé une activité festive de fin d'année où membres et sympathisants ont été invités à partager une soirée à l'hôtel Van der Valk à Mons en compagnie de leur conjoint.

La bourse a continué à organiser ses « Master Class » pour les élèves de dernière année de bachelier en assurances de la Haute École Condorcet. Ces « Master Class » se matérialisent par l'organisation d'ateliers pratiques donnés par des courtiers, représentants de compagnie et experts destinés à faire le lien entre le cursus académique et la pratique professionnelle.

En janvier 2017, un nouveau conseil d'administration a été élu. Il s'est donné pour objectif de donner une nouvelle dynamique à la Bourse en attirant de jeunes membres tout en poursuivant la dynamique de formation lancée par le comité précédent.

Plus d'infos sur la B.R.A.M. : www.labram.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : David Depry
- ✓ **Vice-présidents** : François Ronvaux et Christine Loison
- ✓ **Secrétaire** : Vincent Denuit
- ✓ **Trésorier** : Ludovic Wojkiewicz
- ✓ **Conseillers** : Pierre Bernard et Michel Gobert

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Poursuivre les activités de formations et les renforcer.
- ✓ Organiser une conférence le 27 octobre 2017 dont le thème sera : « La nouvelle réglementation sur la protection des données et sur le respect de la vie privée ».
- ✓ Lancer un nouveau programme de rencontres sous forme de petits déjeuners de l'assurance.
- ✓ Renouveler la Master Class Condorcet afin de renforcer les liens avec les futurs professionnels de l'assurance ainsi que le corps enseignant.
- ✓ Organiser une activité festive en fin d'année.

>>>

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

ACTIVITÉS 2016-2017



En 2016-2017, le C.A.C. a organisé quelques conférences-réunions telles que :

- En septembre 2016 : « Les médias sociaux » par Renaud Renard (Ergo Life).
- En novembre 2016 : « Comment faire face à un contrôle FSMA » par Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL.
- En janvier 2017 : « Actualités fiscales 2017 » par P. Rucci (Concilis).
- En mars 2017 : « Engins de déplacement et vélos électriques » par Benoît Godart de l'IBSR.
- En juin 2017 : « Le rôle du courtier dans la prévention et sinistres entre assureurs et assurés » par Maître P.H. Delvaux du barreau de Bruxelles.

Plus d'infos sur le C.A.C. : www.c-a-c.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **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 2017-2018

- ✓ Organiser les futurs déjeuners-conférences (Septembre 2017: « Les recours en cas de sinistres » par Monsieur Demeulenaere (Bureau Verstichel).
- ✓ Création d'un nouveau site internet interactif.
- ✓ Promouvoir le perfectionnement de nos membres via des sujets d'actualités.

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Fidèle à sa tradition, le Cercle des Assureurs du Hainaut Occidental s'est réuni chaque premier lundi du mois autour de sujets variés relatifs à notre profession : la digitalisation du monde de l'assurance, l'avenir des pensions (par Monsieur le Ministre Daniel Bacquelaine), les nouveaux moyens de circulation, l'assurance pertes d'exploitation, la réglementation Mifid...

Plus d'infos sur le C.A.H.O. : www.caho.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Michel Ramaekers
- ✓ **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 2017-2018

- ✓ En 2017, le C.A.H.O. est en charge de l'organisation de la journée Wallonie Bruxelles de l'Assurance. Il accueillera le 15 septembre les représentants des différents Cercles et Bourses. À cette occasion, la ville d'Ath sera mise à l'honneur. Les réunions habituelles reprendront dès octobre.

CERCLE LIEGEOIS DES ASSUREURS : C.L.A.

ACTIVITÉS 2016-2017



Nous avons débuté l'année par une réunion de rentrée amicale et avons organisé au cours de la saison 2016/2017, la Journée Wallonne de l'Assurance, 3 autres réunions statutaires, une assemblée générale, une soirée médecins/avocats/experts, un tournoi de tennis, un tournoi de golf national, ainsi qu'une initiation de golf.

Les sujets abordés lors des réunions furent : « Les variations du dommage : un dommage variable ? », par Isaline Materne, dans les bâtiments de « The Owl Distillery » (avec visite et dégustation), « L'assistance : de l'urgence au confort » par Benoît SUY, « Les causes de sinistres incendies volontaires et indéterminés étudiés par un expert en détection de fraude » par Carmelo Mangione. L'année s'est clôturée par le traditionnel repas de comité.

Plus d'infos sur le C.L.A. : www.cla-liege.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Selim el-Hani
- ✓ **Vice-Présidente** : Frédérique Martial
- ✓ **Past-Président** : Philippe Verstraelen
- ✓ **Secrétaire** : Nicolas Renzonnet
- ✓ **Trésorier** : Jean-Michel Woos
- ✓ **Conseillers** : Barbara Christophe, Joseph Fassotte, Christian Gillard

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Le CLA restera fédérateur, convivial, dans la joie et la bonne humeur. Il organisera à nouveau les traditionnelles réunions-conférences et activités sportives/récréatives afin d'animer le Cercle.

CERCLE LUXEMBOURGEOIS DES ASSUREURS : C.LUX.A.

ACTIVITÉS 2016-2017



Au cours de l'exercice, nous avons organisé cinq conférences professionnelles, plus celle donnée par le Ministre Willy Borsus, organisée conjointement avec la Chambre luxembourgeoise de FEPRABEL.

En effet, nous avons considéré l'utilité de joindre nos efforts pour recevoir certains conférenciers de haut niveau, opération que nous avons menée à trois reprises au cours de l'exercice. Deux conférences (l'une consacrée à la photo « nature » et l'autre à caractère œnologique) ont complété le tableau.

Nous avons également terminé l'année 2016 par notre traditionnelle sortie sur le marché de Noël de Durbuy .

Plus d'infos sur le C.L.ux.A. : www.cluxa.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Philippe Motquin
- ✓ **Vice-Président** : Thierry Thône
- ✓ **Secrétaire** : Nicolas Lepine
- ✓ **Trésorier** : Guy Laroche
- ✓ **Organisation events** : Michel Schmitt
- ✓ **Protocole** : Jean-Michel Dieudonné
- ✓ **Relations extérieures** : Pierre Lamotte
- ✓ **Autres membres** : Patricia Jadot, Daniel Jacques

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Le CluxA poursuivra au rythme d'une réunion par mois, excepté juillet et août, en alternant au mieux les conférences professionnelles et les activités ludiques.
- ✓ Un voyage de 3 jours est également programmé pour le printemps 2018.

>>>

>>>

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Nos activités pour la période 2016-2017 étaient surtout axées « conférences ». Un succès certain ! En septembre 2016, nous avons accueilli P. Leysen de Generali qui nous a parlé du « Courtier et Consommateur Digital ». Cette conférence fut suivie en octobre par « Les nouveautés légales en assurance groupe » qui nous ont été présentées par A. Onal de Delta Lloyd Life. C'est en novembre 2016 que L. Otte de TVM nous a présenté son exposé « Pour une route plus sûre ».

Nous avons débuté l'année 2017 avec la visite en janvier, de Mr F. Leroi, qui est venu parler des « Actualités juridiques sur la sécurité routière ». Notre assemblée générale s'est déroulée en février, suivie en mars par un bilan de « Rouler jeunesse » présenté par Mme B. Pottier (Prévention Accidents chez les Jeunes). Les Nouvelles garanties en assistance nous ont été présentées en avril par Paul Vanham d'Assudis. En mai, Mr R. Collignon, expert auto, nous a parlé des « Voitures ancêtres : passion, spéculation ? ». Nous avons terminé l'année académique en juin avec une soirée festive « Au Coin des Saveurs ».

Plus d'infos sur le C.V.A.P. : www.cvap.be

COMPOSITION 2017

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

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Augmenter la fréquentation au CVAP.
- ✓ Promouvoir la fonction sociale du courtier via les packs sécurité, les Alcotests (Jeunes de « Rouler jeunesse »).
- ✓ Favoriser l'entraide et la fraternité entre Membres.

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Nos réunions mensuelles ont principalement été axées sur les modifications, et évolutions liées directement ou indirectement à notre profession.

Ainsi, au fil de l'année, après avoir débuté par un rappel des aspects fiscaux des EIP et autres dirigeants, présenté par André Thierry, chargé d'affaires aux AG, nous avons (re)découvert les

obligations en crédit hypothécaire, une présentation assurée par Thierry Quevrin, responsable crédit du groupe P&V.

L'année 2017 a commencé avec une envolée de Vincent Locus, directeur commercial d'Arag, qui a analysé les réglementations concernant « les nouveaux véhicules électriques », drones, vélos électriques et autres n'ont plus de secret pour nous.

Maître Luc Van den Broeck est venu décrire les méandres des créations et dissolutions de sociétés ou associations. Une incursion dans le monde de Portima, Valérie Urbain et Alexandre Pierre ont visité avec nous le monde des Apps Mobiles, tant du côté Courtier que du côté Client.

Nous avons terminé notre semestre avec maître Jacques Bertonne, qui a revisité pour nous, les tenants et aboutissants de l'actualité en matière de roulage et d'assurances.

COMPOSITION 2017

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

OBJECTIFS 2017-2018

Au programme pour fin 2017 :

- ✓ « L'article 19 bis - 11 § 2 de la loi du 21 novembre 1989, qui traite de l'obligation d'indemnisation automatique dans le cas d'un accident de la circulation sans responsabilité, impliquant plusieurs véhicules » par Maître Jacques Bertonne.
- ✓ « La digitalisation - l'évolution et la nécessité d'un partenariat compagnie - courtier » par Hilde Vernailen, P&V.
- ✓ « Les donations d'actions d'entreprise » par Maître Mikaël Gossiaux.

Autres cercles et bourses

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

ACTIVITÉS 2016-2017



Durant l'année académique 2016-2017, le CRAB a organisé son assemblée générale en octobre au Château Ste Anne, et trois meetings sur des thèmes variés ont rassemblé les membres du Cercle autour d'orateurs renommés et passionnants : Bart Tommelein, Vice-Ministre-Président et Ministre des Finances, du Budget et de l'Energie du gouvernement flamand, et Michel Maus, Docteur en Droit & Professeur à la

Faculté de Droit de la VUB, nous ont parlé de fiscalité en janvier.

Mi-avril, en plein Brexit, Philippe Lamberts, Europarlementaire Ecolo et Rob Heirbaut, journaliste VRT, ont abordé l'Union Européenne et ses enjeux pour l'avenir.

Le 14 juin dernier, dans le cadre prestigieux de la D'Ieteren Gallery, Philippe Gheeraert, Public Affairs Manager, nous a expliqué comment le Groupe d'Ieteren a géré avec succès la tempête médiatique qui l'a frappé de plein fouet en 2015.

Plus d'infos sur le C.R.A.B. : www.crab-kkvb.be

COMPOSITION 2017

- ✓ **Président** : Steve Sartor
- ✓ **Vice-Président** : Wilfried Neven
- ✓ **Secrétaire - Trésorier** : Diederik Moris
- ✓ **Administrateur - représentant compagnies** : Luc Fierens
- ✓ **Administrateur - représentant courtiers** : Denis Casterman

OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ Le 4 octobre 2017 a lieu notre CEO's meeting (4 topmanagers de compagnies et 4 dirigeants de société de courtage).
- ✓ Suivront, de janvier à juin 2018, nos 3 meetings traditionnels. Envie d'en savoir plus ? Consultez www.crab-kkvb.be !

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

ACTIVITÉS 2016-2017



La saison 2016-2017 a été placée sous le thème de la « Belgitude », sujet traité à travers 4 thématiques : la politique (Didier Reynders), l'esprit d'entreprendre/les PME (Willy Borsus), le sport (Dominique Monami) et les plaisirs de la table (Etienne Bouillon, The Belgian Owl). Nos déjeuners-conférences se sont tenus au B19 Uccle et le catering haut de gamme a été confié au Traiteur Daniel Vray.

Nous avons également organisé une soirée-concert avec le groupe Steve Austin pour un moment de fête avec nos membres et leurs invités.

Le traditionnel short ski a eu lieu à La Clusaz et a rassemblé une trentaine de membres. Le recrutement s'est poursuivi et le RCJAB se réjouit d'accueillir toujours plus de nouveaux membres, jeunes, d'horizons professionnels et géographiques variés.

Nous souhaitons une excellente saison au Comité 2017-2018 !

Plus d'infos sur le R.C.J.A.B. : www.rcjab.be

COMPOSITION 2017

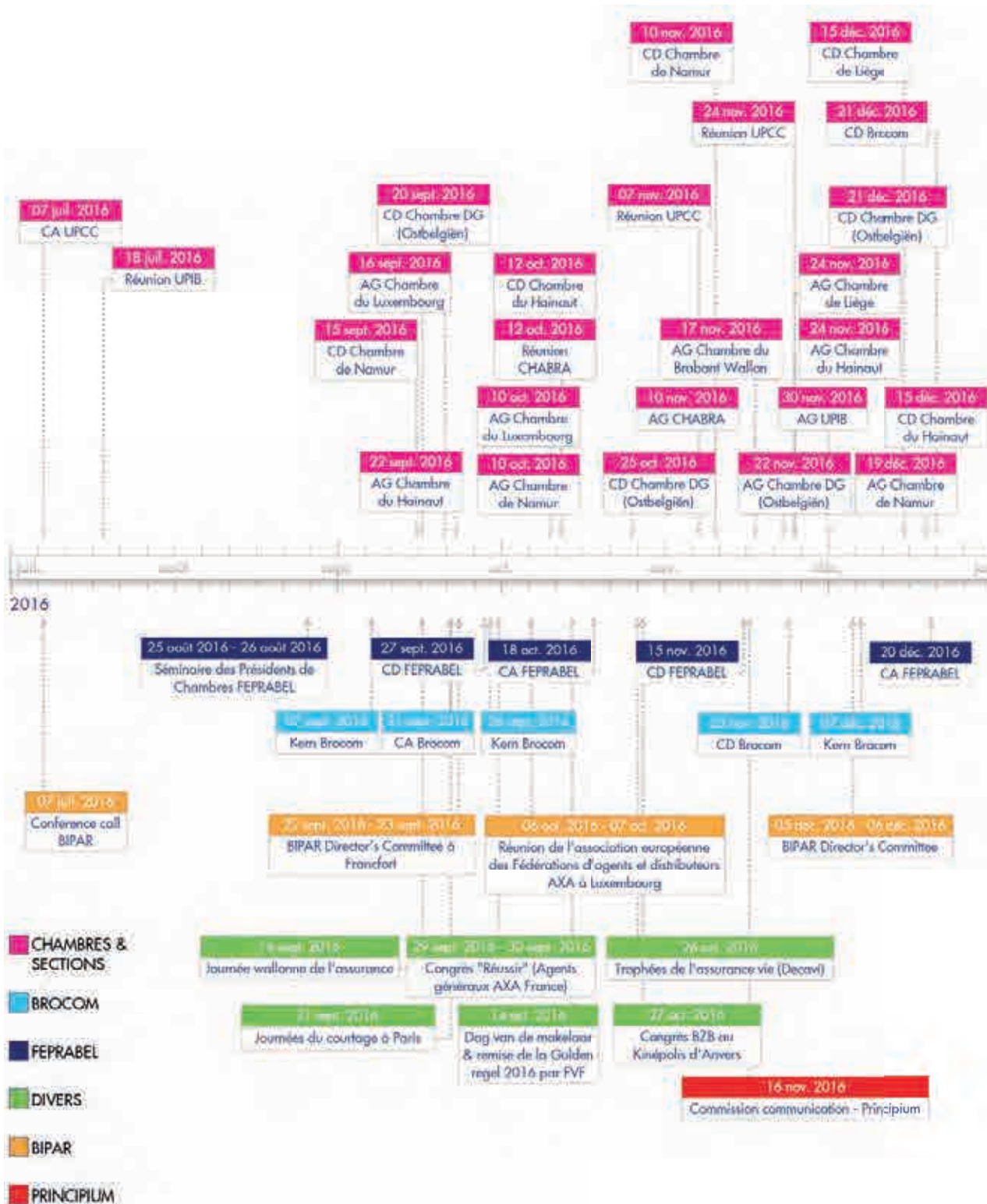
- ✓ **Président** : Frédéric Keppers
- ✓ **Vice-Président** : Laurent Verheyen
- ✓ **Secrétaire-Trésorier** : Benoît Desmedt
- ✓ **Conseiller-Courtier** : Catherine Douchamps
- ✓ **Conseiller-Compagnie** : Nicolas Gresse

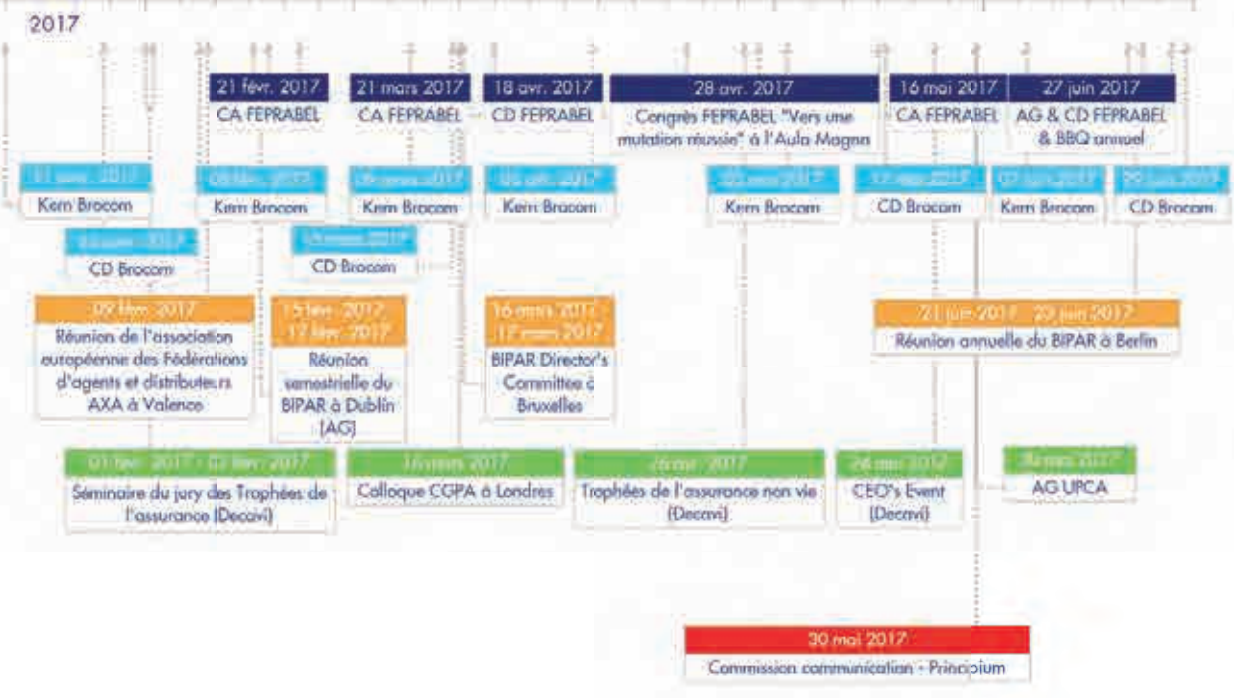
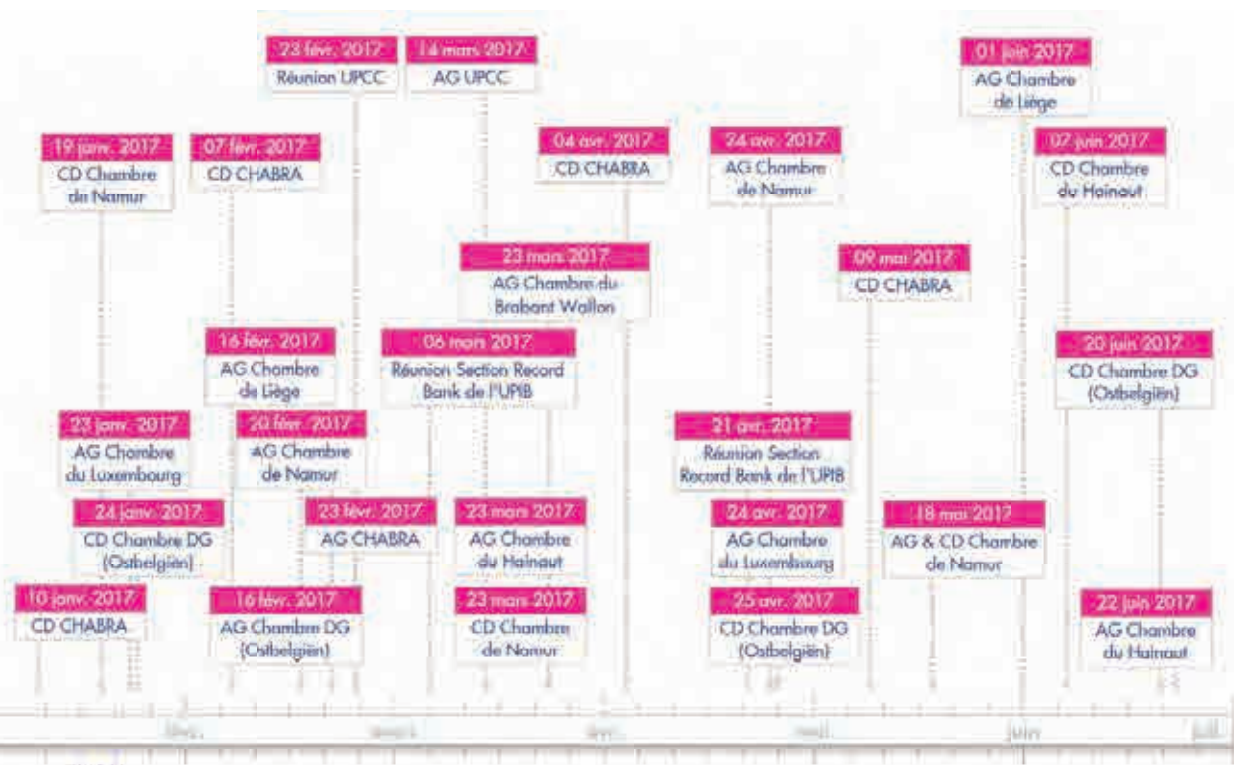
OBJECTIFS 2017-2018

- ✓ La saison 2017-2018 va continuer sur la belle lancée des années précédentes et maintenir un esprit convivial de Cercle d'amis. Le fil rouge tournera autour des entreprises familiales au sein du sport, de l'art et des plaisirs de la table.



Ligne du temps 2016-2017





Rapport des actions de FEPRABEL

Comme vous vous en doutez, l'année a été chargée pour ne pas dire très chargée. Outre les points de gestion interne de la Fédération et la gestion courante de tous les organes dans lesquels nous sommes présents (voir par ailleurs dans ce rapport), nous avons dû gérer un nombre important de dossiers. Nous n'avons pas la place pour les traiter en détail, mais ils ont fait l'objet soit de communication lors des assemblées générales des chambres, soit de Flash info, soit encore d'articles dans le Principium.

Lors de certains conseils d'administration de FEPRABEL, nous avons parfois dû gérer plus de 50 points à l'ordre du jour.

Afin de permettre au lecteur de comprendre la complexité des dossiers et leur importance, nous allons faire l'inventaire en 7 catégories.

Cette année fût marquée par l'arrivée d'Eric Vanhalle qui vous est présenté en page 12. Mais aussi par le départ de Fleur Jasoigne qui a décidé d'orienter sa carrière vers d'autres horizons, à ce jour elle doit encore être remplacée.

Nous allons juste retenir les temps forts de l'année et les dossiers qui ont retenu nos priorités :



TWIN PEAKS

- ❑ Tout d'abord, tout ce qui tourne autour de la réglementation Twin Peaks et de sa mise en œuvre en pratique (coûts et frais, rapports adéquats et Inducement/Transparence), le suivi des recours auprès du Conseil d'État et de la Cour Constitutionnelle.
- ❑ La transposition de la DDA (Directive sur la Distribution en Assurances) qui modifie la Loi Twin Peaks et touche les questions de formations, de recyclage permanent, de définition des statuts des intermédiaires. Des nouvelles mesures et gestation au niveau européen (POGs, Prips, Kids, PIDs, etc).
- ❑ Les relations FSMA (suivi recours cour constitutionnelle).
- ❑ Et enfin, et surtout le suivi des contrôles en pratique sur le terrain. FEPRABEL a été à côté des courtiers pour les informer, les préparer et les assister lors des contrôles.



LOIS & RÉGLEMENTATIONS

- ❑ La nouvelle Loi Crédit, le support lors de l'inscription auprès de la FSMA et les outils mis en place.
- ❑ Le projet de modification de l'article 29 bis RC Auto.
- ❑ Sans oublier un très gros dossier qui devra aboutir en mai 2018 mais dans lequel nous travaillons énormément : la mise en œuvre du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données).
- ❑ Vous avez pu voir toutes les réunions auxquelles nous avons participé que ce soit dans le cadre de nos missions légales ou institutionnelles, dans tous les cénacles auxquels nous sommes conviés pour vous représenter. Nous n'y reviendrons pas.



PROMOTION

- ❑ Début 2017, a été pour BROCOM, un moment clé, en effet suite au départ de Piet Vandeborne, Annie Courbet a repris le flambeau pour faire briller l'image du courtier en Belgique (voir pages 64 à 71).



BIPAR

- Notons aussi le nombre impressionnant de dossiers qui émanent et qui sont en grande partie gérés par le BIPAR, citons-en quelques-uns : projet de déclaration commune sur le numérique des partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance, Transposition DDA, MiFID II, Livre vert de la Commission sur les services financiers de détail, Étude européenne sur la prise de décision des consommateurs en matière de services d'assurance, Publication des lignes directrices préparatoires d'EIOPA sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits, Personal pensions, Cost of regulation, Carte de services - Lettre conjointe à la Commission européenne ou la Déclaration commune sur la digitalisation.



OUTILS

- Plusieurs projets plus pratiques ont vu le jour à l'initiative de FEPRABEL mais gérés par Portima : implémentation des outils TP II dans Brio, Broker Sign dans AS Web, Allo Cloud (téléphonie liée à Brio) et le tableau de bord des bureaux qui devrait être disponible avant fin 2017.



ÉVÉNEMENTS

- Outre notre congrès et les assemblées générales des chambres syndicales, nous avons aussi participé à de nombreuses activités, comme la semaine de l'argent (WIKIFIN), le BIC (Wolters Kluwer) ou les Journées du courtage à Paris.



AUTRES DOSSIERS & ACTIONS

- D'autres sujets et dossiers ont aussi été traités : E-invoicing, les Assurnews, Loi sur les recommandés électroniques.
- Nous avons aussi dû mener des actions ponctuelles par exemple le suivi du dossier Athos - Eagle Crest - Leblanc ou analyser des situations comme le lancement de Five.
- Cela ne nous a pas empêché de suivre des dossiers plus stratégiques comme l'Économie collaborative et la Simplification administrative dans nos contacts avec l'ASA (Agence pour la simplification administrative) et de mettre en œuvre au niveau formation Broker academy.
- Et pour ceux qui sont concernés, n'oublions pas nos actions pour informer, défendre et aider les agents Record Bank pris dans le cataclysme de la restructuration d'ING en Belgique.

Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL

patrick.cauwert@feprabel.be



www.expertbel.be

expertbel@expertbel.be

EN CAS DE SINISTRES, FAITES DIRECTEMENT APPEL À EXPERT-BEL POUR :

- > Défendre les intérêts des assurés
- > Faciliter la gestion de cette épreuve
- > Obtenir la juste indemnité de tous les dommages

CONTACTEZ-NOUS AU **064/312.312**

“ Nos experts sont répartis dans toute la région francophone pour être au plus proche de vous. ”

FEPRABEL EN CHIFFRES

853

Membres

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Nouveaux membres

Du 01/09/2016 au 31 août 2017



56

ACTIVITÉS DE LA FÉDÉRATION ET DE SES CHAMBRES SYNDICALES EN 2016-2017

4

Comités de direction



Assemblée générale
FEPRABEL



1



6

Conseils
d'administration

Assemblées générales
des chambres

22



74

Rencontres avec
les compagnies

FEPRABEL EN CHIFFRES

FSMA - SPF ECONOMIE

207

Inscriptions - Contrôles
- Enquêtes

« Assurance & Crédit »



Rencontres
avec la FSMA



13

FORMATION

14

Formations

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



Supports/formations

Informatiques + assurmifid

auprès de nos membres : 143 visites courtiers, en ce
compris une trentaines de site web « Brocom » activés et
plus de quarantaines de catalogues sectoriels activés.



143



652

CONGRES 2017

Plus de 650 participants à notre
Congrès annuel 2017.

>>>

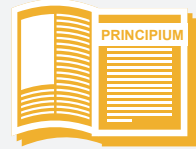
FEPRABEL EN CHIFFRES

COMMUNICATION

11

Principium

FEPRABEL publie annuellement 11 Principium (Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique).
www.feprabel.be/principium



RISK

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.



6

88

Assurances news

Plus de 40 Assurances News vie et plus de 40 Assurances News non vie sont disponibles on line pour nos membres.
www.feprabel.be/assurancenews



Facebook

La communauté Facebook s'est encore agrandie avec 21 % de « j'aime » en plus.
www.facebook.be/feprabel



+21%

in

1159

LinkedIn

Le cap des 1150 abonnés sur la page LinkedIn a été franchi.
www.linkedin.com/company/feprabel

20

Flash infos

Près de 20 flash infos envoyés aux membres ! Ils sont tous consultables sur
www.feprabel.be/flashinfo



Fiches process

50 Fiches process (Productivité & informatique) sont mises à disposition des membres sur
www.feprabel.be/fiches-process



50

1 SINISTRE RC EN TORT ?

AEDES VOUS PROPOSE
LES PRODUITS P² !



La
P50²

RC + 100€

La
P60²

RC + 100€

AVEC LA P50² ET LA P60²,
AEDES OFFRE À SES ASSURÉS
DE + DE 50 ANS
UNE SECONDE CHANCE

FEPRABEL dans les médias



Les agents Record Bank en justice pour forcer ING à les informer

Tiziana Rizzo

Les agents bancaires et courtiers indépendants travaillant sous la franchise Record Bank, filiale à 100% d'ING Belgique, vont transmettre ce lundi matin à la justice une demande d'assignation en référé de la direction, révèle Le Soir lundi.

Les agents Record Bank, représentés par Feprabel (Fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique), estiment que l'absence d'informations données par ING au sujet de la restructuration prévue est devenue "inacceptable et insoutenable".

Sous réserve du retour positif du juge, ING risque des astreintes, de 100.000 euros par patron d'agences Record Bank non informé, indique le quotidien. Concrètement, Feprabel souhaite forcer la direction d'ING Belgique à répondre dans les quinze jours à l'un des deux scénarios suivants: la mise en place d'une médiation, le premier choix de la fédération, ou, à défaut, une information au cas par cas à destination de chaque patron d'agences Record Bank (l'agence est conservée, rejetée ou fusionnée).

Les agents se trouvent dans une situation de "difficulté extrême", selon Patrick Cauwert, à la tête de Feprabel. "Vis-à-vis de leurs clients comment continuer à entretenir une relation pérenne avec eux sans savoir s'ils seront en mesure de leur vendre les mêmes produits dans quelques mois? Vis-à-vis de leur personnel ensuite et de leur propre avenir financier", justifie-t-il.

En savoir plus sur: PATRICK CAUWERT | RECORD BANK | ING BEL

Trends / Le Vif, 10/04/2017

Les agents Record Bank se tournent vers la justice pour forcer ING à les informer

BELGA Publié le lundi 10 avril 2017 à 06h30 - Mis à jour le lundi 10 avril 2017 à 06h31

Les agents bancaires et courtiers indépendants travaillant sous la franchise Record Bank, filiale à 100% d'ING Belgique, vont transmettre ce lundi matin à la justice une demande d'assignation en référé de la direction, révèle Le Soir lundi. Les agents Record Bank, représentés par Feprabel (fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique), estiment que l'absence d'informations données par ING au sujet de la restructuration prévue est devenue "inacceptable et insoutenable". Sous réserve du retour positif du juge, ING risque des astreintes, de 100.000 euros par patron d'agences Record Bank non informé, indique le quotidien. Concrètement, Feprabel souhaite forcer la direction d'ING Belgique à répondre dans les quinze jours à l'un des deux scénarios suivants: la mise en place d'une médiation, le premier choix de la fédération, ou, à défaut, une information au cas par cas à destination de chaque patron d'agences Record Bank (l'agence est conservée, rejetée ou fusionnée).

Les agents se trouvent dans une situation de "difficulté extrême", selon Patrick Cauwert, à la tête de Feprabel. "Vis-à-vis de leurs clients d'abord: comment continuer à entretenir une relation pérenne avec eux sans savoir s'ils seront en mesure de leur vendre les mêmes produits dans quelques mois? Vis-à-vis de leur personnel ensuite et de leur propre avenir financier", justifie-t-il.

La Libre (web), 10/04/2017

Agents Record Bank : ING veut une réunion en avril

Le Soir - 11 Apr. 2017

Le Soir Watonie, Le Soir Bruxelles-Brabant

C'est ce que l'on appelle réagir au quart de tour. « Nous regrettons que Feprabel souhaite nous assigner en justice. Mais nous prôtons le dialogue, c'est pourquoi nous avons proposé lundi plusieurs dates de réunion en avril. Afin de tous nous mettre rapidement autour de la table », explique Tiziana Rizzo, porte-parole d'ING Belgique.

Lundi, la fédération des courtiers et des intermédiaires financiers de Belgique, Feprabel, signifiait, par voie d'huissier, sa volonté d'assigner la banque en référé. Si le juge dispose de huit jours ouvrables pour fixer une première audience et, ensuite, un éventuel calendrier à la procédure, ING Belgique a préféré prendre les devants en convoquant les parties au plus vite. « Nous avons accepté cette réunion. Mais cela ne veut pas dire que nous abandonnons l'assignation », précise Patrick Cauwert, CEO de Feprabel.

Pour rappel, Record Bank dispose de 536 agences franchisées en Belgique. Cette filiale à 100 % d'ING Belgique est vouée à disparaître, mais l'agenda pour le transfert de l'entreprise n'a pas encore été fixé.

Avenir incertain

Aux dernières nouvelles, la fusion juridique entre les deux entités devrait être opérée en 2018, ce qui signera la fin de la marque « Record Bank » et le début de la réorganisation de son réseau physique. ING Belgique prévoit en effet de supprimer la moitié de ses agences dans le pays. Certains bureaux Record Bank pourraient donc fermer, d'autres être repris sous la marque ING ou encore fusionnés avec des agences existantes.

Sept mois après l'annonce de ce vaste plan de restructuration, n'ayant toujours pas obtenu d'informations concrètes quant à leur avenir, les agents Record Bank, via la voix de leur fédération – précisons que Feprabel ne représente « formellement » que les agents francophones mais « veut un accord valable pour tout le monde » –, ont donc décidé de confier l'affaire aux tribunaux.

« Nous avons informé chaque agent Record Bank individuellement mais les questions de timing précis n'ont pas encore été fixées. Il faut comprendre que ce type de démarche prend du temps car chaque dossier doit être examiné individuellement. On parle vraiment de cas par cas », argumente-t-on encore chez ING.

Le Soir, 11/04/2017

Les agents de Record Bank vont en justice contre ING

La Libre Belgique - 11 Apr. 2017
Page 27

La Libre Belgique Bruxelles, La Libre Belgique Hainaut, La Libre Belgique Région nationale, La Libre Belgique Région wallonne, La Libre Belgique Liège

Alors qu'un accord social est conclu depuis deux semaines entre les syndicats et la direction d'ING Belgique, six mois après l'annonce de la restructuration au sein du groupe, les agents et courtiers indépendants de Record Bank, filiale d'ING, ne savent toujours pas à quelle sauce ils vont être mangés. L'intention d'ING est de faire disparaître la marque Record Bank et d'intégrer certaines des 536 agences, toutes indépendantes, dans son giron au premier semestre 2018.

A bout de patience, Feprabel, la fédération des courtiers en assurance et des intermédiaires financiers qui défend les intérêts du personnel de Record Bank, a décidé d'opter pour la voie judiciaire, comme le révélait "Le Soir" lundi. Feprabel a introduit hier une demande d'assignation en référé pour contraindre ING à opter, dans les quinze jours, pour l'un de ces deux scénarios : une médiation (qui a la préférence de Feprabel), réunissant des représentants d'ING et de Record Bank, ou bien une information individuelle des managers de Record Bank, au terme de laquelle ils sauront si leur agence est conservée, rejetée ou fusionnée. Si la justice donne gain de cause à Feprabel, ING serait condamné à payer 100 000 euros d'astreinte par agence non informée.

"On ne peut pas tout faire en même temps"

ING Belgique indiquait lundi avoir pris connaissance de la situation de ces agents indépendants est difficile entre Feprabel et ING sont productives, déclare la présidente du personnel d'ING et nous ne pouvons pas tout faire et désormais fixés sur leur sort, et ils se poursuivront. N

La Libre, 11/04/2017

2.700 jobs encore menacés dans le périmètre d'ING

BANQUE La facture sociale dépassera le maximum de 932 licenciements sans annonce



2.000 agents indépendants et 700 employés chez Record Bank attendent toujours de savoir quel sort leur sera réservé. Feprabel, la fédération des courtiers en assurance et des intermédiaires financiers, est à deux doigts d'aller en référé.

Si la justice donne gain de cause à Feprabel, ING serait condamné à payer 100 000 euros d'astreinte par agence non informée.

- 932 C'est le nombre maximal de licenciements sans annonce que prévoit la loi.
- 1.450 C'est le nombre de licenciements prévus par ING.
- 700 C'est le nombre d'agents indépendants chez Record Bank.
- 2.000 C'est le nombre d'agents indépendants chez Record Bank.
- 650 C'est le nombre d'agents indépendants chez Record Bank.
- 177 C'est le nombre d'agents indépendants chez Record Bank.
- 311 C'est le nombre d'agents indépendants chez Record Bank.

Le Soir Wallonie, 29/03/2017

Les agents Record Bank assignent ING

BANQUE Sept mois de mutisme ont eu raison de la patience des agents indépendants

La fédération Feprabel assigne ING en référé. La banque royale sera tenue de 100.000 euros par patron d'agence Record Bank non informé. Sous réserve de l'acceptation de la justice, ING aura quinze jours pour réagir à l'assignation.

L'association des agents indépendants de Record Bank a décidé de passer à l'acte. Elle a introduit hier une demande d'assignation en référé devant le tribunal de commerce de Bruxelles. Cette assignation vise à obliger ING à choisir, dans un délai de quinze jours, entre deux options : soit une médiation impliquant des représentants de Record Bank et de l'association, soit une information individuelle de chaque agent indépendant de Record Bank sur son sort.

100.000 euros d'astreinte par agence non informée



Pour les agences Record Bank, l'absence de réponse de la part de leur employeur, ING Belgique, est devenue « inacceptable et insupportable ».

La restructuration

Pour répondre à ces enjeux, ING a décidé de restructurer son réseau de courtiers indépendants en Belgique. Cette restructuration implique la suppression de certaines agences et l'intégration d'autres dans le giron de la banque.

Les agents indépendants de Record Bank ont exprimé leur mécontentement face à ce manque de communication. Ils ont demandé à la justice d'intervenir pour leur faire connaître leur sort.

Le Soir Wallonie, 10/04/2017

L'assurance digitale est un gadget



Smartphones : des contrats remplis de clauses d'exclusion

INFORMATIQUE Protéger à tout prix n'est pas une bonne affaire

Les contrats individuels sont très chers pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Pourquoi payer plus cher pour protéger son smartphone ? Les assurances individuelles sont très chères pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Les assurances individuelles sont très chères pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Les assurances individuelles sont très chères pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Les assurances individuelles sont très chères pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Smartphones : des contrats remplis de clauses d'exclusion



Courriers et internetistes

Smartphones : des contrats remplis de clauses d'exclusion

Les assurances individuelles

Les assurances individuelles sont très chères pour la couverture offerte. Mettre aussi en perspective des extensions avec son assureur classique.

Les assurances en pack

Les assurances en pack sont plus intéressantes car elles incluent souvent la couverture des smartphones.

Ce qui est pris en charge

Ce qui est pris en charge par les assurances individuelles.

Les autres assurances et leurs extensions

Les autres assurances et leurs extensions sont souvent plus complètes que les assurances individuelles.

Ce qui ne l'est pas

Ce qui ne l'est pas par les assurances individuelles.

Le Soir Wallonie, 02/09/2017

TECHNOLOGIE

Assurances et utilisation de drones : « Vous devez redoubler de vigilance »

Interview : Rémi Martin

Salon du drone, ce week-end, à Bruxelles, l'occasion de découvrir les nouveautés d'un secteur en pleine croissance : 29 000 drones ont été vendus en Belgique lors du dernier trimestre 2016. Un record ! Mais qui des assurances ? Le point...

Patrick Cauwert, vous êtes porte-parole de Brocom, plateforme de services aux courtiers et assureurs. Qu'est-ce qui vous frappe par rapport au secteur ? Les propriétaires de drones ne sont pas toujours au courant des spécificités légales et d'assurances relatives à leur appareil.

Quelles sont les démarches à suivre quand on veut s'assurer ? Vous devez aller voir un assureur pour discuter. Ensuite, tout dépend du type de drone et du type d'utilisation ; il y a trois grandes couvertures, donc trois contrats différents. Il faut assurer le drone en lui-même, puis les dégâts matériels qu'il pourrait causer, et enfin les dommages immatériels qui concernent par exemple le droit à l'image et à la vie privée puisque ces drones ont des caméras.

Le 25 avril 2016, un arrêté royal a été publié clarifiant l'utilisation des drones pour les particuliers. Quelles sont les conséquences pour les assureurs de cette nouvelle législation ?

Cet arrêté a, de fait, clarifié la situation au niveau de l'utilisation des drones ; mais pas du tout au niveau des assurances. Nous sommes dans la même situation que pour les automobiles pendant la première moitié du XX^e siècle : nous ne faisons que du cas par cas.

Cela veut donc dire que rayon assurance, le cadre est assez flou... Les assureurs travaillent pour essayer de prévoir les cas inédits liés à ces nouvelles technologies mais cela prend du temps. Il n'existe à ma connaissance aucun produit d'assurance spécifique aux drones pour le moment. Comme dans beaucoup de do-

maines, les décisions de justice seront rendues à propos de cet arrêté aideront les assureurs à préciser leur contrat.

Dans ces conditions, comment être certain de bien être assuré pour l'utilisation d'un drone ? Les propriétaires de ce type d'engins doivent redoubler de vigilance et s'informer pour risquer le moins possible. L'information est fondamentale. Croire que l'on est assuré alors que l'on ne l'est pas est un vrai problème. Il faut bien comprendre ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. ■

> Drone-Days, 10, 11 et 12 mars, à Brussels Expo. www.drone-days.be

L'avenir, 11/03/2017



Une assurance sur mesure pour chaque type d'immeuble



élue 4 ans de suite
meilleure assurance incendie
pour copropriétés*

AXA vous permet également d'obtenir, en partenariat avec **Atradius**, une assurance 'charges de copropriété' qui couvre le défaut de paiement des copropriétaires.

Plus d'info sur l'offre buildimo/buildimax sur www.axa.be/building

* buildimo/buildimax: Trophée Decavi de l'Assurance Non Vie 2017 dans la catégorie incendie copropriétaires publié le 26 avril 2017 sur www.decavi.be



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.

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 mises gratuitement à la disposition des membres par FEPRABEL et rédigées en collaboration avec DECAVI.

Sont parues cette année les « Assurance News » non vie suivantes :

- ◆ N° 36 - L'assurance omnium (catégories tourisme et affaires) : quelles garanties
- ◆ N° 37 - Assistance comprise dans la RC véhicules automoteurs : quelles garanties ?
- ◆ N° 38 - Assurance locataire : quelles spécificités ?
- ◆ N° 39 - Bris de vitrage dans les assurances habitation : quelles garanties ?
- ◆ N° 40 - L'assurance tous risques électroniques : quelles garanties ?
- ◆ N° 41 - L'assurance tous risques électroniques : quelles garanties en option ?
- ◆ N° 42 - Assurances vélos : quelles garanties ?
- ◆ N° 43 - Assurance revenu garanti : quelles garanties ?
- ◆ N° 44 - Assurance revenu garanti : quelles garanties ? (suite)



Nous vous présentons au sein de ce rapport annuel, les titres des assurances News parues de septembre 2016 à août 2017.

Vous nous invitons à consulter l'index complet ainsi que toutes les assurances news sur www.feprabel.be/assurancenews.

Sont parues cette année les « Assurance News » vie suivantes :

- ◆ N° 36 - Participation bénéficiaire en assurance-vie individuelle : quels taux ?
- ◆ N° 37 - L'engagement individuel de pension : quels avantages ?
- ◆ N° 38 - Assurance décès : quelles formules spécifiques ?
- ◆ N° 39 - Assurance-vie : quelles innovations ?
- ◆ N° 40 - L'épargne-pension : quelle rentabilité ?
- ◆ N° 41 - Assurance-vie : quels taux garantis ?
- ◆ N° 42 - Branche 23 - quels mécanismes de protection ?
- ◆ N° 43 - Formules à rente : quelles caractéristiques ?
- ◆ N° 44 - L'assurance universal life à taux majoré : quelles formules ?


















Rencontres avec les compagnies

Du 18/07/2016 au 06/07/2017



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.

	18/04/2017, 23/05/2017, 02/06/2017, 12/06/2017
	24/10/2016, 14/11/2016, 12/01/2017, 27/01/2017, 13/02/2017, 13/03/2017, 09/06/2017, 06/07/2017
	18/07/2016, 05/09/2016, 23/11/2016, 12/12/2016
	05/12/2016
	26/09/2016, 21/10/2016, 25/10/2016, 03/11/2016, 14/12/2016, 18/01/2017, 25/01/2017, 20/02/2017, 23/02/2017, 05/03/2017, 17/03/2017, 24/04/2017, 19/05/2017, 24/05/2017, 29/05/2017, 12/06/2017, 13/06/2017, 05/07/2017
	27/07/2016, 13/09/2016, 05/12/2016, 15/12/2016, 23/01/2017, 29/03/2017
	23/08/2016, 28/10/2016, 05/04/2017
	21/09/2016
	28/10/2016
	21/10/2016, 16/01/2017
	10/11/2016, 19/12/2016
	26/09/2016
	06/01/2017
	30/11/2016, 15/03/2017
	19/10/2016

	05/05/2017
	21/09/2016
	07/12/2016, 16/12/2016,
	08/03/2017
 	16/01/2017, 21/02/2017, 18/04/2017, 09/05/2017, 10/05/2017, 15/05/2017, 19/05/2017, 01/06/2017, 06/06/2017, 29/06/2017
	03/08/2016
	13/09/2016, 07/02/2017, 21/06/2017

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...

	24/04/2017 : Conférence du Cercle Luxembourgeois des Assureurs (C.Lux.A) avec la participation de la Chambre du Luxembourg : « Le digital risque ou opportunité pour le courtier ? » par Philippe Landrain, Ageas
	24/04/2017 : Réunion du Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants (G.A.C.I.) : « La digitalisation » par Wilfried Neven, CEO Allianz
	23/01/2017 : Réunion du Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants (G.A.C.II) : « Les vélos électriques et les Drones » par Vincent Locus, Directeur Commercial Arag 03/04/2017 : Réunion du Cercle des Assureurs du Hainaut Occidental (C.A.H.O.) : « Les engins motorisés » par Vincent Locus, Arag
	02/09/2016 : Réunion de la Bourse de l'Assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « La Longévité » par Jacques Boulet d'AXA 03/03/2017 : Réunion de la Bourse de l'Assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « Les nouveautés du monde de l'assistance » par Paul Vanham d'AXA Assistance 27/03/2017 : Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants (GACI) : « Les applications mobiles » par Portima et AXA
	28/10/2016 : Réunion-conférence du Cercle Luxembourgeois des Assureurs (C.Lux.A) : « Perte d'exploitation après incendie » par Luc Duchateau de Baloise Insurance 03/02/2017 : Réunion de la Bourse de l'Assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « Accidents du travail » par Carlos Moras, Baloise Insurance
	22/06/2016 : Déjeuner-Conférence du Cercle Royal des assureurs de Belgique (C.R.A.B.), en présence de Cécile Flandre, CEO Belfius Insurance
	19/09/2016 : Déjeuner-conférence du Cercle des Assureurs de Charleroi (C.A.C.) : « Les médias sociaux » par Renaud Renard (Ergo Life) 07/04/2017 : Réunion de la Bourse de l'Assurance de la Province de Namur (B.A.N.) : « Les réseaux sociaux, comment optimiser leur utilisation ? » par Renaud Renard d'Ergo Life 24/04/2017 : Rencontre avec les agents Ergo Life à l'Acinapolis - Présentation du métier de courtier par Philippe Muys et Eric Vanhalle 17/05/2017 : Petit-déjeuner Decavi : « Assurance et Islam : quelles pistes de réflexion pour les produits d'assurance en Belgique ? » par J. Camp, Head of Markets & Strategy auprès d'Ergo Insurance
	23/09/2016 : Réunion du Cercle verviétois d'assureurs professionnels (C.V.A.P.) : « Le Courtier à la rencontre du consommateur digital » par Paul Leysen, Chanel Manager chez Generali
	29/09/2016 : Déjeuner-conférence de la Bourse d'Assurance du Brabant Wallon (B.A.B.W.) : « L'avenir du courtage - digitalisation » par Wilfried Neven, CEO d'Allianz
	28/10/2016 : Réunion du Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants (G.A.C.I.) : « L'inscription en tant que Courtier « Prêt Hypothécaire » la Loi du 22 avril 2016 relative au crédit hypothécaire » par Didier Quevrin, Responsable crédit P&V 09/01/2017 : Réunion du Cercle des Assureurs du Hainaut Occidental (C.A.H.O.) : « La digitalisation du monde de l'assurance » par David Destappes, Directeur Product & Pricing, groupe PV



Because « tomorrow » is our daily concern¹

De prime abord, il nous paraît que le CEPOM a atteint sa maturité et sa vitesse de croisière en termes de formation et d'aide à l'outplacement pour les collaborateurs du courtage et qu'il est reconnu comme un référent sérieux.

Ce succès tient aussi au fait de la diversification des programmes de formation et de la recherche permanente de coller « en matière de formation » aux attentes et aux besoins des métiers du Secteur.

En effet, il n'échappe à personne que les métiers du courtage évoluent constamment et seront de plus en plus impactés dans un futur proche notamment par la digitalisation. Si tout le monde en parle il n'existe cependant pas de définition « universelle » de celle-ci.

Quelques éléments nous aident cependant à mieux comprendre et à appréhender la notion de « digitalisation de l'économie ». En effet, le développement de la digitalisation a été/est rendu possible grâce à la combinaison de 3 facteurs à savoir le développement d'internet, les Big Data soit l'ensemble des données - personnelles,

LE CEPOM EN CHIFFRES



1. Le Rapport annuel 2016 complet du CEPOM est disponible sur simple demande à info@cepom.be
 2. Extrait de l'Editorial du Président – Jean-Michel CAPPOEN.

commerciales, géographiques et comportementales - disponibles et exploitables sur les réseaux numériques et enfin les appareils mobiles tels que smartphones et tablettes qui permettent aux personnes de se mettre directement en contact les uns avec les autres.

Cependant, la digitalisation n'est pas nouvelle en soi mais ce qui est nouveau, c'est son évolution très rapide. Il est un fait que tout cela va influencer le marché du travail et les rapports entre les fournisseurs de services et les clients.

Dans ce contexte, il est évident que, dans notre secteur, certains jobs pourraient disparaître, que d'autres seront amenés à changer voire, in fine, que de nouvelles fonctions vont émerger.

C'est dans ce cadre que le management et les partenaires sociaux qui composent la colonne vertébrale du CEPOM réfléchissent ensemble à la manière d'apporter au travers de la formation le meilleur soutien au Secteur du courtage pour affronter et réussir la transformation des métiers qui s'annoncent.²

En s'appuyant sur des réflexions stratégiques et sur l'expérience des exercices précédents, le projet d'entreprise du CEPOM se déclinera en deux volets :

Ce que nous n'allons pas changer

- ✓ Informer tous les courtiers via les réseaux sociaux professionnels.
- ✓ Répondre à la demande globale du Secteur en matière de formation continuée.
- ✓ Agir et réagir à toutes les opportunités fonctionnelles pour garantir un nombre de participations important tout en respectant nos limites budgétaires.
- ✓ 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.



Plus de 16 % des utilisateurs de formation du CEPOM sont des bureaux de moins de 5 pers. & plus de 56 % ont un effectif de moins de 20 personnes. Et vous ?

16 %

56 %

- ✓ Consolider l'accompagnement des personnes licenciées en collaboration avec un bureau spécialisé et, parallèlement, informer et accompagner les consultants qui assistent les employeurs qui ont à licencier du personnel (Secrétariats sociaux, services RH, gestionnaire de dossiers...).

Ce que nous souhaitons améliorer

- ✓ La visibilité du CEPOM via une participation aux événements sectoriels rassemblant le plus grand nombre d'intermédiaires.
- ✓ La réflexion à propos de la valeur ajoutée du CEPOM dans le cadre du processus de digitalisation mis en place dans les entreprises du Secteur.
- ✓ La contribution du CEPOM aux nouvelles exigences en matière de formation continuée prévues par la DDA (Directive sur la Distribution des assurances - transposition en droit national attendue au plus tard pour le 23 février 2018).

« Because « tomorrow » is our daily concern ! » nous vous invitons à parler de nos réalisations, de nos projets et de nos espoirs à tous ceux, petits et grands courtiers, anciens et nouveaux souscripteurs, élèves et formateurs... du rôle d'un fonds d'existence qui se veut au service de l'Intermédiation en Assurances, des entrepreneurs du Secteur et des collaborateurs de ceux-ci : le CEPOM.

Daniel Brullemans
Competence & Admin. Manager



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'EFPME 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, www.efp-bxl.be, www.zawm.be et www.feprabel.be/starter.

WALLONIE : IFAPME



CENTRE IFAPME DE CHARLEROI

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

WALLONIE : IFAPME (SUITE)



CENTRE IFAPME DE NAMUR

Rue Henri Lemaître, 69 - 5000 Namur
Tél. : 081 74 32 14 - Fax : 081 73 62 14 - www.centrenbw.ifapme.be
E-mail : 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
E-mail : centre.gembloux@ifapme.be



CENTRE IFAPME DE TOURNAI (FOCLAM)

Rue Guillaume Charlier, 132 - 7500 Tournai
Tél. : 069 89 11 11 - Fax : 069 89 11 12 - www.tournai.ifapme.be
E-mail : foclam@ifapme.be

BRUXELLES : EFP



BRUXELLES : ESPACE FORMATION PME

Rue de Stalle, 292b - 1180 Uccle
Tél. : 02 370 85 11 - Fax : 02 370 85 10 - www.efp-bxl.be
E-mail : info@efp-bxl.be

RÉGION GERMANOPHONE : ZAWM



EUPEN : ZAWM (ZENTRUM FÜR AUSUND WEITERBILDUNG DES MITTELSTANDES IN EUPEN)

Vervierser Straße, 73 - 4700 Eupen
Tél. : 087 59 39 89 - Fax : 087 55 27 95 - www.zawm.be
Email : zawm@zawm.be



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

Avenue Konrad Adenauer 3, 1200 Bruxelles,

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

E-mail : 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

HELMO - Haute École Libre Mosane

3 ans en journée.

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

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



*“A la recherche d’une solution
de personal banking pour
vos clients?”*




Surfez sur www.axaprivatemanagement.be
et prenez contact avec nous

Architas SA

Boulevard du Souverain 36 · B-1170 Bruxelles
Tél +32 (0)2 678 44 40 · Fax +32 (0)2 678 44 41
N° BCE: TVA BE0475 585 456 · RPM Bruxelles

architas

A member of the global  group



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 12 juin 2017 les diplômes « École de courtage » aux 9 participants de sa 9^e édition.

Grâce à ce parcours de formation, ces jeunes diplômés 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, tout en passant leurs examens via la plateforme Certassur dans le 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 12 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 220 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 alexia.zeler@axa.be.

Patrick Plantefève-Castryck
Manager AXA Business Training



FORMATIONS EN ALTERNANCE

L'alternance : une formation,
un stage, un métier

www.efp-bxl.be



VOUS SOUHAITEZ DEVENIR COURTIER EN ASSURANCE ?

Inscriptions jusqu'au 31/10/2017 !



efp
Rue de Stalle 292b
1180 Bruxelles
02 370 85 11
info@efp-bxl.be

www.efp-bxl.be



La formation en alternance au service de votre entreprise

Indépendants, patrons de TPE ou PME, vous souhaitez répondre au besoin de croissance de votre entreprise et aux exigences de votre clientèle ? Un collaborateur compétent et qualifié représenterait pour vous une aide précieuse ? Rejoignez l'équipe des patrons formateurs du SFPME, de l'IFAPME et de l'IAWM et formez ensemble votre futur stagiaire !

Basé sur le principe de l'alternance, l'IFAPME, le SFPME et l'IAWM proposent une large palette de formations parmi lesquelles figure **le candidat courtier d'assurances**. Cette formation combine à la fois pratique en entreprise et cours techniques et théoriques en centre de formation.

Dans un tel système, tout le monde est gagnant ! Le stagiaire perçoit une allocation mensuelle et bénéficie de l'expérience et des connaissances d'un professionnel pour le guider au quotidien. L'employeur, de son côté, peut compter sur le dynamisme de son collaborateur et le former aux spécificités de son entreprise,

à la culture de votre secteur. Dès le début de la procédure, un délégué à la tutelle sera à vos côtés et vous accompagnera dans vos démarches. Ce dernier vérifiera, tout d'abord, que votre entreprise offre bien toutes les garanties en matière d'organisation et d'équipement pour permettre la formation du jeune. Il vous aidera, ensuite, à trouver le profil idéal en tenant compte de vos critères (compétences, expérience, durée...). Enfin, le délégué à la tutelle servira d'intermédiaire à la conclusion du contrat d'alternance ou de la convention de stage.



INSTITUT WALLON DE FORMATION EN ALTERNANCE ET DES INDEPENDANTS ET PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Un réseau de Services et de Centres de formation répartis sur 16 sites dans toute la Wallonie.

www.ifapme.be

Toutes les informations sur les coûts de l'alternance pour le patron :

www.ifapme.be/allocations

Tout sur les formations et l'alternance. Appelez **gratuitement** nos conseillers (du lundi au vendredi, de 8h à 16h15) au **0800 90 133**.



SERVICE FORMATION P.M.E.

Le SFPME est le service de la Commission communautaire française (COCOF) qui organise, en collaboration avec le centre de formation efp, des formations en alternance.

www.sfpme.spfb.brussels

Contact auprès de la déléguée à la tutelle, Madame Stéphanie OVART : **02 370 60 32**.



INSTITUT FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IM MITTELSTAND UND IN KLEINEN UND MITTLEREN UNTERNEHMEN

Service de tutelle de toutes les activités de formation en alternance pour la Communauté germanophone.

www.iawm.be

Pour tout renseignement détaillé concernant la formation en alternance en communauté germanophone veuillez prendre contact avec Madame Chantal Fijalkowski, conseillère pédagogique.

Tél. : **087 30 68 80**.
chantal.fijalkowski@iawm.be

En alternance, formons vos futurs collaborateurs en assurance !

Vos besoins...

Responsable d'un bureau de courtage, avec une clientèle en croissance ou des projets de développement de votre bureau qui se concrétisent. Pour les mener à bien, vous recherchez des candidats courtiers qualifiés qui répondent à vos exigences ?

Et si nous les formions ensemble ?

Une solution !

Une formation proposée en Wallonie, à Bruxelles et en communauté germanophone ! L'IFAPME (à Tournai, Charleroi, Gembloux, Libramont, Liège, Verviers), le SFPME et l'IAWM proposent une formation en alternance de candidat courtier d'assurances pour aider les entreprises qui cherchent ce profil.

L'apprenant renforce durablement et valablement vos équipes et intègre la culture de votre entreprise.

En complément à l'apprentissage du métier dans vos bureaux, l'apprenant suit un programme de formation dynamique en prise directe avec le secteur des assurances. Le programme de formation est adapté et enseigné par des experts et professionnels en activité. Ils sont préparés à passer les examens reconnus par la FSMA et peuvent les passer directement dans tous les centres de formation – validés par CERTASSUR ou FEBELFIN.

Devenir « patron-formateur », c'est avoir envie de transmettre un savoir et de partager son expérience. C'est aussi donner à un jeune la chance d'apprendre un métier à vos côtés et apprécier la richesse de cet échange.

Les compétences

Au terme de la formation, l'apprenant maîtrisera les techniques de vente d'assurance, de gestion de sinistre, de négociation avec les agences et de défense des droits de ses clients et de gestion d'un bureau de courtage.

Dès le début de sa formation, l'apprenant sous convention de stage peut être en contact avec le public sous la supervision de son maître de stage.

Le contrat de Formation en alternance : candidat courtier d'assurances en Wallonie et à Bruxelles

- ✓ **Accessibilité** : être titulaire du CESS.
- ✓ **Durée contrat d'alternance** : 2 ans.
- ✓ **Age de l'apprenant** : dès 18 ans.
- ✓ **Horaire décalé possible** : 10 à 12h de cours et 28 à 26h dans votre bureau = 38h semaine.
- ✓ **Rétribution mensuelle à payer au stagiaire** :

	1 ^{ère} année	2 ^e année
Non qualifié	438,92€	742,79€
Qualifié*	742,79€	877,84€

*Qualifié : il possède déjà des compétences

Il vous est loisible de dépasser ces montants, mais au-dessus de 541,09 €, le jeune ne touchera plus ses allocations familiales.

Frais de déplacements

L'employeur intervient pour :

- ✓ Train 5 à 75 % du prix du titre de transport (domicile <-> entreprise).
- ✓ Bus/Tram idem si la distance est de minimum 5 km.
- ✓ Voiture : pas d'obligation.

Vacances « légales »

Vacances annuelles pro-méritées sur base de prestations de l'année précédente (20 à 24j) dont 2 semaines consécutives entre le 1/05 et 31/10. Pécule de vacance payé par l'employeur : 92 % du brut mensuel selon l'année civile précédente.

Le contrat de Formation en alternance : candidat courtier d'assurances en Communauté germanophone

- ✓ **Accessibilité** : disposer d'un CESS.
- ✓ **Durée du contrat** : 2 ans (ou 3 ans pour la formation bachelier).
- ✓ **Age de l'apprenant** : dès 18 ans.



Activités 2017 : « votre courtier, votre meilleure assurance » prend un nouvel envol !

Après l'arrivée d'un nouveau Président, Frédéric Van Dieren, Directeur Commercial chez AG Insurance et Annie Courbet, Managing et Marketing Director, une nouvelle dynamique s'installe chez BROCOM en 2017. À côté du développement de la marque, un plan marketing pour le 2^e semestre a été mis en place.

Une campagne en deux volets, au look contemporain, axée d'une part sur la valeur ajoutée du courtier en assurances indépendant, et d'autre part sur différents thèmes clés de la vie du consommateur. Le site « www.courtierenassurances.be » a été « relooké », les médias sociaux sur Facebook et sur LinkedIn « Courtier en Assurances » ont été lancés, les campagnes sont automatisées sur les sites IBP...

VOTRE MARQUE « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance » augmente en notoriété : 27 %

La marque continue à croître en notoriété grâce à vos enseignes et aux campagnes médias. Cet élément de reconnaissance commun à tous les courtiers est votre force pour accroître VOTRE notoriété. Plus vous utilisez le matériel marketing mis à votre disposition, plus vous renforcez votre identification et reconnaissance.



LES CAMPAGNES MEDIA : « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance » à la TV

Fin 2016, du 21 novembre au 18 décembre, le fameux spot TV de 30 secondes a été relancé à la télévision ainsi qu'en pré-roll sur internet, principalement sur YouTube. Un spot qui résume avec humour la valeur ajoutée du courtier indépendant : il écoute les questions de ses clients, connaît leurs besoins en termes d'assurances et les aide en leur donnant de bons conseils. Et ce, en toute indépendance.

Cette dernière campagne de l'année a été renforcée en ligne par des bannières « Le saviez-vous » consacrées à l'assurance incendie et à l'assurance pension ainsi qu'à l'assistance voyage pour la période de vacances de fin d'année.

Bon impact de la campagne

Pour vérifier les effets et la pertinence de la campagne, une mesure a été effectuée en avril 2016, avec des résultats très favorables.

D'une part, la campagne renforce les valeurs clés du courtier. Son image reste extrêmement positive :

- ✓ Les clients apprécient l'expert proche d'eux, qui offre un service personnel et défend leurs intérêts.
- ✓ Les clients pensent d'abord à leur courtier en matière d'assurances.
- ✓ Le courtier est considéré comme compétent, serviable, pragmatique.

D'autre part, la campagne incite à l'action, comme le résument les trois graphiques ci-dessous (image) :

- ✓ 61 % des personnes interrogées se souviennent d'avoir vu le spot
- ✓ 25 % envisagent de souscrire une assurance auprès d'un courtier
- ✓ 25 % ont entrepris une action : réexaminer leurs propres assurances, comparer leurs assurances, vérifier leurs couvertures, rechercher un courtier à proximité...
- ✓ 25 % ont évoqué le spot en famille ou entre amis.
- ✓ 9 % ont cherché d'autres informations auprès d'un courtier.



Campagne de notoriété au 1^{er} semestre

Les résultats de l'enquête ont donc révélé que les efforts engagés en 2015 et 2016 avaient renforcé l'appréciation et la connaissance de la valeur ajoutée du courtier. L'objectif était de poursuivre sur cette lancée lors de la construction de la campagne du 2^e semestre.

Le principal défi était donc de souligner la valeur ajoutée et les points forts du courtier : **proximité, indépendance, conseil et service**. Comment ? Favoriser la reconnaissance visuelle du logo, donner un éclairage sur sa signification et en rappeler les valeurs clés qui lui sont associées.

Le logo est l'une des pierres d'angle de notre communication et il est nécessaire de bien installer son identification. La décision a donc été prise de rediffuser le spot Mère & Fils en affichant le logo pendant toute la durée du spot, soit 30 secondes. Un nouveau spot, totalement articulé autour du logo, a également été créé. Ce spot a été conçu dans un format court, 10 secondes, pour augmenter la fréquence de diffusion et favoriser la mémorisation.

Ces deux spots ont été diffusés en mars, avril et mai 2017 à la télévision et en ligne.

Spot 1





Spot 2





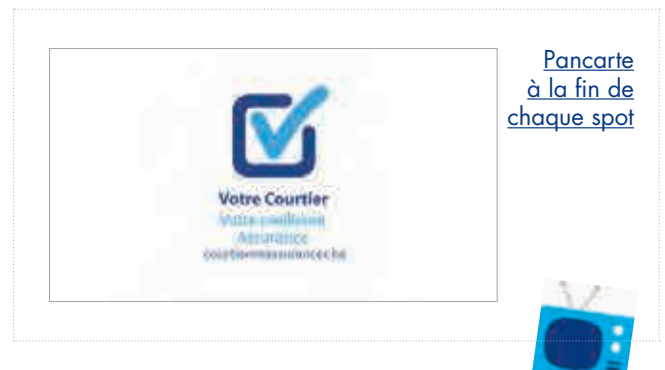
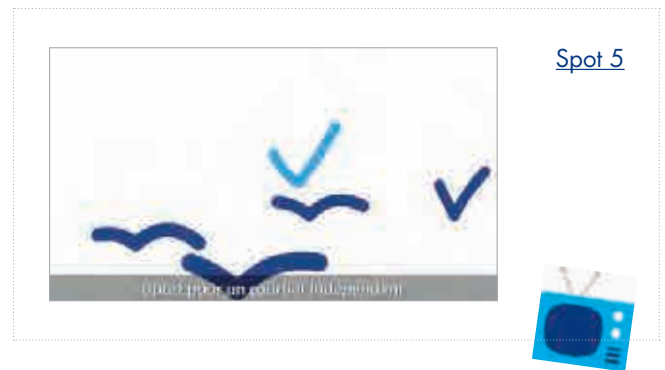


>>>

>>> Et une dynamisation renforcée au 2^e semestre

Dès son arrivée, Annie Courbet, accentue cette dynamique et intensifie la répétition des spots pour accroître votre visibilité en jouant sur les deux volets : **la notoriété du rôle du courtier** en général et le **réflexe courtier** stimulé au travers de thèmes spécifiques.

Le premier volet, la campagne générique positionne le rôle du courtier et met en évidence les atouts du courtier : **proximité, indépendance, conseil et service**. Il est constitué de cinq spots de 10 secondes, les quatre premiers illustrant chacun des atouts du courtier, le cinquième résumant ces quatre valeurs. Ces spots sont diffusés du mois d'août à la fin de l'année à la télévision et en ligne.



Le 2^e volet, la piste thématique, a été axé sur des besoins spécifiques : vacances (juin), mobilité et rentrée scolaire (août-septembre), pension (novembre) et Salon de l'auto (décembre-janvier). Ces 4 thèmes ont été pensés pour être diffusés sous forme de vidéos online attrayantes et de bannières publicitaires auprès d'un public plus jeune.

Spot « Vacances »



Spot « Rentrée-Mobilité »



Spot « Salon de l'auto »



Spot « Pension »



Banners



LES SITES : « courtierenassurances.be » relooké et modernisé

Le site « courtierenassurances.be » a été revisité pour le rendre plus cohérent avec les campagnes en cours, plus dynamique, « full responsive », plus orienté « action » pour amener le visiteur vers le moteur de recherche du courtier, vers vous ! Le site reprendra aussi plus de contenu sur les différents thèmes des campagnes. Du contenu mis à votre disposition. Le site enregistre 123.781 visites entre le 10/08/2016 et le 10/08/2017 : surtout pour la recherche d'information au sujet des campagnes et/ou d'un courtier. Quant aux sites IBP, les campagnes y sont maintenant automatisées et apparaissent systématiquement.



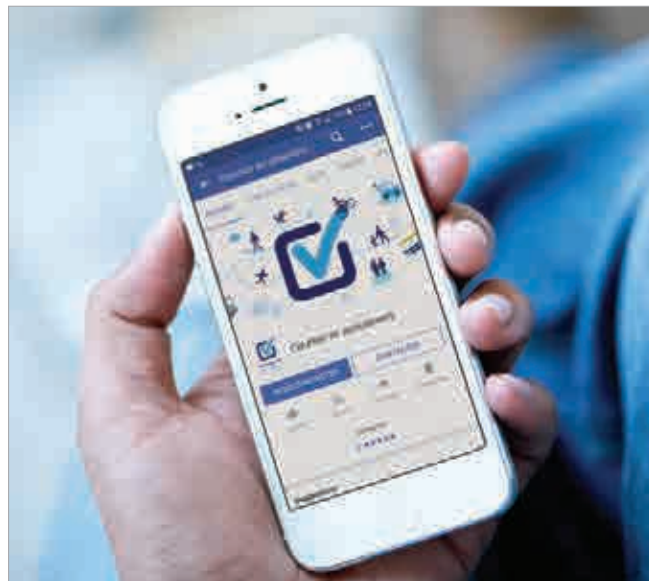
>>>

>>> LES RÉSEAUX SOCIAUX : « courtier en assurances » sur Facebook et LinkedIn

Aujourd'hui, les réseaux sociaux sont devenus indispensables à de nombreux consommateurs. Facebook, LinkedIn et d'autres médias sociaux représentent donc des canaux de communication essentiels. Ils permettent aux marques, entreprises, PME et entrepreneurs de maintenir au quotidien des contacts actifs avec leurs clients et prospects, et de les fidéliser.

Saviez-vous qu'en Belgique, 55 % de la population possède un profil Facebook ? En outre, quelque 5 millions de Belges s'y connectent chaque jour. En moyenne, ils y passent 20 minutes quotidiennement. Une communauté aussi active de clients (potentiels), il faut en faire partie ! De plus, 43 % des entreprises belges possèdent leur propre page Facebook. Un véritable must-have !

C'est pourquoi nous avons développé une page Facebook générale « Courtier en assurances », où paraissent régulièrement des conseils, des messages sympathiques, des trucs et astuces, et bien plus encore !



Une page a également été créée sur LinkedIn, avec le même nom, afin que vous puissiez en partager les messages sur votre propre page. **Lors de l'impression, nous enregistrons 697 fans sur Facebook et 207 followers sur LinkedIn.**



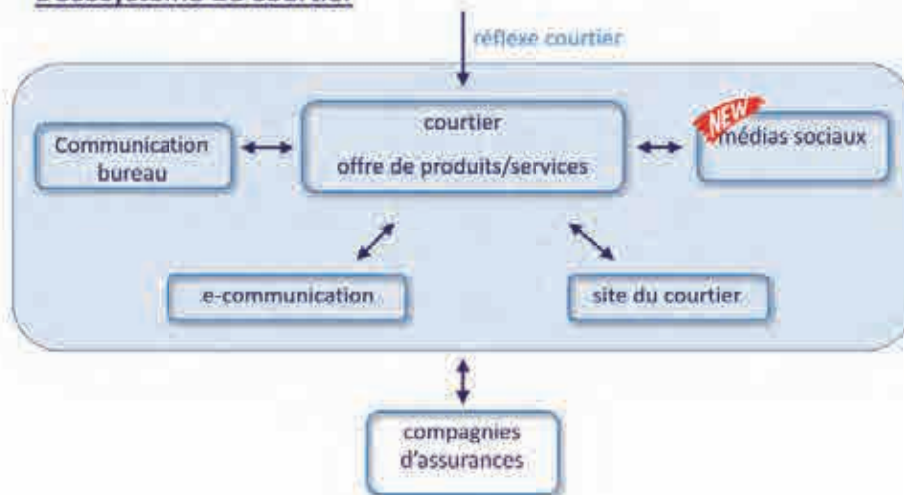
VOTRE CAMPAGNE : un marketing pack mis à votre disposition lors de chaque campagne !

Pour chaque campagne, un pack marketing est mis à votre disposition pour tous vos canaux de communication. Ce pack comprend des affiches, flyers, bannières à placer sur leurs propres sites web, signatures e-mail, checklists et articles sur le blog, posts... à partager. À utiliser pour

faire découvrir aux clients et prospects leur courtier, toujours proche d'eux, via tous les canaux ! Imaginez l'impact sur le marché si chacun d'entre nous fait la promotion du courtier.

Ce matériel est placé dans la bibliothèque de campagne sur le site web brocom.be ou dans le catalogue sectoriel. Vous y trouvez aussi un toolkit : un manuel expliquant pas à pas comment organiser votre propre campagne locale !

L'écosystème du courtier



Mais encore... BROCOM en collaboration avec FEPRABEL a été actif dans la presse à l'occasion de publications ou d'événements

- Le Salon de l'auto : une annonce originale a été publiée dans l'Auto Magazine paru en annexe des journaux Het Laatste Nieuws, De Morgen, Le Soir et Sud Presse. Soit près de 2,5 millions de lecteurs au total !
- Et, comme chaque année, la Semaine de l'Argent a été organisée en 2017, du 27 mars au 2 avril. **L'objectif ?** Démontrer qu'il est judicieux d'investir à temps dans une bonne relation avec le courtier. Car celle-ci rapporte à long terme. Le scénario du flyer conçu pour la circonstance, 'Plantez maintenant, cueillez plus tard' Brocom était présent à Anvers, Bruxelles et Liège où le flyer a été distribué. Au total, quelque 10.000 personnes et étudiants ont participé à ces événements !



LA COMMUNICATION

MOT DU CEO FEPRABEL, PATRICK CAUWERT

« Dans notre société, la communication et la bonne information sont des éléments essentiels. Depuis de nombreuses années, FEPRABEL a, pour des raisons évidentes d'efficacité et de cohérence, confié la communication vers le client à BROCOM. Puisse BROCOM faire en sorte que le réflexe courtier devienne une réalité dans l'esprit de tous les consommateurs : **Assurance = courtier** ».

« La communication est plus rare que le bonheur, plus fragile que la beauté. »

Emmanuel Mounier

L'AVENIR ?

MOT DU PRÉSIDENT DE BROCOM, FRÉDÉRIC VAN DIEREN

« BROCOM a connu des changements fondamentaux en 2017, nous y donnons une orientation marketing pour renforcer la marque des courtiers sur le marché, VOTRE marque. De nombreuses nouveautés ont été mises en place en 2017 pour faire mieux connaître le rôle de conseiller du courtier, et ainsi attirer de nouveaux clients. Du matériel publicitaire est mis à votre disposition pour vous rendre plus accessible via tous les canaux, y compris digitaux. Nous réfléchissons avec vous sur le rôle futur du courtier pour encore mieux répondre à vos attentes et vous soutenir pour l'avenir.

Nous vous remercions pour votre soutien et pour l'enthousiasme dont vous avez fait preuve avec nous, les Fédérations et compagnies, pour faire de ces campagnes un succès ! ».



De gauche à droite : Frédéric Van Dieren (Président Brocom), Patrick Cauwert (CEO FEPRABEL) et Annie Courbet (Marketing & Managing Director Brocom)

Annie Courbet
Marketing & Managing Director Brocom
annie.courbet@brocom.be

BROCOM EN CHIFFRES

(EN COLLABORATION AVEC FEPRABEL)

2.500

Membres
courtiers



Compagnies d'assurances



11

1,2
million d'euros

Une campagne

Une campagne de près de 1,2 million au nom
du courtier icône porte-voix



Notoriété

Une notoriété de la marque
« Votre Courtier, Votre meilleure Assurance »
qui passe de 21 à 27 %



27%



1.600

Enseignes

Le Branding de votre communication
avec 1.600 enseignes

BROCOM EN CHIFFRES

(EN COLLABORATION AVEC FEPRABEL)

4

Packs marketing

1 pack marketing reprenant le matériel publicitaire avec VOTRE marque pour tous VOS canaux de distribution (print et online) mis à votre disposition pour chacune des 4 campagnes



Courtierenassurances.be

Un site pour les clients « courtierenassurances.be » :
123.781 visites entre le 10/08/2016 et le 10/08/2017



123.781
visites

32.079
visites

brocom.be

Un site brocom.be pour votre support : 32.079
visites entre le 10/08/2016 et le 10/08/2017



Facebook

Une page Facebook en médias sociaux :
Courtier en Assurances : 697 fans



697

in

207

LinkedIn

Une page LinkedIn en médias sociaux :
Courtier en Assurances : 207 followers

465

Sites IBP des courtiers



Quelques sujets clés du BIPAR en 2016-2017

*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. La transposition de la **Directive sur la distribution en assurance (DDA) (niveau 1) et de ses règles d'application (niveau 2) reste le dossier phare du BIPAR.***

La Directive sur la distribution d'assurances (DDA) introduit de nouvelles règles sur la distribution d'assurances. Elle 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 assurance (DIA) et est une Directive d'harmonisation minimale. La DDA habilite la Commission à adopter quatre **actes délégués** contraignants afin de mieux préciser certaines de ses dispositions relatives à la gouvernance et surveillance des produits, aux conflits d'intérêts, aux incitations et à l'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié. La Commission est par ailleurs habilitée à adopter une **norme technique d'exécution (NTE)** concernant le format normalisé du document d'information sur le produit d'assurance (PID).

La DDA et ses principales caractéristiques

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, aux entreprises d'assurance et aux intermédiaires**

d'assurance à titre accessoire. La DDA s'applique expressément à certaines activités exercées par les **sites de comparaison des prix.**

- ❑ La DDA s'applique **aux intermédiaires d'assurance à titre accessoire**, c.-à-d. aux fournisseurs de services et distributeurs de biens, qui distribuent des produits 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 € calculé au prorata selon une périodicité annuelle. 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 €.
- ❑ Tentant de limiter l'impact de l'exemption sur la protection des consommateurs, la DDA précise que **tout assureur ou intermédiaire faisant appel aux services d'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté devra s'assurer que ce dernier respecte toute une série d'exigences d'information et de règles de conduite.**



POSITION DU BIPAR

Le champ d'application beaucoup plus large de la DDA (par rapport à la DIA) garantit des conditions de concurrence équitables et une protection adéquate des consommateurs. Toutefois, du point de vue de la protection des consommateurs, les exemptions au champ d'application de la DDA auraient pu être davantage limitées. Les États membres devraient prévoir un champ d'application plus large lors de la transposition de la DDA en droit national.

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.
- ✓ La Directive comprend également certaines exigences pour les distributeurs d'assurances qui proposent des produits qu'ils ne conçoivent pas.
- ✓ Les exigences POG ne s'appliquent pas aux produits d'assurance qui consistent à assurer les grands risques.



POSITION DU BIPAR

Comme précisé dans le considérant 72 de la DDA, il est crucial que le principe de proportionnalité s'applique aux exigences des actes délégués imposées aux distributeurs d'assurances. Des règles trop prescriptives pourraient conduire à un marché moins innovant, moins flexible et moins favorable aux consommateurs.

Nouvelles exigences d'information

- ✓ 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 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 (IPID) standardisé et détaillé pour tous les produits d'assurance non-vie** (voir ci-dessous).

- ✓ **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. Il est important de noter que la Directive précise de manière explicite que les distributeurs qui exercent leurs activités au titre de la LPS ou de la LE dans les États membres où les conseils sont obligatoires, devront respecter ces dispositions nationales plus strictes lorsqu'ils concluent des contrats d'assurance avec des clients dont la résidence habituelle ou l'établissement se situe dans l'État membre en question.



POSITION DU BIPAR

Pour les assurances non-vie et «pure vie», toute information supplémentaire au niveau national entraînerait une distorsion et un affaiblissement de la concurrence, dont les consommateurs seraient les premières victimes. L'attention des consommateurs serait également détournée des informations importantes concernant leur police d'assurance, comme le niveau de couverture, de service, les exclusions ou la prime totale. Les États membres ne devraient pas se prévaloir de l'option prévue par la DDA de limiter ou d'interdire la possibilité d'accepter ou de recevoir des honoraires, des 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. Si les États membres décident d'aller au-delà des exigences de la Directive, ils devraient toujours veiller à instaurer des conditions de concurrence équitables et non faussées entre tous les canaux de distribution ainsi qu'à assurer des charges administratives proportionnelles.

>>> 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 (interdiction de la vente liée). La Directive n'empêche pas la distribution de produits d'assurance qui couvrent divers types de risques. Elle prévoit 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.

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 (enseignement en ligne, tutorat, etc.). La nature des produits vendus, le rôle ou l'activité exercée par la personne suivant la formation doivent être pris en compte.
- ❑ Les États membres peuvent exiger que le respect des obligations en matière de formation et de développement soit attesté par l'obtention d'un certificat.



POSITION DU BIPAR

*Le BIPAR encourage le développement professionnel continu, mais souligne que les exigences en la matière peuvent s'avérer très contraignantes pour les PME en particulier. **L'impact réel de cette obligation dépendra de la manière dont elle sera mise en œuvre au niveau national. La proportionnalité est d'une importance cruciale à cet égard.***

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. Lorsque les dispositifs mis en place ne suffisent pas à garantir que le risque de dommages sera évité, le client devra être informé en temps utile avant la conclusion de tout contrat, de la nature générale ou des sources de ces 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.



POSITION DU BIPAR

*Aucune interdiction de commissions ou d'honoraires n'a été introduite pour les IBIPs. Le BIPAR se félicite de cette situation étant donné que tout intermédiaire a le droit d'être rémunéré de manière équitable pour son ou ses services. Un marché basé uniquement sur les honoraires par exemple empêcherait de nombreuses personnes d'avoir accès à des conseils lorsqu'elles recherchent des produits d'investissement/d'assurance adaptés à leurs besoins. **En transposant la DDA, les États membres ne devraient pas aller au-delà de ces exigences et ne devraient pas copier-coller les exigences de la MiFID II.***

La DDA et ses mesures de niveau 2

Actes délégués : En février 2016, la Commission européenne a demandé à EIOPA de lui fournir son avis technique sur la préparation des actes délégués prévus par la DDA. Sur base des commentaires reçus de l'industrie, dont ceux du BIPAR, EIOPA a soumis son avis technique final à la Commission le 1er février 2017. La Commission devrait adopter les 4 actes délégués d'ici l'été 2017. Après adoption par la Commission, le Parlement et le Conseil auront un droit de regard sur les actes délégués et pourraient décider de demander à la Commission de reformuler ces actes s'ils ne sont pas en accord avec le texte de la DDA (niveau 1). Les actes délégués sont contraignants pour les États membres, qui devront les mettre en oeuvre d'ici le 23 février 2018, la même date butoir que pour la DDA.

Norme technique d'exécution : Conformément à l'article 20 de la DDA, le distributeur d'assurance (c'est-à-dire l'intermédiaire ou l'assureur ou l'intermédiaire à titre accessoire) est tenu de fournir au client des informations pertinentes sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible. En ce qui concerne la distribution de produits **non-vie**, ces informations pertinentes doivent être fournies au moyen d'un **document d'information normalisé sur le produit d'assurance (IPID)**, sur support papier ou sur un autre support durable. C'est le concepteur du produit d'assurance non-vie qui doit élaborer l'IPID. L'IPID ne remplacera pas le document contractuel fourni avec une police d'assurance.

L'IPID est un document précontractuel et autonome, qui a pour objectif de permettre aux consommateurs de prendre une décision en toute connaissance de cause. Le contenu de l'IPID est déjà défini par la DDA et doit contenir les informations suivantes : des informations sur le type d'assurance ; un résumé de la couverture d'assurance, y compris les principaux risques assurés, les plafonds de garantie, et le cas échéant, la couverture géographique et un résumé des risques exclus ; les modalités de paiement des primes et la durée des paiements ; les principales exclusions qui rendent impossible toute demande d'indemnisation ; les obligations au début du contrat ; les obligations pendant la durée du contrat ; les obligations en cas de sinistre ; la durée du contrat, y compris les dates de début et de fin du contrat ; et les modalités de résiliation du contrat.

Le **format** de l'IPID, comprenant les informations susmentionnées, doit être développé par EIOPA via une NTE que la Commission devra adopter pour la rendre contraignante pour les États membres. À l'issue de consultations avec les parties concernées, auxquelles le BIPAR a pris part, EIOPA a publié le 7 février son projet de NTE sur l'IPID. EIOPA l'a soumis à la Commission européenne, qui devrait l'adopter sans trop de modifications en été 2017 en tant que Règlement d'application, directement applicable dans tous les États membres de l'UE. EIOPA a proposé une longueur maximum de deux pages A4 pour l'IPID, ou jusqu'à trois pages lorsqu'on peut en prouver la nécessité. Le modèle proposé tient également compte de la manière dont les informations vont être présentées via un support numérique, par exemple en faisant en sorte que les informations apparaissent correctement sur un petit écran de téléphone portable.

Autres sujets clés du BIPAR

Ces sujets ne sont pas abordés dans cet article mais des informations complètes sur ces sujets importants pour notre secteur sont disponibles au secrétariat de FEPRABEL ou sur le site du BIPAR : www.bipar.eu.

- ✓ Plan d'action de la Commission européenne relatif aux services financiers pour les consommateurs.
- ✓ Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II).
- ✓ Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs).
- ✓ Règlement général sur la protection des données.
- ✓ Le numérique et la FinTech.
- ✓ Les pensions.
- ✓ Directive sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.

Isabelle Audigier
Directrice juridique du BIPAR



Conseil d'Administration 2017-2018

COMITÉ DE DIRECTION



PRÉSIDENT
Ulrich Zander
Agent allemand et
Vice-Président du BVK



PRÉSIDENT SORTANT
André Lamotte
Courtier belge et Président
honoraire de FEPRABEL



PRÉSIDENT ENTRANT
Juan Ramon Pla
Courtier espagnol et
Vice-Président d'ADECOSE



SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
Dominique Sizes
Courtier français et membre du
Conseil National de la CSCA



TRÉSORIER
Christoph Berghammer
Président de la Fachverband
Versicherungsmakler

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, Hans-Georg Jenssen, Yossi Manor, Bruno Pelissier, 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 sortant 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.



PortiSign on Mobile

Tout comme Sophie, passez à la signature électronique !



✓ USE IT NOW!



Saviez-vous que la signature via PortiSign on Mobile a la même valeur qu'une signature manuscrite et ne peut donc pas être refusée ?

Avec PortiSign on Mobile, le bureau sans papier devient vraiment réalité. Le processus complet, de la compagnie au client final, peut dorénavant se dérouler de manière entièrement électronique.

Proposez dès aujourd'hui PortiSign on Mobile à vos clients et gagnez un temps précieux tout en augmentant votre productivité !

Surfez sur www.brio4you.be/fr/portisign





Portima fait le point sur l'année écoulée

Le papier, c'est dépassé. Dans le secteur de l'assurance, place à la signature électronique.

C'est la garantie d'une communication rapide, efficace et correcte entre l'assuré, le courtier et la compagnie d'assurances.

Le courtier peut ainsi proposer un processus 100 % digital à ses clients. La recherche d'information, la souscription, l'envoi du contrat et maintenant aussi la signature électronique sont possibles grâce à BRIO4YOU et MyBroker.

Ainsi la digitalisation permet au courtier de gagner du temps pour se concentrer sur l'essentiel : l'accompagnement du client et le conseil professionnel.

C'est avec plaisir qu'on a pu observer en 2016 une augmentation du nombre de courtiers qui sont entrés dans le mouvement « sans papiers ».

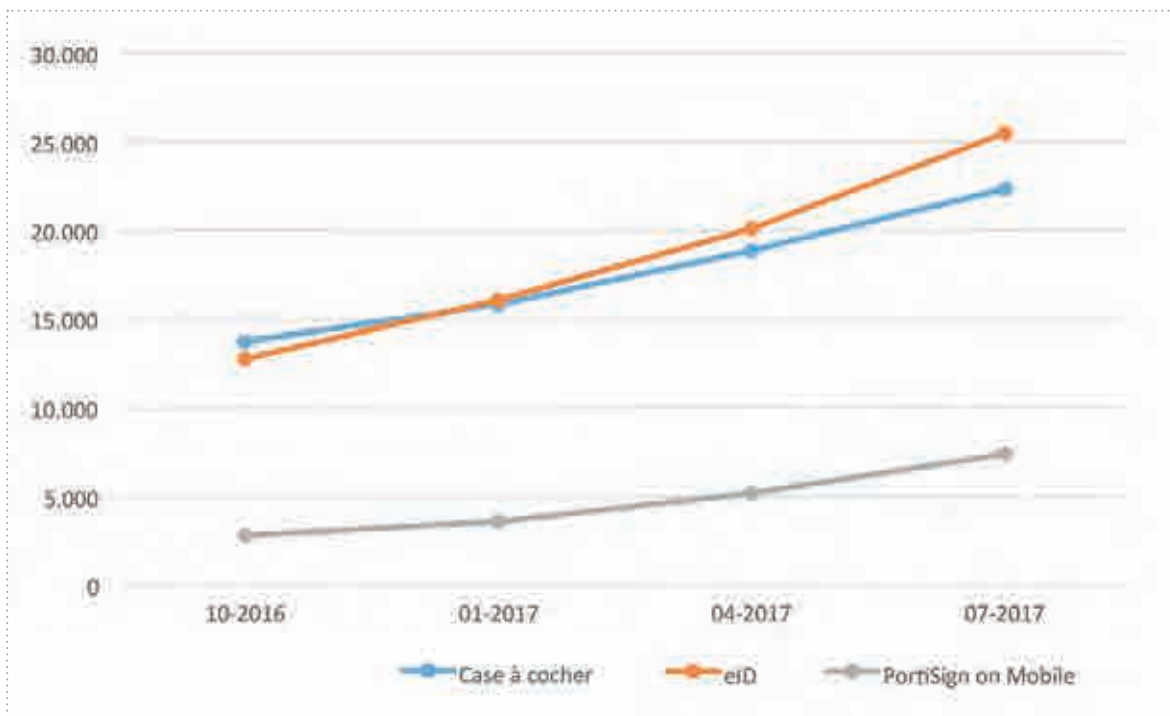
D'abord le bureau « sans papiers » avec 7.066 utilisateurs (+6 %) qui téléchargent tous les jours 115.000 (+20 %) documents.

Ensuite 50.000 (+47 %) clients « sans papiers » qui accèdent à leurs informations d'assurances grâce à l'app MyBroker.

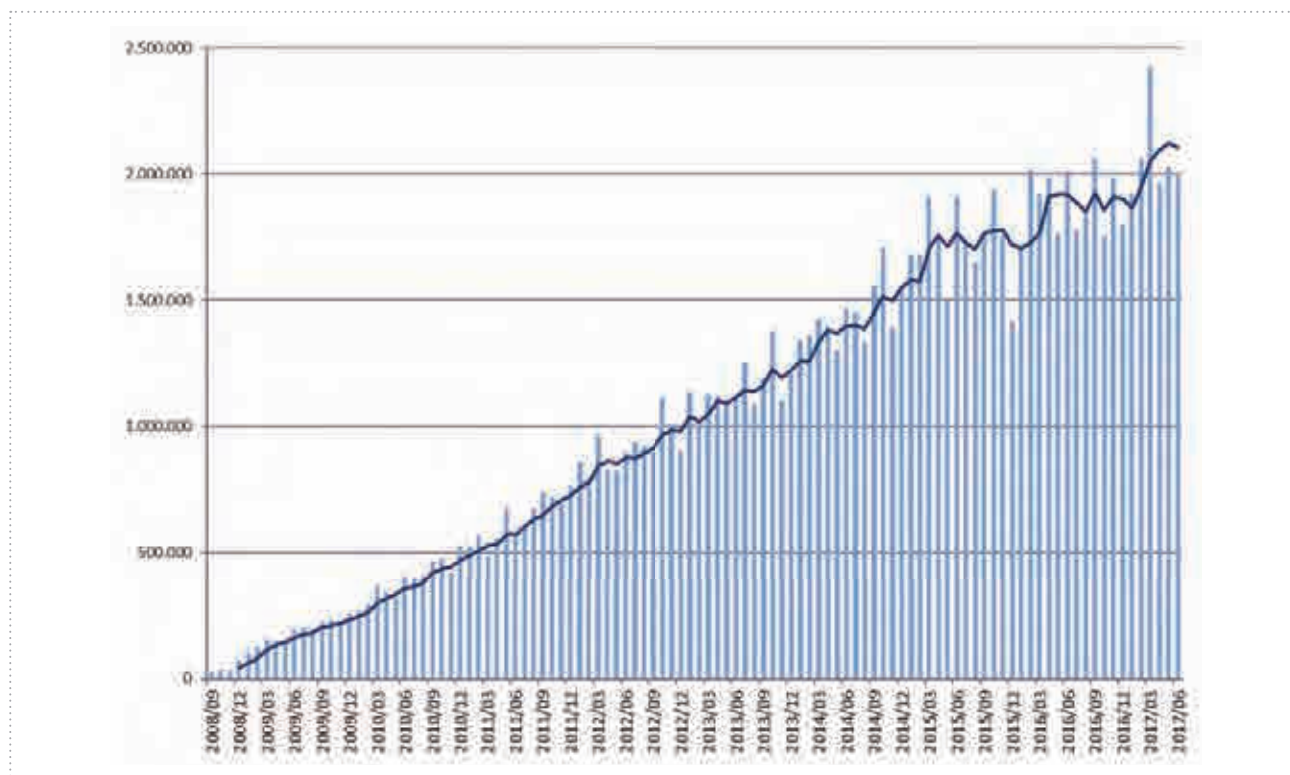
Les règlements « Twin Peaks » imposent aux courtiers de nouvelles obligations, entre autres les rapports adéquats.

Heureusement BRIO4YOU et MyBroker apportent au courtier des solutions et permettent, par exemple, de fournir ces rapports adéquats « sans papiers ».

EVOLUTION PORTISIGN (SIGNATURES ÉLECTRONIQUES)



BRIO4YOU : NOMBRE DE DOCUMENTS TÉLÉCHARGÉS PAR MOIS



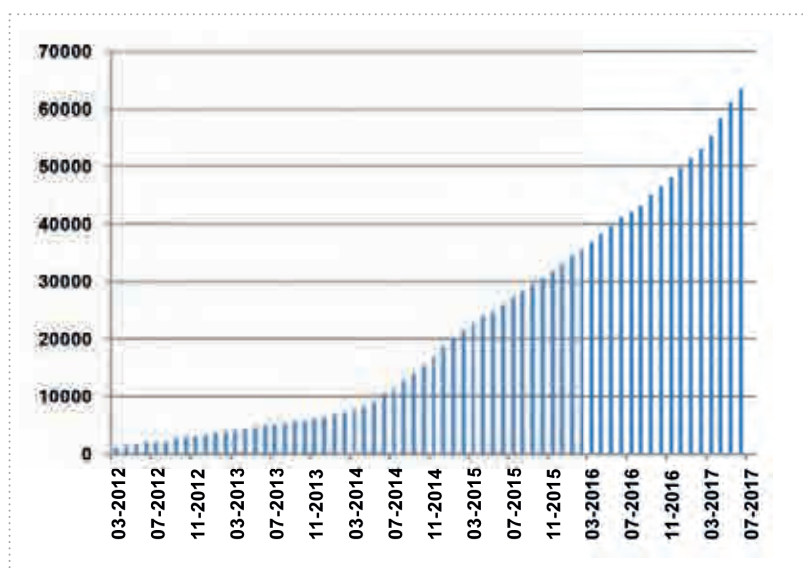
Tous ces outils adaptés aux nouvelles technologies ont été appréciés et le nombre d'utilisateurs de la gamme BRIO4YOU est passé à 8.680 (+3,8 %) fin 2016.

La satisfaction de ces utilisateurs est essentielle pour Portima, qui accorde beaucoup d'attention pour fournir des services de haute qualité : un helpdesk performant, une large gamme de formations décentralisées et la possibilité de faire un coaching personnalisé chez le courtier même.

Ainsi, lors de l'enquête de satisfaction annuelle, 74 % des courtiers ont donné à Portima un score de 8,9 ou 10/10.

La sécurité et la protection des données sont toujours au cœur des préoccupations de Portima, et particulièrement lorsque les menaces apparaissent plus intenses et plus fréquentes. Ainsi, en 2016, en plus des contrôles existants, un audit de la sécurité de l'information a été effectué et certaines mesures complémentaires ont encore été ajoutées.

NOMBRE DE CLIENTS AVEC ACCÈS MYBROKER



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

Pour l'avenir, Portima veut continuer à amener le courtage dans le monde digital pour que ce canal de

distribution soit et reste le canal par excellence pour les consommateurs et pour les compagnies d'assurance.

Claude Rapoport
CEO Portima



CEN/TC445

Le centre européen de normalisation a fait appel aux différents instituts de normalisation nationaux pour se pencher sur la normalisation des échanges au niveau européen (DIN, AFNOR, NBN, etc.).

Le travail a commencé en 2016 et s'est prolongé depuis lors.

Divers dossiers ont fait part d'une étude de besoins et d'impacts. Si les propositions « Motor accident notification, Reimbursement in health insurance » n'ont pas été retenues, il n'en a pas été de même pour deux autres dossiers. À noter toutefois que le dossier « Electronic premium invoice » a été préparé attentivement pour être transféré à un autre comité technique (CEN-TC/434) qui gère les envois comptables.

Key information document (KID) for PRIIP's

L'élaboration des différents éléments a fait l'objet d'une étude approfondie, mais nous avons été tenus par le législatif au niveau européen. Les discussions à ce niveau ont entraîné un certain retard. Ce dossier n'a

finalment pas été retenu après sa suspension. Pour rappel, les divers pays européens se prononcent par vote à travers leurs instituts de normalisation respectifs.

Transfert of electronic documents

La Belgique a pris la main dans ce dossier que nous maîtrisons bien. Michel Bormans, coordinateur du centre Telebib2 gère ce groupe de travail avec l'appui technique de Portima et des fédérations.

Le principe est de reprendre l'existant que nous connaissons tous, de le confronter et de l'améliorer avec le contenu technique existant dans d'autres pays dont principalement l'Allemagne et les Pays Bas. Ce sont des discussions très techniques qui devraient nous permettre d'échanger automatiquement les documents les plus courants de manière transfrontalière. Nous y avons bien entendu incorporé les données de signature électronique que vous connaissez tous et pour lesquels nous sommes clairement en avance sur nos voisins. Ne perdons pas de vue que l'intermédiation est différente dans certains pays et que cela complique aussi les discussions. De plus, l'introduction

d'un transport utilisable pour des documents à usage des compagnies, intermédiaires, consommateurs et autres intervenants indirects impose une grande prudence dans les choix retenus.

Une fois ce travail technique terminé, il appartiendra alors à chaque institut gestionnaire des normes nationales de se prononcer.

Ce travail est essentiel si nous ne voulons pas perdre les avantages qui sont actuellement les nôtres.

MEMBRES DE LA DÉLÉGATION BELGE

- ✓ **Head of delegation :**
Michel Bormans Telebib2 centre
- ✓ **Nominated delegates :**
Michel Pirson, Chairman GT Normalisation
Benoît Montens (Assuralia)
- ✓ **Observer :**
Pina Vitanza (Portima)

Michel Pirson
Président du groupe de travail
Normalisation



Le SPF Economie fait entrer son aperçu annuel dans l'ère du numérique

Pour la première fois, le rapport annuel du SPF Economie est publié sous forme exclusivement électronique sous le titre « e-aperçu 2016 ». Cette publication est consultable uniquement via la nouvelle app « SPF Economie Kiosk ».

Chaque année, le SPF Economie publie son rapport des activités menées au cours de l'année précédente. À l'ère des médias sociaux et de la numérisation croissante de la société et de l'économie, le SPF Economie a souhaité que cette publication s'inscrive dans cette tendance. C'est ainsi que notre ancien « Aperçu annuel » se transforme en un « e-aperçu », plus dynamique, convivial, interactif et optimisé pour une lecture sur tablette.



L'e-aperçu 2016 n'entend pas être un inventaire exhaustif des activités du SPF Economie. Il a pour objectif de mettre en évidence les réalisations majeures du SPF en 2016, en réponse aux besoins directs des entreprises, des PME, des indépendants et des consommateurs.

Parmi elles, citons par exemple :

- ✓ l'attention prêtée à la sécurité de l'approvisionnement et des infrastructures énergétiques ;
- ✓ l'introduction de l'essence 95 E10 en Belgique ;

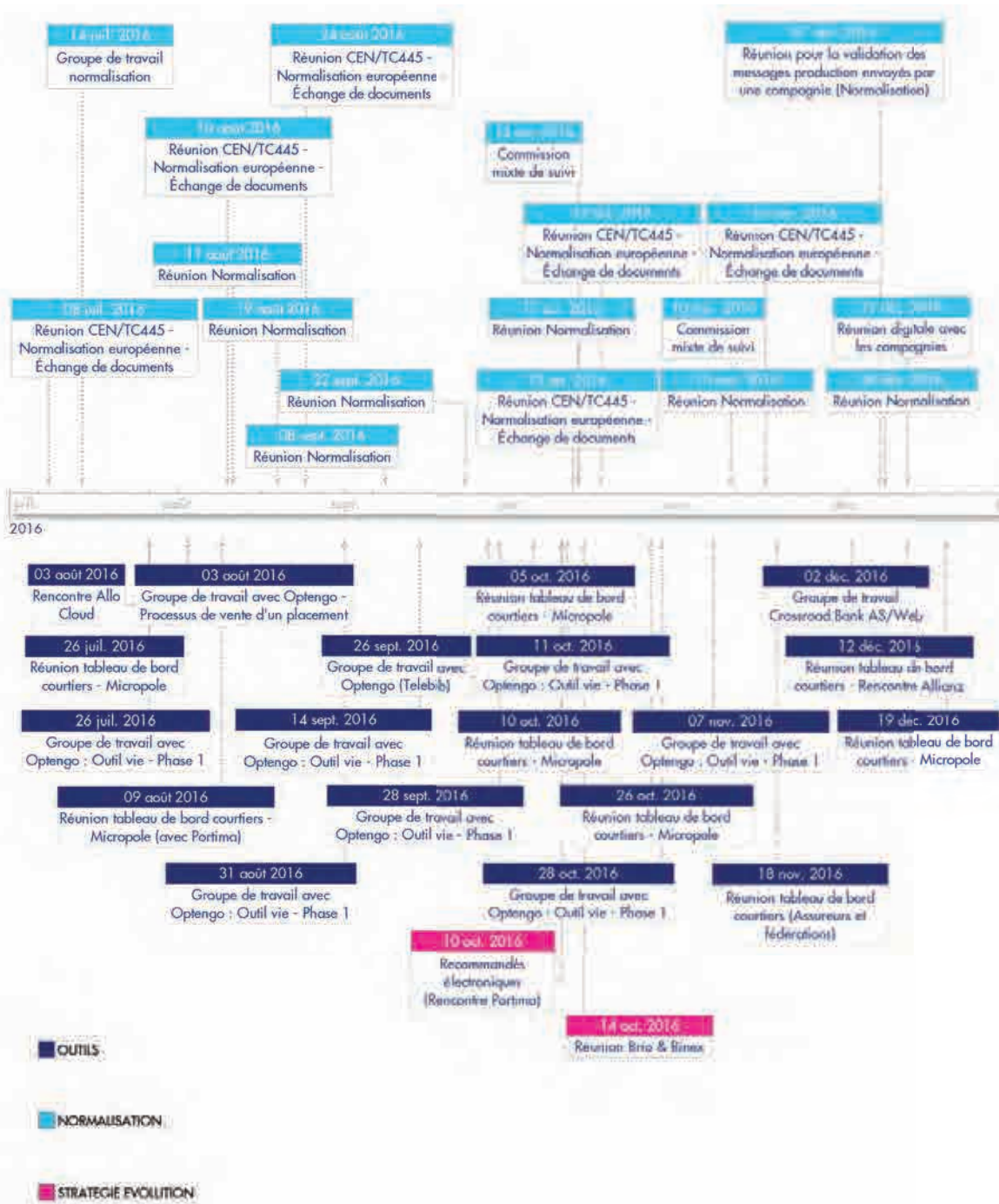
- ✓ le soutien à l'innovation avec la simplification des conditions de validation des brevets européens et le 10^e anniversaire de la prime d'innovation ;
- ✓ la réalisation d'une série d'études et analyses économiques : études sectorielles périodiques, Panorama sectoriel, Tableau de bord des PME et des entrepreneurs indépendants, ou encore participation au Brexit High Level group ;
- ✓ la mise en œuvre de la reconnaissance légale pour les artisans ;
- ✓ l'attention permanente portée à la sécurité des produits et des services, et particulièrement en ce qui concerne les enfants ;
- ✓ la création d'un portail Open Data en matière d'accès aux statistiques ;
- ✓ et la création du point de contact unique pour les problèmes de consommation : <https://pointdecontact.belgique.be>.

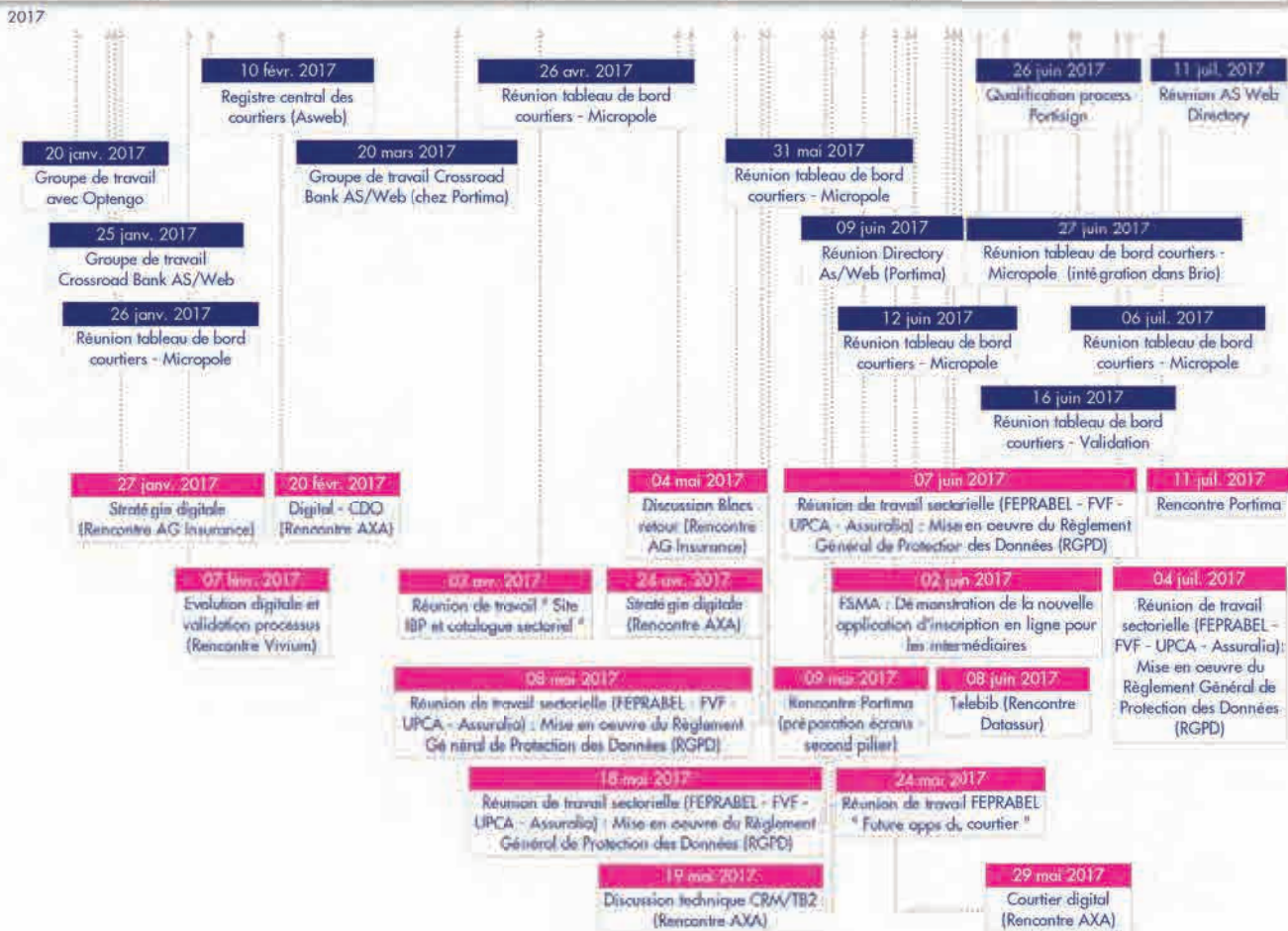
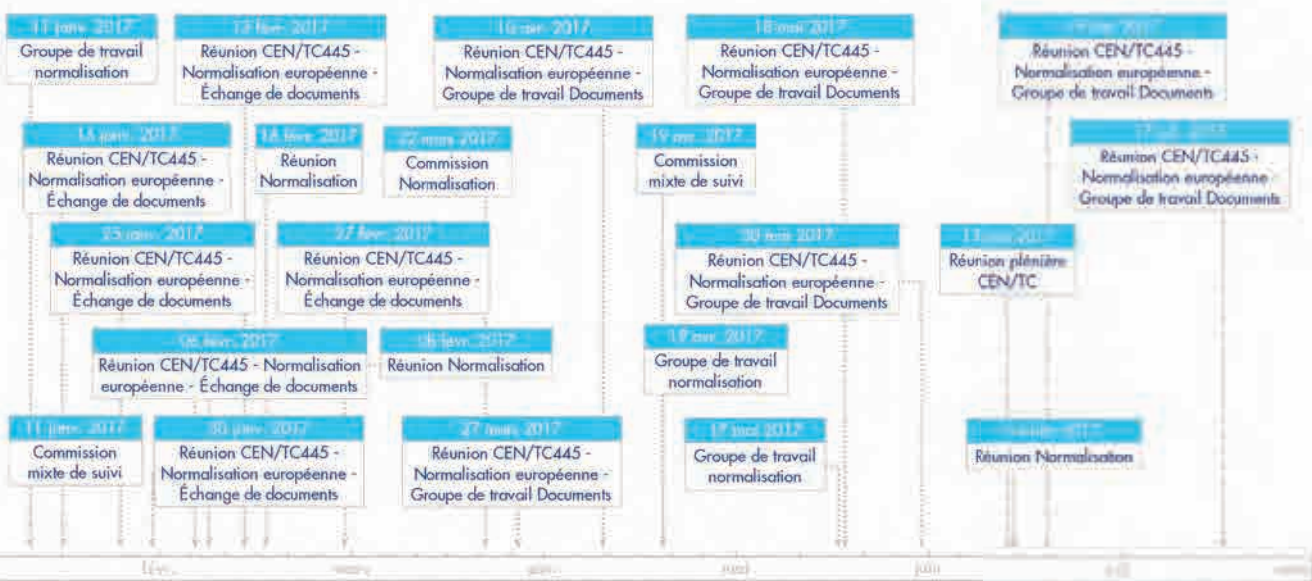


Vous pouvez consulter le 1^{er} « e-aperçu » du SPF Economie via l'app « SPF Economie Kiosk », téléchargeable sur l'App Store ou le Google Play Store (sur tablette).

Source : Communiqué de presse du SPF Economie, 17/07/2017

Ligne du temps digitale







Protection juridique

Arces, marque protection juridique exclusive du Groupe P&V, propose des produits spécialisés pour les particuliers et les entreprises en cas de conflits touchant à l'usage de leur véhicule, à leur habitation, à leur vie privée ou professionnelle.

Arces se distingue par son engagement « client » et ses processus de gestion. À toute communication relative à un dossier sinistre, Arces répond dans les deux jours ouvrables, il s'agit du « J+2 ». Une communication relative à la production est traitée dans les 24 heures ou « J+1 ».

Enfin, les intermédiaires collaborant avec Arces ont accès, en toute transparence, via une application informatique, sept jours sur sept et 24 heures sur 24, à l'ensemble de leurs dossiers sinistres et la totalité du contenu du dossier.

Au-delà de ces engagements, Arces a développé le label « l'Article 1 ». Si un assuré trouve sur le marché belge, dans le cadre du règlement de son sinistre, une police lui offrant de meilleures conditions d'intervention, Arces s'engage à lui octroyer les mêmes conditions.

Ce label a permis au produit de Protection Juridique Auto « Article 1 » de décrocher, pendant cinq années consécutives, le Trophée Decavi de la meilleure Protection juridique du marché belge. Ce label s'applique également à la Protection juridique Vie privée et Après Incendie.

En 2017, plus que jamais, l'assuré reste au centre des objectifs d'Arces qui met tout en œuvre pour lui remettre les clés de sa sécurité juridique. Deux nouveaux produits ont ainsi été mis sur le marché de la Protection Juridique Vie Privée.

La **SAFETY DAILY LIFE** est une Protection Juridique flexible qui protège l'assuré « consommateur » en lui offrant des garanties étendues en matière de litiges contractuels. Le consommateur est ainsi couvert pour l'ensemble de ses contrats! Ce contrat propose en outre une couverture flexible avec le Comfort Pack et ses garanties optionnelles.

La **SAFETY ALL IN LIFE** constitue la Protection Juridique optimale en matière de Vie Privée avec des plafonds de garantie étendus et une extension des litiges locatifs, jusqu'à 10 biens immobiliers mis en location peuvent être couverts. Ce produit peut être couplé à la PJ Auto, Trophée Decavi de la meilleure PJ Auto depuis 5 ans, dans un package avec une prime réduite : belle combinaison gagnante !

Toutes les informations sur www.arces.be.



Avec les produits **Safety**
et le label **Article 1**,
Arces vous offre
les clés d'une
**protection juridique
optimale.**

Voilà de quoi vous
«simplifier les assurances»!
En exclusivité auprès de
votre intermédiaire en assurances.



Meilleure PJ Auto
du marché belge
depuis 2013*

ARCES

www.arces.be

Rapport annuel 2016 de la FSMA

L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) a publié son rapport annuel 2016. Lors de la présentation de ce rapport, la FSMA a commenté les différents moyens d'action dont elle dispose et la manière dont elle les met en œuvre. Depuis la mise en place de la nouvelle Commission des sanctions en 2012, la FSMA a déjà infligé 36 sanctions administratives.

Pour rédiger son rapport annuel 2016, la FSMA a suivi une nouvelle approche. Ce rapport n'est plus conçu comme un simple rapport d'activités, mais comme un instrument de communication pour expliquer les méthodes et le travail de la FSMA. Il est écrit dans un langage compréhensible par les non-spécialistes, suit une structure thématique et utilise de nombreux éléments graphiques (encadrés, pictogrammes, couleurs, photos...), le but étant d'en rendre la lecture plus accessible.

La nouvelle approche adoptée pour le rapport annuel témoigne de l'importance que la FSMA attache à la communication comme outil d'un contrôle efficace. La politique qui consiste pour une autorité de contrôle à expliquer la réglementation et à formuler ses attentes a déjà, en soi, un impact sur le comportement des acteurs du marché et induit des changements sur le terrain. Elle revêt également un aspect préventif visant

à contribuer à empêcher l'apparition de pratiques susceptibles d'avoir des effets dommageables.

Au cours des dernières années, la FSMA a dès lors accru ses efforts en termes de communication, en procédant notamment à la publication de newsletters pour les intermédiaires, de communiqués de presse visant à annoncer et exposer des sanctions administratives, de documents présentant les résultats d'enquêtes sectorielles... La FSMA compte dorénavant aussi publier ses opinions (jurisprudence) sur son site web dès leur adoption, plutôt que de les rassembler dans le rapport annuel. L'activité de communication de la FSMA se conjugue, lorsque cela s'avère nécessaire, à une intervention active sur le terrain. En 2016, la FSMA est intervenue près de 500 fois de manière très concrète, que ce soit pour suspendre la négociation d'une action, radier ou suspendre l'inscription d'intermédiaires, publier des mises en garde concernant des offres illicites, émettre des injonctions destinées à faire cesser certains manquements...

La FSMA mène également une politique active en matière de sanctions. Depuis la mise en place de la nouvelle Commission des sanctions, mi-2012, la FSMA a infligé 36 sanctions administratives, qui ont concerné 55 personnes. Le montant total de ces sanctions s'élève à 14,6 millions d'euros. Ces dernières années, les sanctions résultent de plus en plus souvent d'infractions commises à des législations autres que celle relative

aux abus de marché (opérations d'initié, manipulations de cours, etc.). Le non-respect, par exemple, des règles de publicité, de la législation anti-blanchiment ou de la réglementation en matière de prospectus est lui aussi passible d'une sanction administrative. La FSMA continuera à développer sa politique de sanction dans de nouveaux domaines. Notons à cet égard que la Commission des sanctions de la FSMA peut, désormais, se prononcer également sur des dossiers disciplinaires concernant des réviseurs d'entreprises. La FSMA surveille par ailleurs l'accès au secteur en procédant à l'inscription ou à l'agrément des personnes qui répondent à toutes les conditions requises. Récemment, le nombre de statuts contrôlés par la FSMA a été élargi pour englober notamment celui des plateformes de crowdfunding et celui des prêteurs.



Le rapport annuel est consultable sur le site web de la FSMA : www.fsma.be/fr/rapports-annuels.

LA FSMA EN CHIFFRES

CONTRÔLES

107

Contrôles

d'établissements de crédit et entreprises
d'assurances de droit belge



Contrôles

de sociétés cotées



193



22.387

Contrôles

d'intermédiaires inscrits

204

Contrôles

de fonds de pension gèrent des plans de pension
pour 1,5 million de travailleurs salariés et de
travailleurs indépendants



PAYSAGE FINANCIER

Dépôts

auprès des établissements de crédit de droit belge
(septembre 2016)



596
milliards d'euros



1.029,7
milliard d'euros

Total du bilan des établissements de crédit

(septembre 2016)

Montant sous gestion

auprès des fonds d'investissement et des fonds
d'épargne-pension de droit belge

127
milliards d'euros



24,7
milliards d'euros

Total du bilan des fonds de pension

(septembre 2016)

>>>

LA FSMA EN 2016 : BREF APERCU



La FSMA a reçu 1.510 notifications de consommateurs portant sur des matières financières diverses. La plupart de ces notifications avaient trait à des mises en garde ou des agréments. Près de quatre questions et plaintes sur dix portaient sur ce sujet. Plus d'un quart des notifications concernaient l'épargne et les investissements. Parmi les autres questions et plaintes introduites, 13 % se rapportaient à des assurances et 11 % à des pensions.



La FSMA a publié 54 mises en garde qui concernaient 137 sociétés et une personne physique. Les mises en garde concernaient des sociétés proposant des options binaires mais également d'autres types de fraude, notamment les boiler rooms et les recovery rooms.



La FSMA a infligé sept sanctions administratives sous la forme d'un règlement transactionnel. Ces règlements transactionnels prévoient le paiement d'une amende et une publication nominative sur le site web de la FSMA.



En 2016, www.wikifin.be a été visité près de 1,9 million de fois. Ceci représente une augmentation de 68 % par rapport à l'année précédente.



La FSMA a ouvert 88 (pré)analyses visant à détecter un éventuel abus de marché. Elle a procédé à 52 reprises à la suspension de la négociation d'une action.



La FSMA a traité 1.052 dossiers de publicité. La plupart de ces dossiers concernaient des fonds d'investissement. Les 854 dossiers examinés dans cette catégorie comportaient au total plus de 4.000 communications à caractère publicitaire.



Le nombre d'intermédiaires d'assurances a diminué de 6 %, pour s'établir à 12.508. Le nombre d'intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement a baissé de 8 %, s'élevant désormais à 3.144. La FSMA a radié l'inscription de 165 intermédiaires et suspendu celle de 14 intermédiaires.



La FSMA a reçu 335 notifications de transparence. Il s'agit de notifications du franchissement vers le haut ou vers le bas d'un seuil légal ou statutaire concernant l'actionnariat d'une société cotée. La FSMA a par ailleurs traité 1.317 notifications de transactions de dirigeants.



La FSMA a effectué des inspections sur divers terrains. Elle en a mené au total 107, dont la plupart ont eu lieu auprès d'intermédiaires.



Au cours de l'année écoulée, 12 fonds de pension ont résorbé leur insuffisance de financement. Le nombre de fonds faisant l'objet de mesures de redressement et d'assainissement a ainsi été ramené à 14.



La FSMA a soumis 64 produits structurés à une analyse approfondie. Elle a jugé 32 de ces produits particulièrement complexes. Ceux-ci n'ont donc pas été commercialisés sur le marché de détail.



Fin 2016, la Banque de données des pensions complémentaires (DB2P) a été ouverte au public. Toute personne peut désormais consulter cette banque de données pour vérifier quel organisme de pension gère sa pension complémentaire et où en est la constitution de celle-ci.



La FSMA a organisé en 2016 la première édition de La Semaine de l'Argent. L'objectif de cette initiative prise dans le cadre de Wikifin.be est de permettre un débat aussi large que possible sur les questions d'argent et d'attirer davantage l'attention sur l'éducation financière.

>>>

Sources : Communiqué de presse de la FSMA du 15/06/2017 et rapport annuel 2016 de la FSMA

>>>

PRINCIPALES ACTUALITÉS DISPONIBLES SUR LE SITE DE LA FSMA

✓ **1. Rapport annuel de la FSMA** (plus d'informations en p.86).

✓ **2. Newsflash pour les intermédiaires**

- 22/09/2017 : Newsflash - Informations sur les « coûts et frais ».
- 21/08/2017 : Newsflash - Le rapport sur les inspections AssurMiFID auprès des courtiers d'assurances.
- 26/06/2017 : Newsflash - Extension de l'application en ligne à tous les intermédiaires.

✓ **3. Réglementation**

=> Intermédiation en assurances

- Règlement de l'Autorité des services et marchés financiers du 24 février 2017 relatif aux informations sur les coûts et frais que les prestataires de services doivent communiquer à leurs clients dans le cadre de la fourniture de services d'intermédiation en assurances sur le territoire belge, approuvé par l'arrêté royal du 2 mai 2017.
- Règlement du 2 août 2016 de l'Autorité des services et marchés financiers relatif aux rapports adéquats que les prestataires de services doivent transmettre à leurs clients sur le service d'intermédiation en assurances qu'ils fournissent ou sur les contrats d'assurance souscrits auprès d'eux, approuvé par l'arrêté royal du 18 septembre 2016.

=> Statut de l'intermédiaire de crédit

- Recueil des dispositions concernant l'accès à l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit (Code de droit économique).

✓ **4. Communication**

- 20/09/2016 : Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : synthèse des principales obligations incombant aux intermédiaires d'assurances non exclusifs.

✓ **5. Rapport FSMA sur les inspections AssurMiFID**

- Conditions d'inscription AssurMiFID Devoir de diligence - Constatations à l'issue de plusieurs visites auprès de courtiers d'assurances.
- AssurMiFID Devoir de diligence - Constatations à l'issue de plusieurs visites auprès d'entreprises d'assurances).

✓ **6. Programmes de travail AssurMiFID - Intermédiaires**

- 01. Considérations générales.
- 02. Devoir de diligence.
- 03. Conflits d'intérêts.
- 04. Avantages (inducements).
- 05. Informations aux clients et aux clients potentiels.

✓ **7. FAQ** - <https://mcc-info.fsma.be/fr>

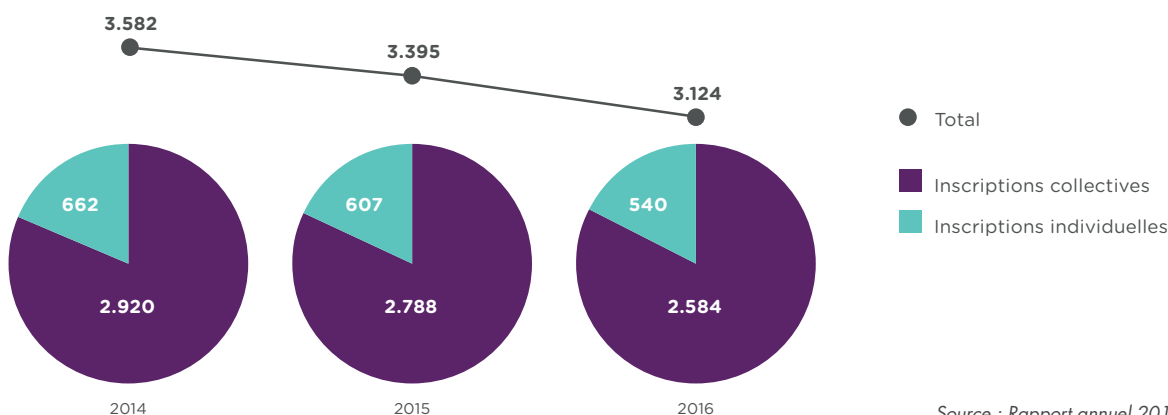
- Ce site web fournit une réponse aux questions fréquemment posées sur les sujets qui sont d'importance pour les prêteurs et pour les intermédiaires (assurance/réassurance/crédit/service bancaire et d'investissement). Les réponses tiennent compte de la législation qui est applicable aux différents statuts. Ces questions fréquemment posées peuvent être parcourues par statut, et sont réparties en sous-catégories thématiques.



Rapport annuel 2016
de la FSMA

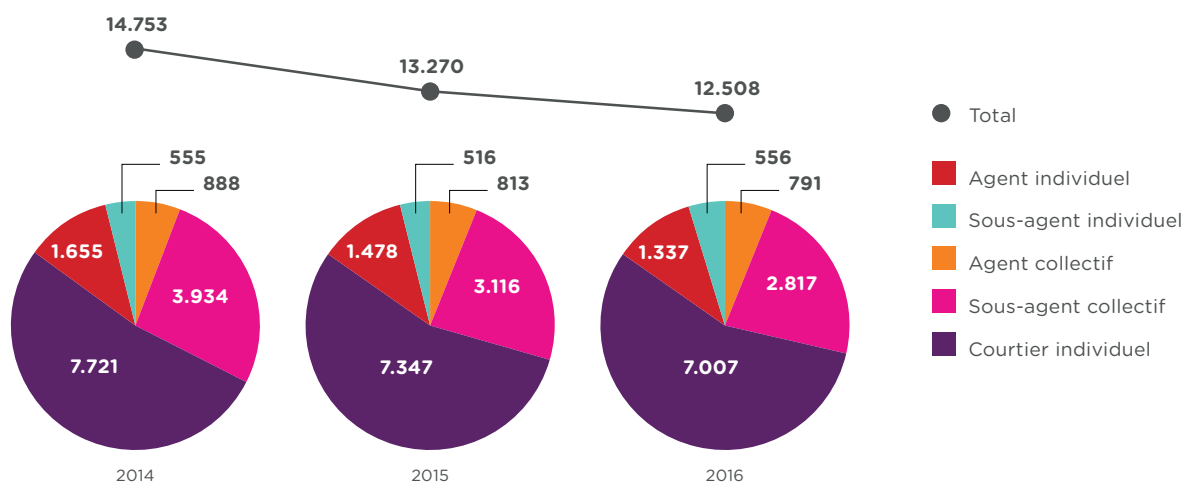
APERÇU CHIFFRÉ DES INTERMÉDIAIRES

INTERMÉDIAIRES EN SERVICES BANCAIRES ET EN SERVICES D'INVESTISSEMENT - AGENTS



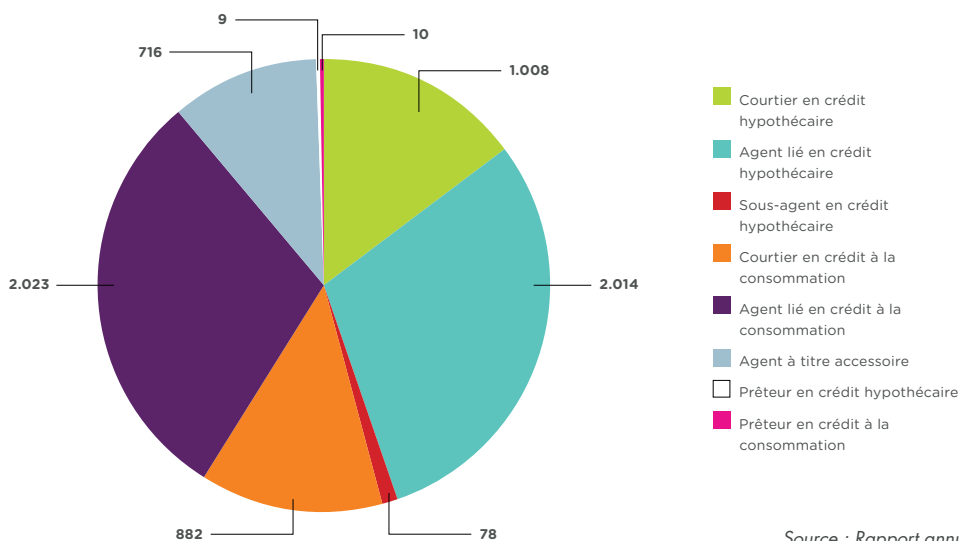
Source : Rapport annuel 2016 de la FSMA

INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCES



Source : Rapport annuel 2016 de la FSMA

PRÊTEURS ET INTERMÉDIAIRES EN CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE ET EN CRÉDIT À LA CONSOMMATION



Source : Rapport annuel 2016 de la FSMA



>>> APERÇU CHIFFRÉ DES INTERMÉDIAIRES

SUITE

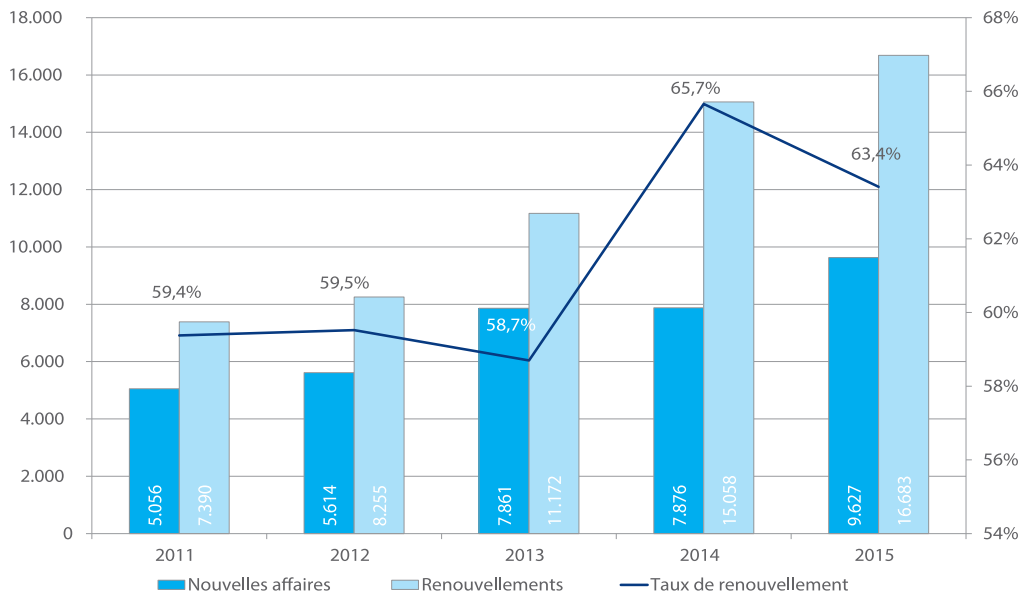
Nombre d'intermédiaires de 2011 à 2016							
INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCES	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	31/12/16	
Inscriptions collectives	6.255	6.219	6.200	4.822	3.929	3.608	
Agents	1.485	1.228	1.086	888	813	791	
Sous-agents	4.740	4.991	5.114	3.934	3.116	2.817	
Inscriptions individuelles	11.059	10.933	10.338	9.931	9.341	8.900	
Courtiers	8.290	8.215	7.997	7.721	7.347	7.007	
Agents	2.101	2.071	1.817	1.655	1.478	1.337	
Sous-agents	668	647	524	555	516	556	
TOTAL	17.284	17.152	16.538	14.753	13.270	12.508	
INTERMÉDIAIRES EN SERVICES BANCAIRES	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	31/12/16	
Inscriptions collectives	3.123	3.087	2.973	2.920	2.788	2.584	
Agents	3.123	3.087	2.973	2.920	2.788	2.584	
Inscriptions individuelles	868	821	738	678	622	560	
Courtiers	13	14	15	16	15	20	
Agents	855	807	723	662	607	540	
TOTAL	3.991	3.908	3.711	3.598	3.410	3.144	
INTERMÉDIAIRES EN CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE ET EN CRÉDIT À LA CONSOMMATION	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	31/12/16	
Courtier en crédit hypothécaire	-	-	-	-	-	1.008	
Courtier en crédit à la consommation	-	-	-	-	-	882	
Agent lié en crédit hypothécaire	-	-	-	-	-	2.014	
Agent lié en crédit à la consommation	-	-	-	-	-	2.023	
Agent à titre accessoire	-	-	-	-	-	716	
Sous-agent en crédit hypothécaire	-	-	-	-	-	78	
Prêteur en crédit hypothécaire	-	-	-	-	-	9	
Prêteur en crédit à la consommation	-	-	-	-	-	10	
TOTAL						6.740	
CHIFFRES FSMA	2011	2012	2013	2014	2015	31/12/16	
Nombre ETP	288	265	282	300	319	312	
Frais de personnel	54.303.000 €	43.540.000 €	49.094.000 €	54.785.000 €	56.441.000 €	57.032.000 €	
IN	69.115.000 €	60.385.000 €	68.725.000 €	72.931.000 €	80.135.000 €	87.246.000 €	
OUT	66.601.000 €	56.183.000 €	61.116.000 €	69.095.000 €	73.161.000 €	75.138.000 €	
Excédent budgétaire	1.272.000 €	3.012.000 €	6.304.000 €	2.270.000 €	5.447.000 €	10.641.000 €	
COÛT INSCRIPTION INTERMÉDIAIRES	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Droit d'inscription de base	201 €	255,50 €	311,5 €	298,49 €	349,89 €	378,21 €	381,89 €
Droit d'inscription particulier (par RD) (20 %)	60,30 €	51,10 €	62,3 €	59,70 €	69,40 €	75,64 €	76,38 €
Droit d'inscription particulier (par PCP) (15 %)		38,33 €	46,73 €	44,77 €	52,48 €	56,73 €	57,28 €
CFI CTIF		15,80 €	16,04 €	16,22 €	16,11 €	16,39 €	16,83 €
Contributions Ombudsman des assurances						+/- 30 €*	14,55 €
Frais généraux FSMA					33,55 €	34,45 €	35,72 €
Contributions (Art20 de l'AR du 17/5/2012)			12,41 €	31,29 €			

Source : Rapport annuel 2016 de la FSMA

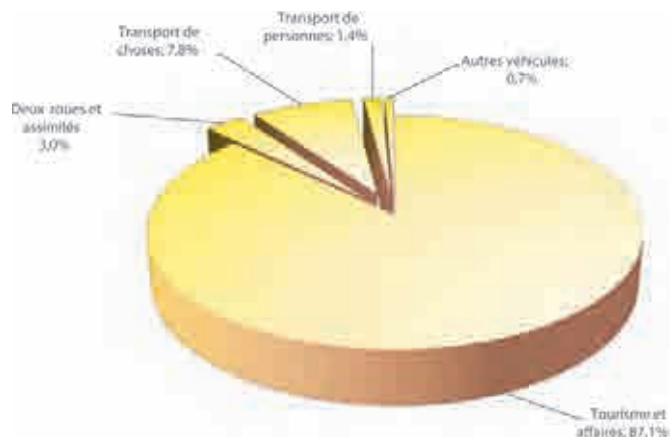
Rapport pluriannuel 2011 à 2015 du Bureau de Tarification Auto

Pour la première fois depuis sa création, le Bureau de Tarification a publié un rapport qui reprend l'évolution des chiffres de 2011 à 2015, vous trouverez les éléments principaux ci-après, le rapport intégral est disponible sur www.bt-tb.be/auto, rubrique « Références ».

NOUVELLES AFFAIRES ET RENOUVELLEMENTS

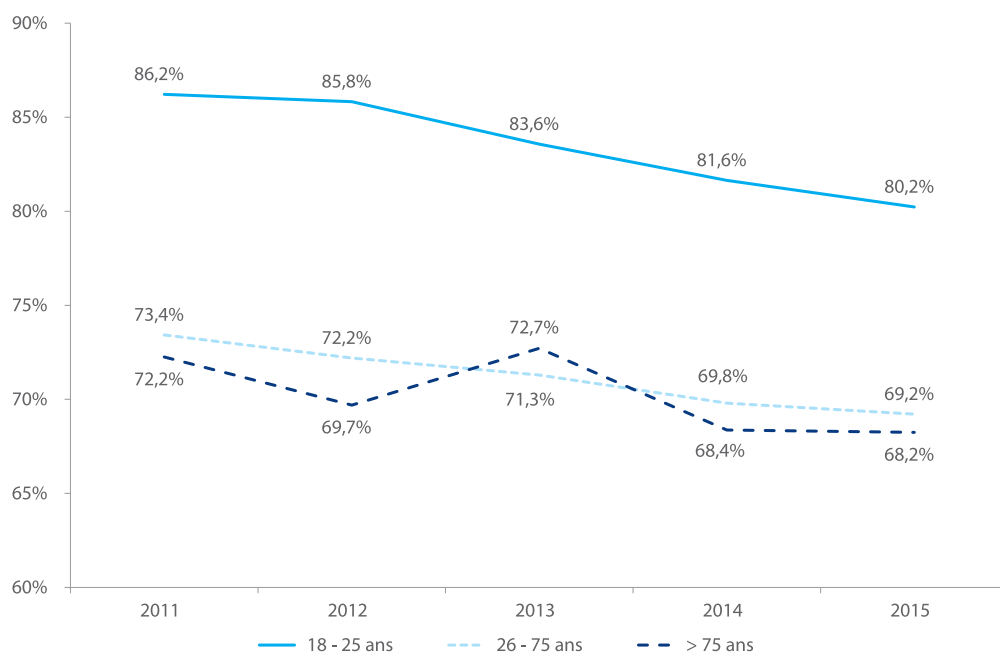


TYPES DE VÉHICULES

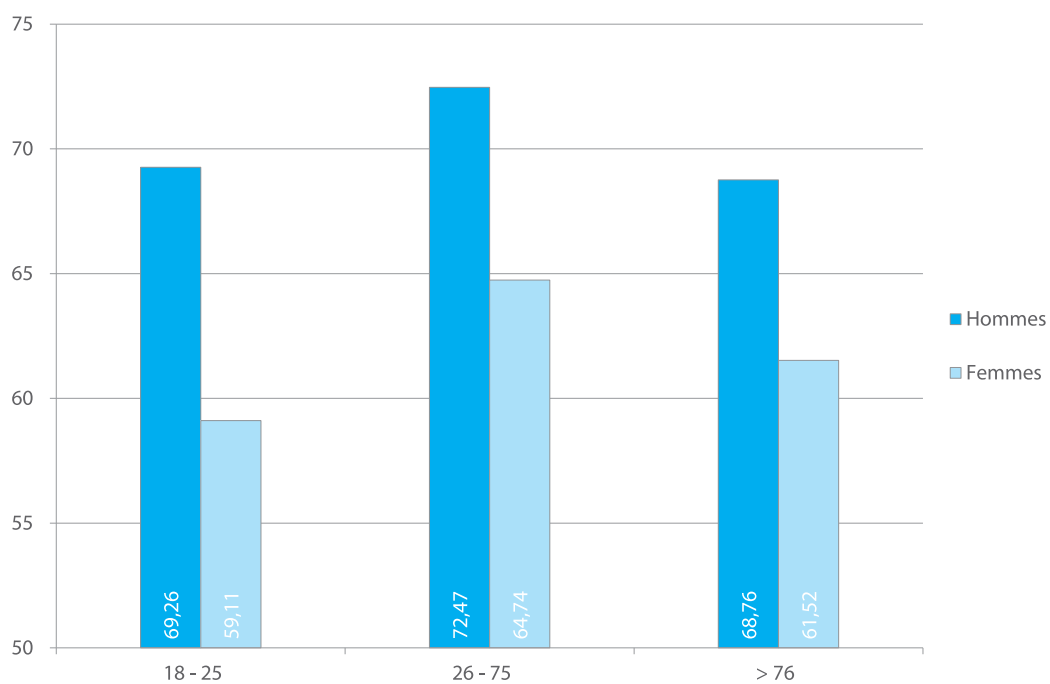


>>>

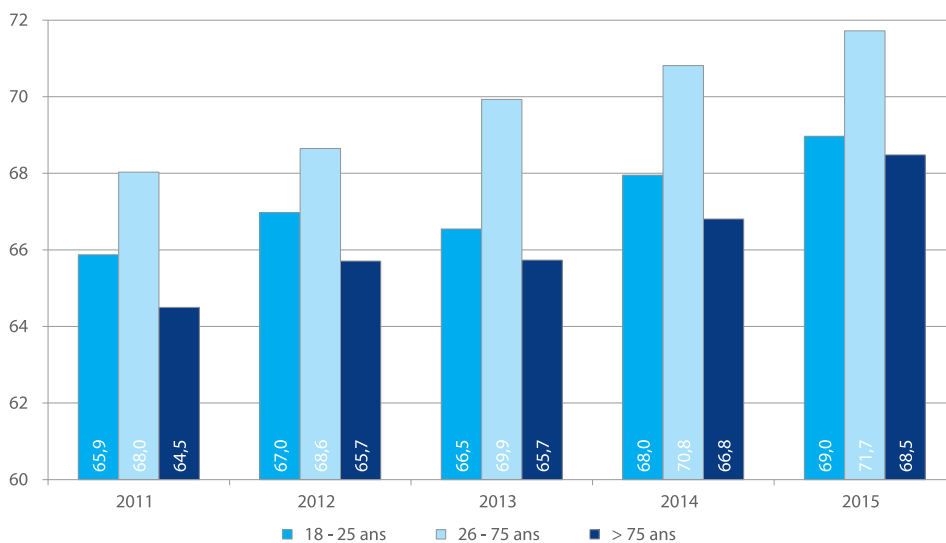
PROPORTION DE CONDUCTEURS DE GENRE MASCULIN



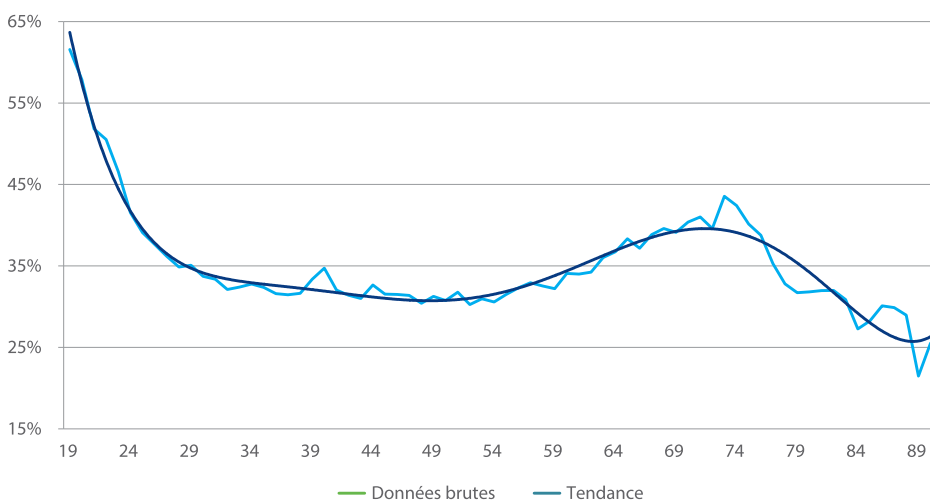
PUISSANCE MOYENNE (EN KW) SELON LA CLASSE D'ÂGE ET LE GENRE



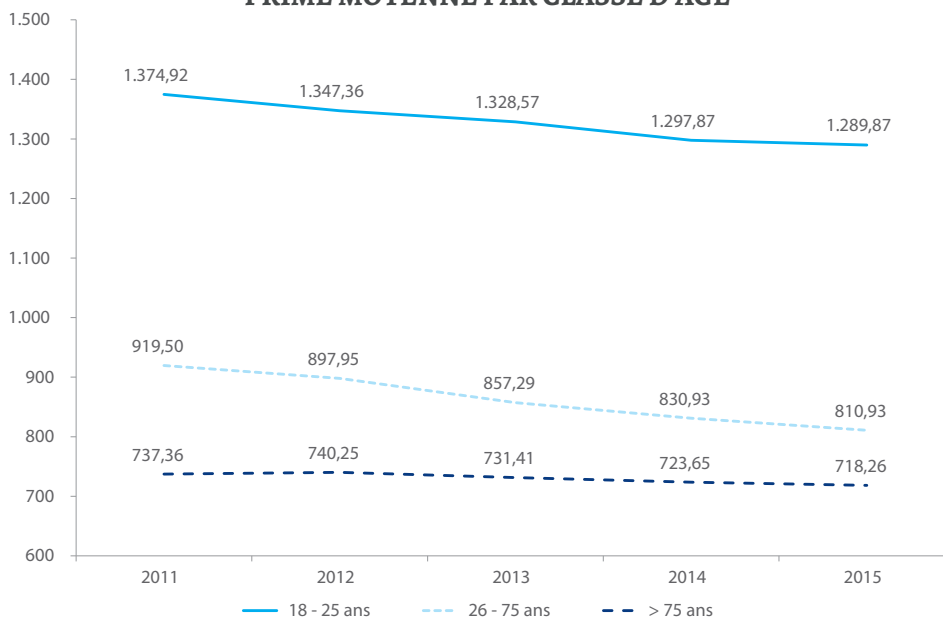
PUISSANCE MOYENNE (EN KW) PAR CLASSE D'ÂGE



RELATION ENTRE L'ÂGE ET LA FRÉQUENCE DE SINISTRES



PRIME MOYENNE PAR CLASSE D'ÂGE



>>>

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE VÉHICULE

2015	Nombre d'années d'assurance	Fréquence des sinistres	Coût moyen d'un sinistre	Prime pure	S/P net
Tourisme et affaires	19.825	14,2 %	3.993	568	81 %
Deux roues (et assimilés)	612	5,2 %	3.261	170	57 %
Transport de choses/marchandises MMA <= 3,5t	1.649	16,5 %	1.940	320	36 %
Transport de choses/marchandises MMA > 3,5t	124	35,5 %	2.177	772	48 %
Transport de personnes	367	53,1 %	2.035	1.081	44 %
Engins agricoles	178	11,8 %	3.277	386	159 %
TOTAL (hors autres et inconnu)	22.755	14,9 %	3.679	547	75 %

FRÉQUENCE DES SINISTRES SUR LE MARCHÉ ET AU BUREAU DE TARIFICATION

2015	Marché	Bureau de Tarification	Facteur
Tourisme et affaires	6,4 %	14,2 %	2,24
Deux roues (et assimilés)	1,4 %	5,2 %	3,85
Transport de choses/marchandises MMA <= 3,5t	7,1 %	16,5 %	2,33
Transport de choses/marchandises MMA > 3,5t	12,7 %	35,5 %	2,80
Transport de personnes	26,8 %	53,1 %	1,98
TOTAL	6,2 %	14,9 %	2,38

RÉPARTITION DÉMOGRAPHIQUE (TOURISME ET AFFAIRES)

2015	Nombre d'années d'assurance	Fréquence des sinistres	Coût moyen d'un sinistre	Prime pure	S/P net
18 - 20 ans	429	21,2 %	3.000	636	58 %
21 - 22 ans	927	16,3 %	5.805	946	85 %
23 - 25 ans	1.982	14,4 %	4.450	640	67 %
26 - 75 ans	15.197	13,8 %	4.017	554	86 %
> 75 ans	1.115	16,2 %	2.236	363	64 %
TOTAL	19.650	14,3 %	4.009	572	81 %

CHIFFRES 2015

TOUS TYPE DE VÉHICULES CONFONDUS

C2015	Tous types de véhicules confondus
Nombre de demandes	32.712
Nombre de conducteurs	36.519
Intermédiaires	30.617
Offres acceptées	26.310
Renouvellements	16.683
Puissance moyenne	72,4
Hommes	19.278
Femmes	6.758
Age moyen	42,8
Moins de 26 ans	4.247
De 26 à 75 ans	20.369
Plus de 75 ans	1.420
Nombre de retraits	5.291
Nombre de dossiers avec retrait	4.362
Nombre de circ. aggravantes	1.472
Nombre de dossiers avec circ. agg.	1.405
Nombre d'accidents	37.488
Nombre de dossiers avec accidents	19.037
Nombre de dossiers avec problèmes de paiement	10.333
Prime moyenne	912
Nombre de dossiers avec franchise	6.128

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES DE L'ACTIVITÉ DU BUREAU DE TARIFICATION

	2011	2012	2013	2014	2015
Primes	9.042.416	10.626.425	12.393.766	15.072.949	17.477.955
Prestations et gestion des sinistres	7.405.641	7.273.328	9.636.596	9.586.282	10.673.919
Modification dans provisions techniques et charges techniques à récupérer	-1.454.239	1.103.486	6.563.336	8.599.795	8.407.615
Frais d'acquisition et commissions	2.065.311	2.447.283	2.810.235	3.428.361	4.000.545
Solde brut de l'activité d'assurance	1.022.171	-196.628	-6.623.190	-6.573.411	-5.605.345
Frais d'administration	719.740	897.103	985.791	1.172.972	1.298.659
Solde net de l'activité d'assurance	302.431	-1.093.731	-7.608.981	-7.746.383	-6.904.004
Secrétariat du Bureau de Tarification	272.485	247.198	125.408	-54.397	237.841
Solde de l'activité du Bureau de Tarification	29.946	-1.340.929	-7.734.389	-7.691.986	-7.141.845

Source : Bureau de tarification Auto - Données statistiques 2011-2015

Saisissez de nouvelles opportunités de rendement : découvrez Opportunity 23



- Que faire en cas de taux bas ?
- Comment évaluer et expliquer les risques aux clients ?
- Comment analyser simplement la situation personnelle du client ?

Demandez une démo d'Opportunity 23 à votre Sector Manager. Simple, rapide et efficace.

Assurances

Allianz 

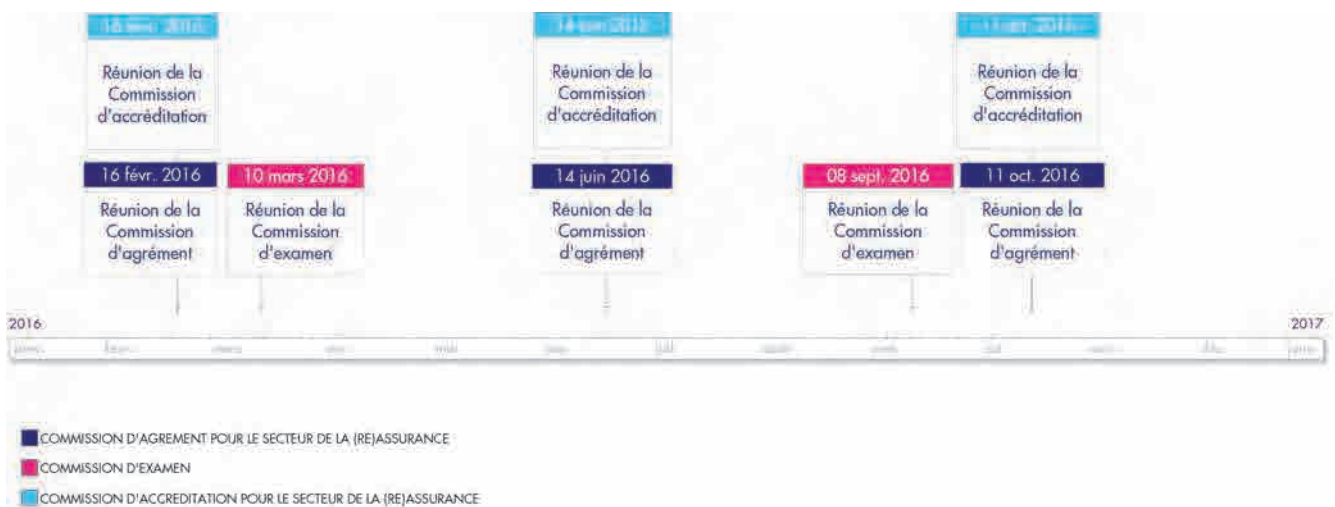




Rapport d'activités 2016 des Commissions d'agrément, d'examen et d'accréditation du secteur

Courant 2016, les Commissions d'agrément pour le secteur de la (ré)assurance, la Commission d'accréditation pour le secteur de la (ré)assurance ainsi que la Commission d'examen se sont réunies plusieurs fois. Nous vous livrons ci-après, les grandes lignes de leur rapport d'activités.

RÉUNIONS ORGANISÉES EN 2016



COMPOSITION DE LA COMMISSION D'EXAMEN

- ❑ **Président** : Christophe Thoen (FVF)
- ❑ **Vice-président** : Patrick Plantefève-Castryck (AXA)
- ❑ **Membres** : Xavier de Beaufort (Assuralia), Jean-Jacques Surny (UPCA-BVVM), Patrick Cauwert (FEPRABEL), Serge Jacobs (Ethias), Eddy Polus (KBC), Jurgen De Smedt (AG Insurance), Albert Verlinden (BZB), Ann Vanlommel (Febelfin Academy), Ivo Van Bulck (Febelfin) et Noël Van de Velde (Baloise Insurance)

ACTIONS DE LA COMMISSION D'EXAMEN

- ❑ La Commission d'examen a marqué son accord sur la proposition de révision des règles d'examen qui a été rédigée par un groupe de travail ad hoc. Cette proposition tient compte des remarques formulées par le représentant de la FSMA.
- ❑ La Commission d'examen a estimé que la demande de rendre les questions d'examen publiques n'est pas envisageable à court terme dans la mesure où des conditions de quantité et de qualité doivent être préalablement respectées avant la publication de toute question. À court terme, la publication n'est donc pas envisageable.

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'AGRÉMENT

- ❑ **Président** : Xavier de Beaufort (Assuralia)
- ❑ **Membres** : Jean-Jacques Surny (UPCA-BVVM), Patrick Cauwert (FEPRABEL), Christophe Thoen (FVF), Albert Verlinden (BZB), Serge Jacobs (Ethias), Eddy Polus (KBC Verzekeringen) et Jurgen De Smedt (AG Insurance)

ACTIONS DE LA COMMISSION D'AGRÉMENT POUR LE SECTEUR DE LA (RÉ)ASSURANCE

- ❑ La Commission d'examen a réaffirmé son souhait de préciser les socles de compétences afin de permettre aux formateurs et aux candidats de mieux appréhender le niveau de connaissances demandé pour les examens. Dans ce cadre, les présidents des différents groupes de travail ont été informés de cette décision. Certains ont déjà initié le travail de précision des socles de compétences au sein de leur groupe de travail respectif.
- ❑ La Commission d'agrément s'est prononcée en faveur de la publication des questions d'examens, à condition que ces dernières respectent des critères qualitatifs et quantitatifs, et que la motivation de la publication des questions soit de permettre aux candidats de réellement connaître les matières à examen et de pouvoir les appliquer ensuite dans la pratique, et non pas de leur permettre de réussir les examens en apprenant les réponses par cœur. Dans ce cadre, la Commission d'agrément a fait une proposition de texte reprenant les différents arguments en faveur d'une publication des questions d'examens afin que la Commission d'examen puisse demander officiellement que les questions d'examens soient rendues publiques.
- ❑ La Commission d'agrément a entamé une réflexion sur l'adéquation des connaissances théoriques et leur mise en pratique. Lors de ses inspections auprès des intermédiaires d'assurances, la FSMA a constaté que les connaissances théoriques de ces derniers n'étaient pas toujours bien appliquées en pratique. Dans ce cadre, la FSMA a indiqué qu'elle souhaitait que la formation théorique soit complétée par une partie pratique liée à la vie professionnelle quotidienne. Les fédérations du secteur des assurances ont indiqué qu'elles en sont bien conscientes et souhaitent également que les connaissances théoriques soient complétées par une formation plus pratique. Les fédérations ont décidé de tenter de préparer des propositions de solutions concrètes.

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'ACCREDITATION

- ❑ **Président** : Patrick Plantefève-Castryck (AXA)
- ❑ **Membres** : Jean-Jacques Surny (UPCA-BVVM), Xavier de Beaufort (Assuralia), Patrick Cauwert (FEPRABEL), Serge Jacobs (Ethias) et Christophe Thoen (FVF)

ACTIONS DE LA COMMISSION D'ACCREDITATION POUR LE SECTEUR DE LA (RÉ)ASSURANCE

- ❑ Les membres de la Commission d'accréditation ont souhaité entamer des discussions afin d'améliorer le suivi des organismes de formations accrédités. L'objectif de la Commission d'accréditation est d'organiser ce suivi sous la forme d'un accompagnement, et pas seulement d'un contrôle. En outre, dans le cadre de la transposition de la directive IDD, la FSMA a proposé de réformer le système du recyclage régulier. Les activités du groupe de travail ont donc été suspendues de commun accord en attendant d'avoir des textes plus précis.



PLAINTÉ

Aucune des 3 Commissions n'a enregistré de plainte en 2016.



Les Trophées Decavi de l'Assurance Vie et Non-Vie

Chaque année, Decavi organise les trophées de l'assurance. L'objectif est de récompenser les meilleurs produits d'assurance de l'année écoulée parmi différentes catégories de produits. Tout le secteur en sort grand puisque la promotion des produits vainqueurs est assurée auprès du public et du personnel des entreprises lauréates.













Deux éditions sont organisées chaque année :

- ☑ les Trophées Decavi de l'assurance Vie,
- ☑ et les Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie.

Rappelons-nous ci-après, les lauréats par catégorie des 2 dernières éditions.

Lauréats des Trophées Decavi de l'Assurance Vie 2016 (octobre 2016)

MA PENSION PARTICULIERS	
	Mon investissement : Formules à versements et retraits libres (taux garanti - investissement) - Vita Invest.2
	Mon épargne : Formules à versements et retraits libres (taux garanti - épargne) - Vita Pension
	Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23) - Fonds de type low & medium risk - Gamme Generali Low & Medium Risk : Real Estate Securities
	Gamme Multi-supports Branche 21-23 - Optimix
MA PENSION INDÉPENDANT	
	Pension Libre Complémentaire pour Indépendants - P.L.C.I.
	Engagement individuel de pension (EIP) - F-Manager VIP
MES RISQUES	
 	Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû) - Protectim (Afi-Esca) - Hypo Protect Classic (BNP Paribas Cardif)
	Mon Revenu Garanti - Plan RG Continuity + Exo
TROPHÉE DE L'INNOVATION (services, gestion des sinistres, produits...)	
	Autonomia
TROPHÉE DIGITAL	
 (Allianz Benelux)	ProLink Life Plan
TROPHÉE DU COURTAGE	
	Ce trophée n'est pas octroyé par le jury des Trophées Decavi, mais sur base d'un vote des membres de FEPRABEL.

Lauréats des Trophées Decavi de l'Assurance Non-Vie 2017 (avril 2017)

RC AUTO	
	Police Confort Auto
ASSURANCE AUTO DÉGÂT MATÉRIEL - OMNIUM	
	Police d'assurance Multirisque
ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE AUTO	
	- Contrat L'Article 1 (ARCES - Groupe P&V)
	- Police Pn1-PJ Auto (Aedes - agence de souscription)
ASSURANCE INCENDIE (multirisques habitation - risques simples)	
	Contrat Home Plan Xpert
ASSURANCE INCENDIE LOCATAIRE	
	Assurance Locataire
ASSURANCE INCENDIE (COPROPRIÉTAIRES)	
	- Buildimo-Buildimax (AXA Belgium)
	- COCOON (I.B.I.S. Insurance)
ASSURANCE RC VIE PRIVÉE	
	Ethias Familiale
ASSURANCE ACCIDENTS DU TRAVAIL	
	Assurance Accidents du Travail
PACKAGE ENTREPRISE	
	Modulis Easy
ASSURANCE ASSISTANCE AUX PERSONNES	
	World Royal Protection avec Annulation
ASSURANCE SOINS DE SANTÉ	
	DKV Hospi Premium
ASSURANCE VOYAGE	
	Assurance annulation de voyage annuelle NoGo
TROPHÉE DE L'INNOVATION	
	OmniNature
TROPHÉE DIGITAL	
	Vidéo-expertise
TROPHÉE PRÉVENTION	
	Allianz WorkSafe
TROPHÉE DE LA MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE	
	Pub « Smartphonefreedriver »
TROPHÉE DU COURTAGE	
	Ce trophée n'est pas octroyé par le jury des Trophées Decavi, mais sur base d'un vote des membres de FEPRABEL.



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 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 2016 à juin 2017.

- ✓ Mardi 4 octobre 2016 - Assemblée générale.
- ✓ Mercredi 9 novembre 2016 : « Les actes de terrorisme du 22 mars 2016 : l'indemnisation des victimes et la couverture d'assurance » par Bernard Dubuisson, Professeur ordinaire à l'UCL et Nicolas Estienne, Avocat, collaborateur scientifique à l'UCL.
- ✓ Lundi 5 décembre 2016 : « Digitalisation : la loi belge mettant en oeuvre le règlement eIDAS et le complétant avec des dispositions sur l'archivage électronique - Une boîte à outils juridiques au service de la gestion des risques » par Didier Gobert, Conseiller-juriste au Service Public Fédéral Economie, Direction générale de la Réglementation Economique, responsable du Service droit de l'économie électronique.
- ✓ Vendredi 17 mars 2017 : « Automatisation des véhicules et engins mobiles (voitures autonomes, vélos électriques, drones) : incidences en matière de responsabilité et d'assurance » par Jean-Pierre Kesteloot, Avocat Liedekerke, Professeur invité à la Haute École Galilée.
- ✓ Lundi 8 mai 2017 : « Droit de la concurrence dans le secteur de l'assurance: aperçu général et focus sur la suppression du règlement d'exemptions par catégories (IBER) » par Gerben Pauwels, Directeur Affaires juridiques Argenta, Assesseur Autorité belge de la Concurrence.
- ✓ Lundi 12 juin 2017 : « Responsabilité civile extra-contractuelle : questions d'actualité, avec un focus sur la jurisprudence en matière de causalité » par Jean-Luc Fagnart, Professeur émérite de l'ULB, Avocat.

Le programme des conférences à venir de l'AJA est disponible sur www.aja-vvj.be.

Isabelle Dastot
Directrice juridique FEPRABEL
isabelle@feprabel.be



Les élites du travail

Ils étaient plus de septante Lauréats du Travail à recevoir, fin 2015, la reconnaissance du secteur des intermédiaires d'assurances. Un beau résultat pour cette procédure de sélection « newlook » élaborée par un comité de représentants du secteur. Un résultat humainement riche aussi, car derrière chaque personne promue il y a des tranches de vie au service de la profession et de ses clients.

L'octroi de labels propres au secteur était à l'ordre du jour pour la première fois : Avenir, Spécialiste et Expert, des labels qui soulignent la motivation de la reconnaissance pour chaque catégorie.

Mais les partenaires du secteur ne comptent pas s'arrêter là. Le défi pour la prochaine promotion de Lauréats du Travail, sera de promouvoir plus de jeunes et plus de femmes. On y mettra les moyens qu'il faut, on fera « exploser le système », il faut se brancher sur les geek ! Voilà le message dynamique et engagé qu'ont livré Kelly Schamphelaere, Directrice de la FVF et Patrick Cauwert, CEO de FEPRABEL lors de la cérémonie. Un message enthousiasmant, car il est vrai que le secteur ne manque pas de personnes méritantes. Elles exercent un métier difficile et exigeant avec une dimension humaine très importante, la relation au client est fondamentale. C'est de cela qu'ont témoigné, les Lauréats.



Philippe Muys (Président FEPRABEL), Patrick Cauwert (CEO FEPRABEL), André Lamotte (Doyen d'honneur du Travail émérite, Président du Comité Organisateur), Koenraad Torfs (Doyen d'honneur du Travail, futur Président du Comité Organisateur) et Kelly Schamphelaere (Directeur FVF).



Dans son discours, André Lamotte, Président du Comité organisateur rappelait que la digitalisation allait modifier profondément les habitudes de travail du secteur. Mais, soulignait-il, « si la transmission du savoir va se faire différemment, le savoir-être, lui, continuera à nous appartenir ». Servir les autres est une belle possibilité d'épanouissement a-t-il dit aux Lauréats. La reconnaissance officielle de Lauréat du Travail doit être, à ses yeux, une motivation supplémentaire pour remplir un rôle social, accepter le changement et tendre vers l'excellence.

Le secteur n'a pas chômé depuis, un groupe de réflexion s'est réuni à trois reprises pour poursuivre la transformation de la procédure,

son adaptation à la vie trépidante d'aujourd'hui, mais aussi en faire un véritable outil de management. Des pistes nouvelles sont évoquées, réduire les délais entre chaque promotion, imaginer un processus d'inscription permanent on-line, offrir aux participants des défis à relever, des objectifs à atteindre. Les idées ne manquent pas. Après le remue-méninge viendra le temps de la mise en œuvre. Gageons que cette nouvelle approche séduira tout le secteur.

Martine Voets
Directrice générale
de l'Institut royal des Elites
du Travail

Rapport annuel 2016 du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME)

Au cours des assemblées générales qu'il a tenues en 2016, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME a rendu quinze 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.

En plus de la présentation de ces avis, le rapport annuel 2016 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 DU CSIPME

- ✓ Avis sur un projet de logo que les artisans peuvent utiliser pour signaler leur qualité d'artisan.
- ✓ Avis sur une consultation européenne concernant les initiatives «start-up».
- ✓ Avis concernant l'intégration d'une représentation des professions artisanales au sein du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME.
- ✓ Avis sur une consultation européenne visant à évaluer la législation européenne pour le secteur de la construction.
- ✓ Avis sur les simplifications administratives pour les pharmaciens.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 18 juillet 1972 relatif à l'indication des prix des articles de joaillerie, de bijouterie, d'horlogerie et d'orfèvrerie, et un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 23 janvier 1984 relatif à l'indication des prix d'objets d'art, de collection et d'antiquités.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal relatif aux casé ines et caséinates destinés à l'alimentation humaine.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal relatif à l'indication des prix dans le secteur horeca.
- ✓ Avis sur l'évaluation de la législation relative à l'action collective.
- ✓ Avis sur un projet d'arrêté royal relatif à la dénomination, aux caractéristiques et à la teneur en soufre du pétrole lampant.
- ✓ Avis sur le tarif des prestations des traducteurs et interprètes jurés.
- ✓ Avis concernant les propositions de simplification administrative.
- ✓ Avis sur une consultation européenne relative à un cadre d'insolvabilité efficace dans l'UE.
- ✓ Avis sur la consultation de la Commission européenne concernant les droits des consommateurs.
- ✓ Avis sur les principes à appliquer pour la transposition de la directive sur la distribution d'assurances.

Source : Rapport annuel 2016 du CSIPME



Crédit hypothécaire : nouvelles obligations à charge de l'intermédiaire de crédit depuis le 1^{er} avril 2017

Le glas de la fin de la période transitoire n'avait pas encore sonné pour l'inscription à la FSMA comme intermédiaire de crédit que déjà entrain en vigueur à partir du 1^{er} avril 2017 de nouvelles obligations à charge des intermédiaires en crédit hypothécaire.

Le présent article est consacré aux principales obligations à charge de l'intermédiaire en crédit hypothécaire (ci-après l'intermédiaire de crédit) qui sont d'application depuis le 1^{er} avril 2017 et fait référence aux outils pratiques qui ont été développés par FEPRABEL à l'attention de ses membres dans le cadre de ces nouvelles obligations.

1. Cadre légal

Le cadre légal en matière de crédit a connu quelques changements ces dernières années. Exit la loi de 91 relative au crédit à la consommation et la loi de 92 relative au crédit hypothécaire. Le siège de la matière du crédit (crédit à la consommation et crédit hypothécaire) se trouve désormais dans le livre VII du Code de droit économique consacré aux services de paiement et au crédit. Le SPF Economie en a le contrôle. Seul le statut de l'intermédiaire de crédit est de la compétence de la FSMA.

Le livre VII du Code de droit économique connaît déjà des changements importants. En effet, la loi du 22 avril 2016¹ transposant la directive européenne relative au crédit hypothécaire le modifie de manière importante.

Le législateur ne s'est pas uniquement contenté de transposer la directive mais a eu pour objectif de réécrire et de revoir complètement les dispositions relatives au crédit hypothécaire et d'arriver à un parallélisme maximal entre les dispositions applicables en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation.

Les principales modifications apportées par la loi ont trait au champ d'application, à l'introduction d'un TAEG en crédit hypothécaire, aux obligations à charge du prêteur et de l'intermédiaire de crédit ainsi qu'un renforcement des sanctions.

2. Principales nouvelles obligations à charge de l'intermédiaire en crédit hypothécaire

2.1. Respecter les règles générales de comportement (article VII 130)

L'intermédiaire de crédit est tenu d'agir d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs. Il doit par ailleurs s'appuyer dans le cadre de ses activités, sur les informations relatives à la situation du consommateur et sur ses demandes spécifiques, ainsi que sur les hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur sur la durée du contrat de crédit.

2.2. Fournir des informations propres à son bureau (article VII 128)

En temps voulu avant d'entamer l'intermédiation, l'intermédiaire de crédit doit fournir au consommateur sur un support durable les informations suivantes :

- ☑ son identité et son adresse géographique;
- ☑ le registre dans lequel il a été inscrit, le cas échéant, le numéro d'enregistrement et les moyens de vérifier cet enregistrement;
- ☑ si l'intermédiaire de crédit est lié ou travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs. Lorsque l'intermédiaire de crédit est lié ou travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs, il fournit le nom du ou des prêteur(s) pour le compte duquel ou desquels il agit;

>>>

1. Loi du 22 avril 2016 portant modification et insertion de dispositions en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire dans plusieurs livres du Code de droit économique. Moniteur Belge du 4 mai 2016.

- >>> les procédures permettant au consommateur ou aux autres parties intéressées de déposer et de traiter des plaintes (Ombudsfin);
- le cas échéant, l'existence de commissions ou d'autres incitations que les prêteurs ou des tiers doivent payer à l'intermédiaire de crédit pour ses services dans le cadre du contrat de crédit, ainsi que leur montant, lorsqu'il est connu. Lorsque ce montant n'est pas connu au moment de la communication des informations, l'intermédiaire de crédit informe le consommateur du fait que le montant réel sera communiqué à un stade ultérieur dans l'ESIS (voir ci-dessous).

Sur demande du consommateur, les courtiers de crédit qui reçoivent une commission de la part d'un ou de plusieurs prêteurs lui fournissent des informations sur les différents niveaux de commission payables par les différents prêteurs qui fournissent les contrats de crédit proposés au consommateur. Le consommateur est informé du fait qu'il a le droit d'exiger ces informations.

L'intermédiaire de crédit veille à ce que son sous-agent, outre les informations précitées, indique au consommateur, lorsqu'il le contacte ou avant qu'il ne fasse affaire avec lui, en quelle qualité il agit ainsi que l'intermédiaire de crédit qu'il représente.

2.3. Assurer la disponibilité permanente d'une information générale sur les contrats de crédit (article VII 125)

Le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit assurent gratuitement la disponibilité permanente, d'une information générale, claire et compréhensible, sous la forme d'un prospectus, sur un support durable ou sous une forme électronique (exemple site internet).

Les informations minimum à reprendre dans le prospectus sont déterminées par la loi et peuvent être complétées par arrêté royal.

En ce qui concerne la mise en pratique de cette disposition, les travaux préparatoires de la loi prévoient : « En pratique les prêteurs transmettent eux-mêmes chaque jour de manière électronique les prospectus adaptés aux intermédiaires de crédit. »

2.4. Demander les renseignements dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité (article VII 126)

Dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité, l'intermédiaire de crédit est tenu de demander au

consommateur sollicitant un contrat de crédit, ainsi que, le cas échéant, à la personne qui constitue une sûreté personnelle, les renseignements exacts et complets que le prêteur juge nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leurs facultés de remboursement.

Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit avertit le consommateur que, lorsque le prêteur n'est pas en mesure d'effectuer une évaluation de la solvabilité parce que le consommateur choisit de ne pas fournir les informations ou les éléments de vérification nécessaires à l'évaluation de la solvabilité, le crédit ne peut lui être accordé. Cet avertissement peut être transmis sous une forme standardisée.

Cette demande d'information doit prendre la forme d'un formulaire de demande de crédit ou, le cas échéant, un formulaire de demande de renseignements sous la forme d'un questionnaire à compléter par le consommateur ou la personne qui constitue une sûreté personnelle. Les données à reprendre dans ce document sont mentionnées dans la loi et peuvent être complétées par arrêté royal.

Le consommateur et la personne qui constitue une sûreté personnelle sont tenus d'y répondre de manière exacte et complète.

Le consommateur doit être averti que s'il ne fournit pas les informations ou éléments de vérification nécessaires à l'évaluation de solvabilité, le crédit ne peut lui être accordé. Cet avertissement peut être transmis sous une forme standardisée.

Les informations sont vérifiées de façon appropriée, en se référant notamment et si nécessaire, à des documents vérifiables de manière indépendante.

2.5. Devoir et service de conseil (article VII 131)

L'intermédiaire de crédit est tenu de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'il offre habituellement ou pour lesquels il intervient habituellement, le type et le montant du crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.

Alors que la directive européenne prévoyait le service de conseil comme pouvant être une activité distincte, le législateur belge a pris une autre option: l'intermédiaire de crédit doit indiquer explicitement au consommateur, dans le cadre d'une transaction donnée, qu'il est tenu de lui fournir des services de conseil. Dans cette lignée, la loi interdit l'usage des termes « conseil » et « conseiller » ou de termes similaires. Par ailleurs, aucune rémunération

qu'elle soit directe ou indirecte ne peut être demandée au consommateur pour le service de conseil y compris en dehors de toute intermédiation ou octroi de crédit.

Concrètement, le service de conseil implique :

- ✓ de recueillir les informations nécessaires sur la situation personnelle et financière du consommateur et sur ses préférences et ses objectifs pour pouvoir lui recommander des contrats de crédit appropriés. Cette recommandation est fondée sur des informations à jour et prend en compte des hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur pendant la durée du contrat de crédit proposé.
- ✓ de prendre en considération un nombre suffisamment important de contrats de crédit disponibles sur le marché (pour le courtier ou son sous-agent) ou de sa gamme de produits (pour l'agent ou son sous-agent) et de recommander, parmi ceux-ci, un ou plusieurs contrats de crédit adaptés aux besoins et à la situation personnelle et financière du consommateur. Le consommateur doit être informé sur un support durable avant la fourniture de services de conseil ou, le cas échéant, avant la conclusion d'un contrat relatif à la prestation de services de conseil, si la recommandation se fonde sur la première ou la seconde hypothèse. Par ailleurs, le contenu de la recommandation doit être remis sur un support durable.

L'intermédiaire de crédit doit avertir le consommateur lorsque, compte tenu de sa situation financière, un contrat de crédit peut induire des risques spécifiques pour lui.

2.6. Fournir les informations précontractuelles personnalisées - ESIS/European Standardised Information Sheet (article VII 127)

L'intermédiaire de crédit est tenu de fournir gratuitement au consommateur les informations personnalisées dont il a besoin pour comparer les produits de crédit disponibles sur le marché, évaluer leurs implications et prendre une décision en connaissance de cause quant à l'opportunité de conclure un contrat de crédit.

Ces informations personnalisées sont fournies sur un support durable au moyen du formulaire « Informations européennes standardisées (ESIS) » dans les meilleurs délais, une fois que le consommateur a transmis les informations nécessaires concernant ses besoins, sa situation financière et ses préférences et dans les meilleurs délais avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit.

Par ailleurs, l'ESIS est fourni sur un support durable par le prêteur avant ou en même temps que la soumission de l'offre de crédit. Si les caractéristiques de l'offre de crédit divergent de l'information qui était auparavant fournie dans l'ESIS alors cette offre est accompagnée d'une nouvelle ESIS.

La soumission d'une offre de crédit est obligatoire pour un crédit hypothécaire avec une destination immobilière ainsi que pour le crédit hypothécaire avec une destination mobilière qui s'accompagne de la constitution d'une sûreté hypothécaire. Elle ne peut être soumise que si tous les coûts qui peuvent être connus par le prêteur sont effectivement mentionnés et repris dans le taux annuel effectif global. Cette offre mentionne la durée de la validité de l'offre ainsi que toutes les conditions contractuelles, en ce compris un tableau d'amortissement soit du capital et du montant des intérêts échus, soit, en cas de reconstitution du capital, la mention du montant du remboursement unique du capital à la date finale d'échéance du crédit. L'offre de crédit lie le prêteur pendant au moins quatorze jours et peut être acceptée par le consommateur à tout moment.

Si le crédit n'est pas destiné au financement de l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers, l'ESIS est remplacé par le SECCI (applicable en crédit à la consommation).

2.7. Fournir des explications adéquates (article VII 129)

L'intermédiaire de crédit est tenu de fournir au consommateur des explications adéquates sur le ou les contrat(s) de crédit proposé(s) et les éventuels services accessoires, afin de permettre au consommateur de déterminer si le ou les contrat(s) de crédit et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière.

Le cas échéant, les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- ✓ les informations précontractuelles à fournir (voir points 2 et 6 ci-dessus);
- ✓ les principales caractéristiques des produits proposés;
- ✓ les effets spécifiques que les produits proposés peuvent avoir sur le consommateur, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur; et
- ✓ lorsque des services accessoires sont liés à un contrat de crédit, l'indication de la possibilité ou non de résilier chaque composante séparément et les implications d'une telle procédure pour le consommateur.

>>>

>>> 2.8. De quelques règles de conduites supplémentaires (article VII 147/29)

L'intermédiaire de crédit ne peut:

- ❑ introduire de demande de crédit si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, il estime que le consommateur ne sera manifestement pas à même de respecter les obligations découlant du contrat de crédit ;
- ❑ fractionner les demandes de crédit;
- ❑ intervenir que pour des contrats de crédit avec des prêteurs agréés à la FSMA. Le courtier de crédit ne peut pratiquer son activité que sous sa propre dénomination.

Nouvelle obligation également : l'intermédiaire de crédit doit communiquer à tous les prêteurs sollicités le montant des autres contrats de crédit qu'il a demandés ou reçus au bénéfice du même consommateur, au cours des deux mois précédant l'introduction de chaque nouvelle demande de crédit.

3. Rémunération de l'intermédiaire de crédit

3.1. Echelonnement de la commission

Comme aujourd'hui, le commissionnement est le seul mode de rémunération possible : l'intermédiaire de crédit ne peut recevoir, directement ou indirectement, aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, du consommateur qui a sollicité son intervention.

L'intermédiaire de crédit n'a le droit de percevoir une commission que si le contrat de crédit pour lequel il est intervenu, a été conclu valablement et régulièrement quant à la forme.

À l'instar de ce qui se pratique pour le crédit à la consommation, le paiement de la commission sera échelonné selon les règles fixées par l'arrêté royal du 7 décembre 2016² : maximum 50 % à l'acte et le solde sur 24 mois. Cet échelonnement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018 sauf pour les crédits hypothécaires avec une destination mobilière pour lesquels l'entrée en vigueur est fixée le 1^{er} avril 2017.

Une période transitoire de 12 mois est néanmoins prévue, ce qui signifie qu'en pratique le commissionnement se fera comme suit :

- ❑ 2018 : max 50 % à l'acte - reste sur 12 mois.
- ❑ 2019 et années suivantes : max 50 % à l'acte - reste sur 24 mois.

Le paiement échelonné est réparti par tranches égales, le paiement de ces tranches ne pouvant avoir lieu avant l'échéance des termes de paiement fixés dans le contrat de crédit et afférents à la période durant laquelle le paiement de la commission est réparti. Le paiement des tranches de la commission peut être regroupé. Si ce paiement intervient lors de la première moitié du délai de remboursement total fixé dans le contrat de crédit, les tranches de la commission dont le paiement est regroupé ne peuvent être liquidées qu'après l'échéance des termes de paiement prévus par le contrat de crédit et afférents aux tranches de la commission.

3.2. De quelques principes complémentaires

La manière dont les prêteurs rémunèrent leur personnel et les intermédiaires de crédit, ainsi que la manière dont les intermédiaires de crédit rémunèrent leur personnel et leurs sous-agents, ne peuvent porter pas atteinte à la règle de conduite générale (voir point 2.1.).

La structure des rémunérations du personnel ne peut porter préjudice à sa capacité de servir au mieux les intérêts du consommateur et, en particulier, ne dépend pas des objectifs de vente. Lorsqu'un contrat de crédit est conclu en vue du remboursement intégral et anticipé d'un contrat de crédit antérieur, aucune commission n'est dûe si le même intermédiaire de crédit est intervenu pour les deux contrats. Ceci n'est pas d'application en cas de diminution significative du TAEG du nouveau contrat de crédit par rapport au contrat de crédit antérieur.

4. En pratique : outils développés par FEPRABEL

FEPRABEL a développé deux propositions de documents afin d'aider ses membres à remplir l'obligation de service de conseil (article VII 131 du CDE - voir point 2.5.) et l'obligation d'information précontractuelle relative au bureau (article VII 128 du CDE - voir point 2.2.) : une fiche d'intermédiation en crédit hypothécaire (service de conseil) et un document relatif à la présentation du bureau (information précontractuelle) - voir www.feprabel.be.

Ces propositions de documents doivent impérativement être adaptées aux caractéristiques et activités du bureau concerné ainsi qu'à sa politique interne. Ils sont susceptibles d'évoluer au fil du temps notamment en fonction de la jurisprudence ou de circulaires/communications du SPF Economie.

Isabelle Dastot
Directrice juridique FEPRABEL
isabelle@feprabel.be

² Arrêté royal du 7 décembre 2016 réglementant l'échelonnement de la commission pour l'intervention des intermédiaires en matière de contrats de crédit. Moniteur Belge du 19 janvier 2017.



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 2016 à juin 2017 en commençant par le plus récent.

Vous pouvez consulter les avis dans leur intégralité sur www.fsma.be/fr/avis-de-la-commission-des-assurances.

LISTE DES AVIS DE LA COMMISSION DES ASSURANCES

- ✓ 15/06/2017 - Sur le projet d'arrêté royal établissant un programme de garantie de la responsabilité civile dans le domaine de l'énergie nucléaire.
- ✓ 24/05/2017 - Sur différents aspects d'assurance au vu des récentes évolutions en matière d'économie du partage.
- ✓ 31/03/2017 - Sur le questionnaire de la Commission européenne sur les conséquences de l'arrêt Vnuk (C-162/13) de la Cour de justice de l'Union européenne du 4 septembre 2014 sur la directive 2009/103/UE relative à l'assurance de responsabilité en matière de véhicules automoteurs.
- ✓ 22/02/2017 - Sur la réglementation relative aux assurances en vue d'améliorer la digitalisation des opérations.
- ✓ 10/11/2016 - Sur le projet de loi modifiant la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances en vue de l'adapter à la digitalisation des opérations.
- ✓ 10/11/2016 - Sur le projet de loi portant diverses dispositions modifiant la loi du 22 juillet 1985 sur la responsabilité civile dans le domaine nucléaire et la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Source : www.fsma.be/fr/avis-de-la-commission-des-assurances



Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2016-2017

AUTO - MOTO - SECURITE ROUTIERE

2016	N°10	P.32	Sécurité routière : Délit de fuite : les conséquences
2016	N°10	P.46	Auto : Essai BMW 225Xe Active Tourer
2016	N°11	P.31	Dernière ligne droite pour l'immatriculation des cyclomoteurs
2016	N°11	P.36	Sécurité routière : Ecocombis : début de la phase test au 1er janvier 2017
2016	N°11	P.46	Auto : Alfa Roméo fait renaître la Giulia
2017	N°1	P.34	Sécurité routière : 5e édition de l'Enquête Nationale d'Insécurité Routière de l'IBSR
2017	N°1	P.46	Auto : Essai Renault Talisman
2017	N°2	P.36	Sécurité routière : Des drones utilisés pour constater les accidents sur autoroute
2017	N°2	P.46	Auto : Dites-moi Monsieur Charles Michel... le gouvernement en veut vraiment des voitures électriques ?
2017	N°3	P.36	Sécurité routière : Laissez-vous gagner par la courtoisie
2017	N°3	P.46	Auto : Essai Nissan Navara
2017	N°4	P.36	Sécurité routière : Somnolence au volant : arrêtez-vous dès les premiers signes de fatigue
2017	N°4	P.46	Auto : Le KODIAQ va se faire entendre
2017	N°5	P.36	Sécurité routière : Ralents, sinon ...
2017	N°5	P.46	Auto : Essai Audi Q2
2017	N°6	P.34	Sécurité routière : Lancement de la campagne Bob d'été : « Bob, 100 % sobre ! »
2017	N°6	P.46	Auto : La chine (Volvo-Geely) s'attaque aux Premiums européens
2017	N°7	P.46	Auto : Milan ou Munich ?

BROCOM

2016	N°10	P.33	Brocom prolongera encore sa campagne au printemps 2017
2017	N°1	P.26	Brocom : Le courtier indépendant est de retour sur les écrans
2017	N°1	P.28	Brocom : Le courtier indépendant tatoue sa marque sur le Salon de l'Auto !
2017	N°2	P.28	Brocom : Notre campagne porte ses fruits, à vous de les cueillir !
2017	N°3	P.34	Brocom : Brocom est partenaire de « La Semaine de l'Argent » et souligne ainsi le rôle du courtier
2017	N°4	P.30	Brocom : Au printemps, le courtier indépendant présent partout même sur les écrans
2017	N°5	P.32	Brocom : Avant de partir en vacances, vos clients passeront par la case « courtier » !
2017	N°6	P.30	Brocom : Jusqu'à la fin de l'année, le courtier est sur tous les écrans !
2017	N°7	P.34	Brocom : Le courtier à l'avant-plan jusqu'à la fin de l'année !
2017	N°8	P.36	Brocom : Une campagne mobilité du 21 août au 22 septembre !

DROIT ET TECHNIQUE

2016	N°10	P.8	Législation : Prescription et bonne foi
2016	N°10	P.41	Droit social : Stages en entreprise : les entrepreneurs bruxellois donnent les clés de la réussite
2016	N°11	P.8	Législation : Vol d'un véhicule et perte des clés : obligation de couverture
2017	N°1	P.8	Législation : Intérêts capitalisés et dommage
2017	N°1	P.12	Fiscalité : L'année commence avec dix nouvelles mesures fiscales
2017	N°1	P.30	Droit social : Retard au travail à cause de la neige : le salaire n'est pas dû
2017	N°1	P.31	Droit social : Un bon accord social 2017-2018 pour les indépendants et les PME francophones

DROIT ET TECHNIQUE (SUITE)

2017	N°2	P.8	Législation : Les robots débarquent dans le monde de l'assurance... comme collaborateurs, comme risques et bientôt comme clients !
2017	N°2	P.32	Juridique : Le monde juridique et judiciaire tel qu'on le connaît, c'est fini !
2017	N°3	P.8	Législation : Partie civile et indemnité de procédure
2017	N°4	P.8	Législation : Plus de confiscation automatique
2017	N°5	P.10	Législation : Déclaration tardive et prescription
2017	N°5	P.38	Droit social : Les mandats des syndicats doivent être enregistrés à la Banque-carrefour des entreprises
2017	N°6	P.8	Législation : Pas de responsable connu... Un jugement courageux (partie 1)
2017	N°7	P.8	Législation : Pas de responsable connu... Un jugement courageux (partie 2)
2017	N°8	P.10	Législation : Pas de responsable connu... Un nouvel arrêt

ÉVÉNEMENTS

2016	N°10	P.10	Événement : Trophées Decavi de l'Assurance Vie 2016
2016	N°10	P.14	Événement : Journée Wallonne de l'Assurance 2016, une journée liégeoise !
2016	N°10	P.18	Événement : CEO Event Decavi : Une période palpitante pour le secteur belge de l'assurance
2017	N°4	P.10	Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2017
2017	N°6	P.12	Congrès FEPRABEL 2017
2017	N°7	P.30	16 ^e édition des journées du courtage à Paris

INFORMATIONS

2016	N°11	P.5	Mot du président : Voeux 2017
2016	N°10	P.6	En Bref
2016	N°10	P.4	Coin lecture
2016	N°10	P.26	Le 24 septembre 2016, la Journée du client
2016	N°10	P.28	Action/réaction : ING-Record : Les oubliés du désastre
2016	N°10	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°10	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2016	N°11	P.6	En Bref
2016	N°11	P.4	Coin lecture
2016	N°11	P.12	Carte blanche : Comment éviter une nouvelle débâcle à la mode « Twin Peaks » ?
2016	N°11	P.14	Discours du Ministre des Pensions lors de la cérémonie des Trophées Decavi de l'Assurance Vie
2016	N°11	P.18	Chiffres : Chiffres clés et principaux résultats de l'assurance belge en 2015 : où est l'élan ?
2016	N°11	P.24	Chiffres : Rapport du Bureau de Tarification RC Auto
2016	N°11	P.28	Classements des compagnies : Assurance Vie et IARD
2016	N°11	P.30	Plus de 35.000 contrôles effectués par l'Inspection économique en 2015
2016	N°11	P.37	In memoriam : Au revoir Michel...
2016	N°11	P.38	BOSEC, la référence qualité pour la protection contre l'incendie fête ses 25 ans !
2016	N°11	P.42	L'assurance dans les médias
2016	N°11	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°1	P.6	En Bref
2017	N°1	P.4	Coin lecture
2017	N°1	P.15	FSMA : Nouveau Règlement FSMA relatif aux rapports adéquats
2017	N°1	P.18	Vie des chambres : Quelques actualités au sein des chambres syndicales
2017	N°1	P.22	Intempéries de mai-juin 2016
2017	N°1	P.40	L'assurance dans les médias
2017	N°1	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°2	P.6	En Bref
2017	N°2	P.3	Coin lecture
2017	N°2	P.12	Chiffres : Les canaux de distribution en 2015 - Les courtiers en assurance gagnent en importance !
2017	N°2	P.38	Terrorisme : Entreprendre dans un contexte de menace terroriste accrue
2017	N°2	P.42	L'assurance dans les médias



>>>

INFORMATIONS (SUITE)

2017	N°2	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°3	P.7	En Bref
2017	N°3	P.6	Coin lecture
2017	N°3	P.11	Enquête Benthurst
2017	N°3	P.18	Chiffres : Le marché belge en 2016
2017	N°3	P.22	Crédit hypothécaire : Nouvelles obligations à charge de l'intermédiaire en crédit hypothécaire à partir du 1 ^{er} avril 2017
2017	N°3	P.38	La clause bénéficiaire en assurance-vie
2017	N°3	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°3	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°4	P.6	En Bref
2017	N°4	P.16	Rapport annuel de l'Ombudsman : Chiffres et analyses 2016
2017	N°4	P.26	Banque : FEPRABEL en action
2017	N°4	P.28	Éducation financière : Enquête : Épargner... ou pas ?
2017	N°4	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°4	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°5	P.8	En Bref
2017	N°5	P.4	Coin lecture
2017	N°5	P.14	Enquête Benthurst
2017	N°5	P.23	Assuralia s'engage pour une indemnisation exceptionnelle des victimes du 22 mars
2017	N°5	P.24	L'IPID arrive
2017	N°5	P.26	Quels rendements en branche 21 en 2016 ?
2017	N°5	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°5	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°6	P.6	En Bref
2017	N°6	P.20	Formation : Des formations pratiques et pointues
2017	N°6	P.22	La fraude à l'assurance
2017	N°6	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°6	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°7	P.6	En Bref
2017	N°7	P.4	Coin lecture
2017	N°7	P.14	Taxe sur les transactions financières
2017	N°7	P.16	La Finance Islamique
2017	N°7	P.18	Chiffres 2016 de l'Ombudfin
2017	N°7	P.22	L'ANPI, déjà 50 ans !
2017	N°7	P.28	Communication : l'approche de la FSMA
2017	N°7	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°7	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2017	N°8	P.8	En Bref
2017	N°8	P.4	Coin lecture
2017	N°8	P.24	Nouvelles mobilités, nouvelles couvertures : le Pack OmniMobility chez AG Insurance
2017	N°8	P.26	La crise des « Subprimes », 10 ans déjà
2017	N°8	P.28	CrashStickers® : le numérique oui ! Mais pas pour tout !
2017	N°8	P.30	La réassurance : Du partage de sort aux captives !
2017	N°8	P.42	L'assurance dans les médias
2017	N°8	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter

INTERVIEWS

2016	N°10	P.16	Questions de Principium : Selim EL-HANI, Président du Cercle Liégeois des Assureurs (Gérant WARUPA Assurances)
2016	N°10	P.22	Interview du Ministre Kris PEETERS
2016	N°11	P.10	Questions de Principium : Alain VERHOYEN, General Manager ANPI
2017	N°1	P.10	Questions de Principium : Frédéric Van Dieren, Directeur commercial d'AG Insurance et Président de Brocom
2017	N°1	P.11	Interview : Rencontre avec le nouveau Président de Brocom
2017	N°2	P.7	Questions de Principium : Eric Vanaertenryck, Sales Consultant Carglass
2017	N°3	P.10	Questions de Principium : Sabrina Leclerc, Secrétaire général adjoint au CSIPME
2017	N°5	P.12	Questions de Principium : Annie Courbet, Managing & Marketing Director (Brocom)
2017	N°5	P.28	Interview : Rencontre avec Annie Courbet et Frédéric Van Dieren de Brocom
2017	N°6	P.10	Questions de Principium : Daniel Bacquelaine, Ministre fédéral des Pensions
2017	N°7	P.12	Liber Amicorum Michel Flamée
2017	N°7	P.13	Questions de Principium : Michel Flamée, ancien Membre du Comité de direction de la B.N.B. et de la C.B.F.A. et Professeur émérite de la VUB
2017	N°8	P.14	Questions de Principium : Professeur Jacques Folon, Partner Edge Consulting

INTERNATIONAL

2016	N°10	P.36	Europe : Du côté du BIPAR, quelques actualités
2016	N°10	P.37	Europe : En France : Les députés ont tenu bon face aux banques, sur l'assurance emprunteur
2016	N°10	P.38	Focus à l'international : Assurance internationale
2016	N°11	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°1	P.39	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°2	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°3	P.26	Europe : Bipar Academy Meeting - Dublin 2017
2017	N°3	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°4	P.38	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°5	P.41	Focus à l'international : Les marchés mondiaux en 2016
2017	N°6	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°7	P.41	Focus à l'international : Assurance internationale
2017	N°8	P.46	Focus à l'international : Assurance internationale

NOUVELLES TECHNOLOGIES

2016	N°10	P.39	Photo numérique : Priorité à la vitesse : comment et pourquoi l'utiliser dans la photo de nature ?
2016	N°11	P.27	Webzone : La Belgique ferme un nombre record de sites internet vendant des produits contrefaits
2016	N°11	P.32	ALLOcloud, la téléphonie pour les Courtiers en Assurance 2.0 !
2016	N°11	P.39	Photo numérique : Mode priorité à la vitesse (suite)
2017	N°1	P.24	Crashform®: une application pour déclarer un accident de la circulation via smartphone ou tablette
2017	N°1	P.29	Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°7 : Créer une page « entreprise »
2017	N°1	P.37	Photo numérique : City trip à Prague
2017	N°2	P.10	Carglass Connect - Une nouvelle vision du partage des données dans l'intérêt de tous (le client, le courtier et le réparateur)
2017	N°2	P.20	Dossier digital : DATA protection
2017	N°2	P.24	Dossier digital : Evolution du catalogue sectoriel
2017	N°2	P.25	Dossier digital : Numérisation : une boîte à outils juridiques au service de la gestion des risques
2017	N°2	P.26	Dossier digital : Le Parlement européen se penche sur fintech
2017	N°2	P.39	Photo numérique : Comment photographier des affiches ?
2017	N°3	P.20	Technologie : Les drones
2017	N°3	P.39	Photo numérique : les vitraux
2017	N°4	P.39	Photo numérique : Comment photographier les toits ?
2017	N°5	P.39	Photo numérique : Comment photographier les sculptures et autres statues ?

>>>

>>>

NOUVELLES TECHNOLOGIES (SUITE)

2017	N°6	P.36	Technologie : Une flotte de véhicules sans conducteur, équipés d'un logiciel britannique, à l'essai entre Londres et Oxford
2017	N°6	P.39	Photo numérique : Les musées
2017	N°7	P.36	Webzone : Carglass® sert ses clients via l'application Facebook Messenger
2017	N°7	P.38	Apps : Nouvelle application : Myentreprise.be
2017	N°7	P.39	Photo numérique : Comment raconter l'histoire d'un nid d'oiseau pas comme les autres ?
2017	N°8	P.12	Big Data : une nouvelle (r)évolution du monde de l'assurance !
2017	N°8	P.16	Utilité du Big Data : en assurances : mythe ou réalité ?
2017	N°8	P.18	Cybercriminalité : quelles solutions face à ce nouveau risque ?
2017	N°8	P.20	Sécurité informatique : Le CLUSIB
2017	N°8	P.21	Digital : Nouvelle évolution du catalogue sectoriel
2017	N°8	P.22	APPS : MyBroker : pour rester toujours à portée de main de vos clients !
2017	N°8	P.39	Photo numérique : Une photo expliquée !

RISK MANAGEMENT

2016	N°10	P.30	Risk management : La machine, les modèles et l'homme
2016	N°11	P.34	Risk management : Risk Manager 2016 - Profil d'une profession
2017	N°1	P.32	Risk management : Les risques nouveaux : un défi permanent pour l'entreprise
2017	N°2	P.34	Risk management : Business Interruption
2017	N°3	P.32	Risk management : Arr.t des activités
2017	N°4	P.34	Risk management : Administrateurs : un métier à risques
2017	N°5	P.34	Risk management : 25ème édition des rencontres d'AMRAE - Appréhender les risques de demain
2017	N°6	P.26	Risk management : Le client : la clé de la réussite d'une entreprise
2017	N°7	P.32	Risk management : Gérer la propriété intellectuelle de l'entreprise
2017	N°8	P.34	Risk management : la typologie des risques

POSITION - RÉFLEXION

2016	N°10	P.5	Éditorial : Et les lauréats sont : Emma, Louis, Louise, Lucas
2017	N°1	P.3	Éditorial : 2017, année charnière
2017	N°2	P.4	Éditorial : DIGITAL - Le temps presse - Vigilance et agilité
2017	N°3	P.4	Éditorial : Et l'emploi dans tout ça ?
2017	N°4	P.4	Éditorial : Quand le gouvernement joue à l'arroseur arrosé
2017	N°5	P.6	Éditorial : La mémoire garante de la paix
2017	N°6	P.5	Éditorial : Vers une mutation réussie... Et après ? Que retenir du congrès 2017 ?
2017	N°7	P.5	Éditorial : 40 ans après l'Hôtel de la plage : 2017, un été de porcelaine
2017	N°8	P.6	Éditorial : Mais pourquoi faut-il toujours un cataclysme pour qu'il y ait des avancées ?

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
- BCTE**
Board Coaching to Excellence - BCTE est le réseau belge des entrepreneurs et administrateurs qui partagent leur expérience pour améliorer l'efficacité des conseils d'administration des PME
- 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

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

CSSIPME

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

GRUPE EGMONT

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

GUBERNA

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

GULDEN REGEL

Récompense annuelle décernée par la FVF

I IAIS

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

IAWM

Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in KMU

IBP

Internet Broker Projet

ICODA EUROPEAN AFFAIRS

Société qui propose des services de surveillance, de positionnement et de lobbying ainsi que des conseils et vous aide à comprendre l'Europe

IFAPME

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

IMCO

Commission Marché intérieur et protection des consommateurs

INCERT

Label de qualité dans le domaine de la protection des bâtiments et des véhicules contre le vol.

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

PRIIP'S

Package retail investment products (Un PRIIP 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

RGPD

Règlement Général de Protection des Données

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

TF

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

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles - Tél : 02/743 25 60
www.feprabel.be - contact@feprabel.be

ADMINISTRATION

CEO : Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be

CEO Adjoint : Eric VANHALLE
eric.vanhalle@feprabel.be

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

Responsable graphique : Sabine GANTOIS
sabine@feprabel.be

Directrice juridique : Isabelle DASTOT
isabelle@feprabel.be

Assistante de direction : Virginie SCOHY
virginie@feprabel.be

Informatique : Yves COLPAERT
informatique@feprabel.be

Retrouvez le **Conseil d'Administration de FEPRABEL** sur :
www.feprabel.be/conseil-administration.

Principium

Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles - Tél : 02/743 25 60
www.feprabel.be/principium - principium@feprabel.be

RÉDACTION

Rédacteur en chef : Patrick CAUWERT

Rédacteur en chef adjoint : Ivan HALLEZ

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, Eric VANHALLE et Alain WINAND

Couverture : Sabine GANTOIS

Photographe : Pierre HENS

Annonces : Aedes, Allianz, Arces, Architas, AXA, Demetris, EFP, Expert Bel, Portima, Vivium, Wolters Kluwer

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



ABONNEZ-VOUS À PRINCIPIUM !

Mensuel de FEPRABEL

www.feprabel.be/principium/abonnement

1 AN
=
11 NUMÉROS

Seulement

111 €^{TTC}



... vers une mutation réussie

ET APRÈS ?

CONGRÈS FEPRABEL 15 MARS 2018

AULA-MAGNA, Louvain-La-Neuve

Réservez déjà cette date dans votre agenda !

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance