

FEDRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Supplément du Principium N°9 - Octobre 2021

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

ISSN 2795-8078 (Imprimé) - ISSN 2795-8086 (En ligne)

BILAN & PERSPECTIVES



Gardons le cap !

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

- 4 Mot de la Présidente : Cette année a été comme l'année précédente, très bousculée...
- 6 Éditorial : Le partage et le transfert
- 7 Actions FEPRABEL
- 8 Conseil d'Administration de FEPRABEL
- 9 Organigramme de FEPRABEL
- 10 L'équipe de FEPRABEL
- 11 Adhésion à FEPRABEL
- 14 Liste des nouveaux membres 2020-2021

CHAMBRES SYNDICALES :

- 16 Brabant Wallon
- 17 CHABRA
- 18 FEPRABEL DG (Ostbelgiën)
- 19 Hainaut
- 20 Liège
- 21 Luxembourg
- 22 Namur
- 23 Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC)

COMMISSIONS TECHNIQUES :

- 24 Commission communication
- 26 Groupe de travail Normalisation & Comité Stratégique de Normalisation
- 27 Commission professionnelle technique n°30

ACTIVITÉS DE FEPRABEL :

- 28 Ligne du temps 2020-2021
- 30 FEPRABEL en chiffres
- 32 Solutions négociées pour les membres
- 34 La protection des données à caractère personnel
- 36 Les flash infos FEPRABEL
- 37 Les newsletters « Assurance News » vie et non vie
- 38 Les fiches pratiques de FEPRABEL (Fiches process)
- 39 Rencontres avec les compagnies
- 40 Testimonium FEPRABEL

CERCLES ET BOURSES D'ASSURANCE :

- 42 Activités des Cercles et Bourses d'assurance de Wallonie et Bruxelles

FORMATION :

- 52 Bachelors en assurance
- 53 Centres de formations des classes moyennes : une alliance gagnante !
- 54 La formation en alternance au service de votre entreprise
- 55 En alternance, formons vos futurs collaborateurs en assurance !
- 56 Insurance Academy : le site de formation en ligne de FEPRABEL
- 58 Rapport annuel 2020 du Cepom
- 59 Axa Business Training & Coaching pour et avec les courtiers



60	BROCOM : En 2021 « Votre Courtier », un expert dans le monde physique et digital !	100	Portima : bilan de l'année 2020
	EUROPE :	102	Ligne du temps digitale
70	Quelques sujets clés du BIPAR en 2020-2021	104	Rapport annuel 2020 de la FSMA
76	Décisions relatives à des procédures d'infraction prises par la Commission européenne	110	Mises en garde et règlements transactionnels de la FSMA
	CHIFFRES & RAPPORTS :	111	Vivium Digital Awards
80	Aedes : Ambition et innovation pour les 25 prochaines années	112	Les Trophées Decavi de l'Assurance Vie et Non-Vie
82	Allianz : En route vers le succès, ensemble avec les courtiers	114	Rapport annuel 2020 du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME)
84	Architas : En pleine croissance grâce au canal du courtage	115	Rapports d'EIOPA, d'ESMA et d'EFMA
86	AXA : « Aucun contrat sans courtier » est bien la meilleure approche	116	Rapport annuel 2020-2021 d'Insurance Europe
88	Baloise Insurance : une proximité à toute épreuve	117	Rapport annuel 2020 de l'INASTI
90	Protection Juridique D.A.S. : pionnier plus que jamais	118	Rapport annuel 2020 du SPF Finances
92	DKV, le spécialiste en assurances soins de santé	119	Augmentation de 60 % des notifications en matière de fraude
94	Vivium opte pour l'or dans le courtage	120	Rapport concernant les résultats de la concertation sectorielle en 2019-2020
96	ANPI : Prévention Incendie et vol		DIVERS :
98	BAUA : Les souscripteurs mandatés forment désormais une association sectorielle composée de 15 membres	122	Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2020-2021
99	CEN/TC445	126	Lexique (Abréviations)
		131	Renseignements FEPRABEL





Martine Gilson
Présidente de FEPRABEL
president@feprabel.be

“ *« Bousculer les habitudes, c'est encore le meilleur moyen de faire évoluer les choses. »*

Cyrille Guimard

I MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année a été comme l'année précédente, très bousculée...

Les années se suivent et malheureusement se ressemblent. Nous avons été bousculés en 2020 et en 2021.

La situation au niveau de la Covid-19 n'a pas été simple. Au fur et à mesure des mois qui passaient, la situation restait compliquée et l'évolution des mesures, les différences entre régions, les textes légaux approximatifs, nous ont obligés à faire preuve de vigilance et de souplesse. Nous avons continué à faire face à la crise de la Covid-19, car au fur et à mesure des mois, la situation restait compliquée.

Qu'avons-nous fait pendant cette période ?

Nous avons pris des positions parfois controversées et en opposition, contrairement à ce que le SPF imposait au niveau du télétravail et de la présence en nos bureaux.

Nous nous sommes imposés et avons revendiqué, comme tous les commerces, la possibilité de reprendre le travail dans les bureaux.

Nous vous avons informés en permanence de l'évolution des mesures.

Et ensuite... les inondations

Malgré la période de congés, nous n'avons pas hésité à nous mouiller... dans tous les sens du terme et surtout à être très présents sur le terrain.

En collaboration avec l'UCM, nous avons pris part aux permanences dans zones sinistrées de Verviers, Trooz, Embourg, Pepinster...

La solidarité entre nos membres nous a permis d'être présents sur place pour assister et répondre aux questions des sinistrés pendant des journées entières.

Nous avons rencontré des personnes dans une grande détresse émotionnelle et notre soutien était parfois plus psychologique que technique.

Nous avons répondu à tous, qu'ils soient ou pas clients d'un courtier, ce qui nous a permis, bien souvent, de mettre notre métier en valeur.

Malgré ces crises, nous avons continué à travailler sur nos missions de base et d'autres grandes avancées ont pu voir le jour aussi pendant ces derniers mois.

› Notre site et notre CRM sont enfin opérationnels et sont aujourd'hui un outil de gestion complet qui va nous permettre d'organiser toutes vos réunions et vous communiquer les avancées sur les dossiers en cours.

› Une présence plus que remarquée dans les médias, tant sur LN24 que sur Canal Z que dans les journaux et à la radio et tout cela en bonne collaboration avec Brocom.

› Le volumineux et important dossier concernant la concurrence « déloyale » des banques en matière de crédits. Nous constatons de plus en plus que les banques ne se contentent plus uniquement de l'assurance incendie et de la solde restant dû en les liant au crédit, mais exigent maintenant le portefeuille complet du particulier et de l'indépendant/PME, parfois avant même de bien vouloir examiner la demande de crédit.

Nous avons pu ouvrir quelques portes pour modifier les choses. Plusieurs pistes sont en cours pour remédier à ce problème impactant de plus en plus notre secteur.

Nous y reviendrons tout au long de cette année.

› L'évolution des assurtech, fintech est devenue surabondante, vous sollicite de plus en plus. C'est pourquoi, après

sélection et analyse, nous avons négocié pour vous des conditions avantageuses auprès de certains fournisseurs.

› Nous avons aussi maintenu les rencontres avec nos compagnies partenaires du courtage afin de connaître leurs stratégies futures.

› Sans oublier les nombreux échanges avec la FSMA, suite à toutes les nouvelles dispositions en cours.

Mais vous lirez tout cela en détail dans ce rapport annuel qui inaugure le « relookage » de notre communication « papier ».

N'oublions pas non plus l'implication journalière de l'équipe de FEPRABEL, sur le dossier GDPR, sur l'approche juridique, les réunions du BIPAR et quotidiennement pour répondre à vos questions et vous informer, que ce soit pour vous concocter les flashs infos, les Principium et la vision acérée de Patrick à travers ses éditos.

Cette année a été riche, aussi de nouveaux membres dans toutes les régions, ce qui nous conforte de l'importance de recruter encore plus au vu de tout ce qui nous attend encore durant les mois à venir.

J'en profite pour remercier l'engagement de mon comité de direction et du conseil d'administration pour leur implication tout au long de cette année qui a été bien chahutée encore une fois sous ma deuxième année de présidence.

L'objectif suivant sera de pouvoir reprendre comme j'ai pu le faire déjà dans deux chambres, une participation dans les réunions en présentiel et pouvoir vous rencontrer pour échanger et entendre vos besoins et vos attentes de notre Fédération.

“ —————
« *L'engagement est ce qui transforme une promesse en réalité.* »

Abraham Lincoln

”



Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

“ *« La connaissance, c'est partager le savoir qui nous fait grandir. »*

Olivier Lockert



I ÉDITORIAL

Le partage et le transfert

Ce rapport annuel reprend plusieurs nouveautés.

Tout d'abord, une nouvelle maquette livrée plus sobre et apurée, nous l'avons voulue plus lisible.

Un rapport annuel est un outil de communication, de partage d'informations et de transfert des informations.

Vous lirez ci-après, ce que nous nommons, les actions de FEPRABEL, mais nous savons tous que nous devons agir de manière permanente et multiple. Nous devons bien souvent réagir suite à des actions des autorités, des compagnies, du marché, mais cela ne nous empêche pas d'avoir aussi des activités et d'être porteur d'idées nouvelles et d'avancées pour notre profession.

Partages

Nous avons aussi voulu donner la parole à nos partenaires compagnies. Vous aurez donc dans ce rapport une vision multilatérale du secteur.

Vous verrez qu'une grande partie est consacrée au digital et aux accords que nous avons conclus avec d'autres intervenants que ce soit au niveau des services complémentaires ou d'outils fintech.

Nous vous livrons 132 pages qui retracent une année difficile entre deux crises majeures, la Covid et les inondations, dont nous ne sommes malheureusement pas encore sortis et qui réclament toute notre attention.

Les défis

Les défis sont énormes et l'année prochaine sera tout aussi animée, car en plus de la gestion des crises, nous allons reprendre les dossiers courants. Citons déjà, la volonté du gouvernement de proposer un comparateur « assurances » destiné aux consommateurs, la révision de l'A.R. RC Auto, la modification de l'assurance incendie, l'extension du droit à l'oubli, sans oublier les dossiers européens et la révision de la D.D.A. qui vient d'être reportée en 2024/2025, mais le temps passe vite.

Bonne lecture !



idées => plans => actions Feprabel

1. GESTION DES CRISES

La COVID et les inondations ont mobilisé beaucoup de ressources. La difficulté de crises aussi importantes et inattendues est qu'elles bouleversent toutes nos habitudes. Nous avons donc dû réagir rapidement et souvent trouver des solutions pour répondre aux interrogations. Nous allons tirer les leçons de ces expériences afin d'être mieux préparés si une nouvelle crise survient demain.

2. LES AVANCÉES DU DIGITAL

Le corollaire du point 1 est que le digital n'est plus considéré comme une alternative ou une opportunité, mais comme une nécessité. Le télétravail imposé, et le confinement ont créé un réel appel d'air pour les communications digitales, les échanges par vidéoconférence et les procédures sans contact. Toutefois, la crise des inondations nous a démontré que le contact humain restait primordial et très important dans les moments de détresse où aucun support électronique n'est plus disponible. Les courtiers étaient présents physiquement sur le terrain aux côtés des sinistrés.

3. ACCORDS AVEC DES FOURNISSEURS POUR SERVICES ET OUTILS

Comme vous le lirez en pages 32 et 33, nous avons développé des accords avec plusieurs partenaires pour mettre à votre disposition des solutions ou des services complémentaires. Nous allons continuer ces démarches pour vous permettre de suivre les évolutions en la matière. Nous analysons cela de près et en tant que membre du Jury des VDA (voir page 111), nous avons un œil sur tout ce qui se passe à ce niveau.

4. NOUVEAU LOOK, NOUVEAU CRM, NOUVEAU SITE

Comme vous avez pu le voir, nous avons depuis peu un tout nouveau site Internet, plus moderne et plus convivial. Cela va devenir un outil de travail et d'échanges avec nos membres. Nous nous sommes aussi dotés d'un nouveau CRM complètement intégré au site.

5. LEGAL

Les relations avec la FSMA et nos actions régulières pour vous informer, pour analyser et adapter les projets divers sont très importantes pour l'avenir de la profession, sa pérennité, sa rentabilité et son efficacité. Chaque contrôle auquel nous assistons est source d'informations précieuses et donc de réactions pour adapter soit nos outils soit nos recommandations, et même nos revendications.

6. SYNDICAL

Nous intervenons aussi très souvent pour régler des petits problèmes quotidiens entre courtiers et compagnies. Cette première ligne est à votre disposition avant les moyens plus lourds que sont l'appel à l'Ombudsman ou le recours à l'avocat.

7. EUROPE

Dernier point très volumineux, l'Europe. Vous lirez en pages 70 à 75 les actions du BIPAR auxquels nous sommes associés et que nous soutenons par nos actions auprès des représentants belges à la Commission Européenne.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FEPRABEL (SITUATION AU 01/01/2021)

 <p>Présidente Martine Gilson president@feprabel.be</p>	 <p>CEO (Chief Executive Officer) Patrick Cauwert patrick.cauwert@feprabel.be</p>	 <p>Vice-Président Laurent Choda laurent@live-in.be</p>	 <p>Vice-Président François Magnus francois.magnus@sa-magnus.be</p>	 <p>Vice-Président (Co-opté) Jean-Marc Boccart jean.marc.boccart@rbgroupe.be</p>
	 <p>Vice-Président Frédéric Keppers frederic.keppers@dkconseils.be</p>	 <p>Vice-Président Valéry Lamotte v.lamotte@groupassur.net</p>	 <p>Trésorier Henri-Philippe Dincq dincassur.goss@portima.be</p>	 <p>Vice-Président (Co-opté) Armand Koch info@akoch.be</p>

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
Brabant Wallon

Président
Patrick Delhayé
patrick@hdassurances.be

Vice-Président
François Gillard
francois.gillard@agifra.be

Vice-Président
Luc Petit
luc.petit@fdpconsult.be

FEPRABEL
Vereniging der Verzekeringsmakelaars en Intermédiaires Financiers
DG (Oostbelgië)

Président
Armand Koch
info@akoch.be

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FEPRABEL

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique

Le Conseil d'administration est constitué par les représentants des sections provinciales et métiers (crédit/banque), et les membres du Comité de direction (Présidence et vice-présidence nationales, CEO et Trésorier).

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
Liège

Présidente
Monique Charlier
mc@goffard-conseil.be

Vice-Président
Jonathan Dirick
jonathan.dirick@dpmassur.be

Vice-Présidente
Julie Winand
julie.winand@jaag.be

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
Namur

Président
Maurine Burton
m.burton@burtonbierme.be

Vice-Président
Olivier Ruyssens
olivier.ruyssens@rbgroupe.be

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
CHABRA

Président
Frédéric Cools
cools@vanduynten.be

Vice-Présidente
Nadine Wynsberghe
nadine.wynsberghe@wynsberghe.be

Vice-Présidente
Jessica Terrasi
jessica.terradi@terradi.be

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
Hainaut

Président
Maxime Demaret
maxime@rmd-conseils.be

Vice-Président
Frédéric Keppers
frederic.keppers@dkconseils.be

Vice-Présidente
Pauline Dincq
paulinedincq@gmail.com

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires Financiers de Belgique
Luxembourg

Président
Rudy Bauvir
rudy.bauvir@bauvir.be






Vice-Président
François Magnus
francois.magnus@sa-magnus.be

UPCC
Union Professionnelle des Courtiers de Crédit
Chambre de FEPRABEL

Président
Jean-Claude Livemont
jcl@groupejcl.be

Vice-Président
Pascal Lasserre
pascal.lasserre@excelandco.be

Présidents honoraires

	† Alain de Miomandre		Vincent Magnus vincent.magnus@sa-magnus.be
	Réginald Van Ingelgem reginald@van-ingelgem.eu		Philippe Muys philippe.muys@saag.be
	André Lamotte al@groupassur.net		

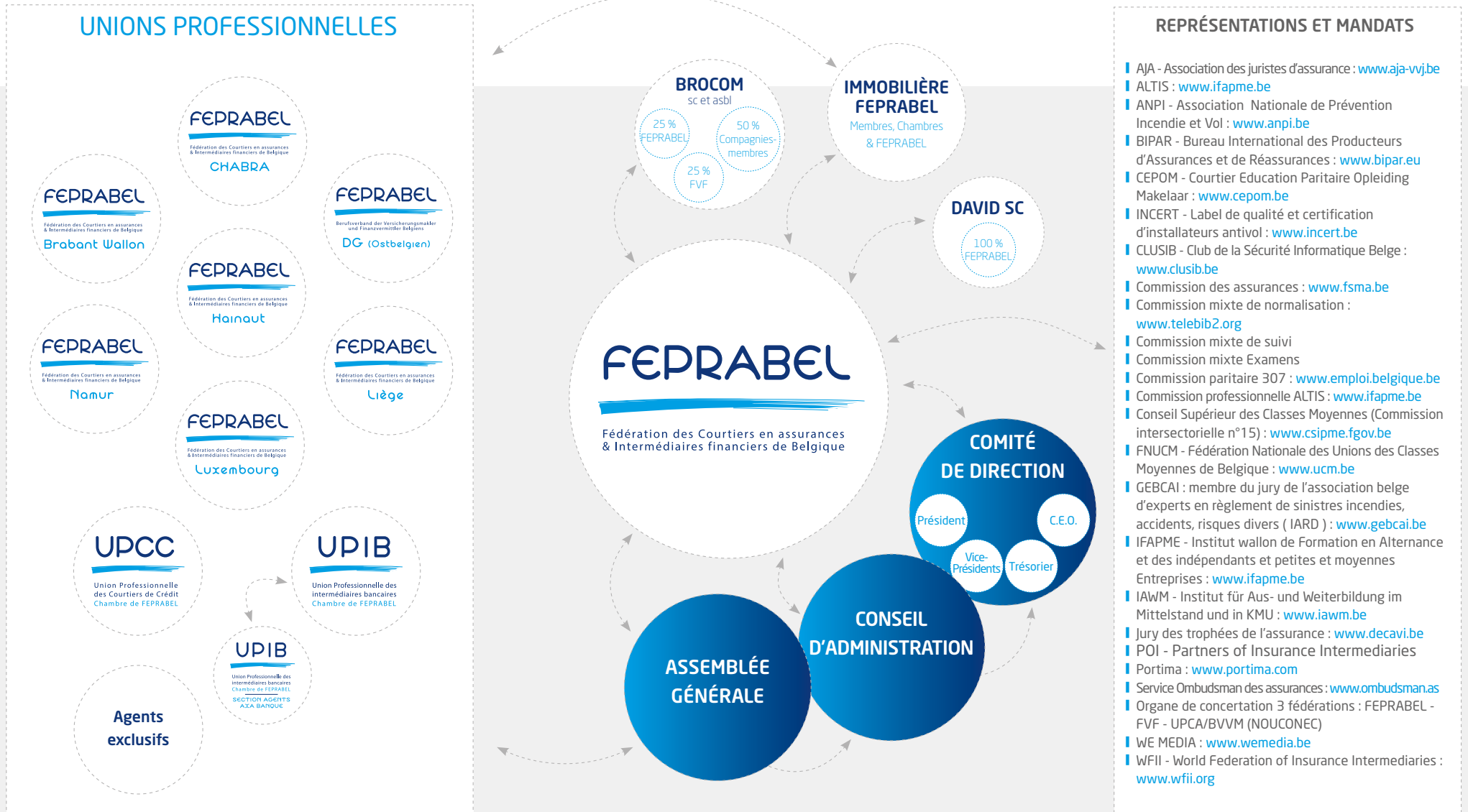
Consultant FEPRABEL
Michel Pirson
michel@apicinsurance.be

Conseiller juridique FEPRABEL
Denis Gouzée
denis.gouzee@legalex.be

UPIB
Union Professionnelle des Intermédiaires Bancaires
Chambre de FEPRABEL

Vice-Présidente
Martine Gilson
martine.gilson@assurances-gilson.be

ORGANIGRAMME DE FEPRABEL



I L'ÉQUIPE DE FEPRABEL

FEPRABEL, c'est aussi une équipe à votre écoute



Chief Executive Officer - Patrick Cauwert
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
- › Président de l'asbl Ombudsman des assurances
- › 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, BZB-Fedafin, Assuralia, Febelfin-UPC)

Chief Executive Officer Adjoint - Eric Vanhalle
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
- › Membre de la Commission Mixte de Normalisation, de la Commission Mixte Examens
- › Suivi des dossiers européens (BIPAR)
- › Membre de la Commission Paritaire 307
- › Membre de la Commission Professionnelle Technique n°30
- › Trésorier du Clusib

Directrice juridique - Isabelle Dastot
isabelle.dastot@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
- › Secrétaire de l'asbl Service Ombudsman Assurance

Chef de projet - Dirk Joris
dirk.joris@feprabel.be



- › Responsable de l'accompagnement des membres FEPRABEL dans la constitution de leur dossier RGPD
- › Délégué par FEPRABEL en matière de DPO pour les membres qui ont nommé FEPRABEL en tant que DPO pour leur bureau (DPO = Délégué à la Protection des Données (DPD))
- › Facilitateur lors de l'introduction de nouveaux règlements européens et nationaux qui concernent les courtiers

Responsable production graphique - Sabine Gantois
sabine.gantois@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

Assistante de direction - Virginie Scohy
virginie.scohy@feprabel.be



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

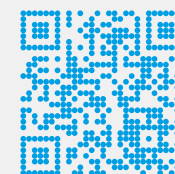
Responsable support informatique - Yves Colpaert
informatique@feprabel.be
yves.colpaert@feprabel.be



- › 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
- › Support auprès des bureaux de courtage (AssurMiFID, outils de gestion, site internet, catalogue sectoriel, vérification des documents nécessaires, etc.)

En savoir plus sur Feprabel ?

Scannez-moi





I ADHÉSION À FEPRABEL

Les avantages d'être membre de FEPRABEL

FEPRABEL est la fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique. Son rôle est de représenter et de défendre les intérêts de ces professions.

Être membre de FEPRABEL, c'est bénéficier d'une série d'avantages tels que :

1. Une Représentation de la profession

En tant que fédération la plus importante de courtiers présente en Wallonie et à Bruxelles, nous organisons une défense syndicale active vis-à-vis de tous les interlocuteurs du secteur :

- › les entreprises d'assurances ;
- › fournisseurs du secteur ;
- › la FSMA ;
- › l'Autorité de Protection de Données (APD) ;
- › ...

2. Une représentation nationale et internationale

FEPRABEL est membre du BIPAR, la fédération européenne des intermédiaires d'assurance. Elle regroupe 50 associations membres dans 30 pays. Le BIPAR défend les intérêts des agents et courtiers en assurance ainsi que des intermédiaires financiers auprès des autorités européennes. La mission principale du BIPAR est la promotion d'un environnement légal européen dans lequel les intermédiaires peuvent prospérer et qui assure en même temps une concurrence équitable, un niveau adéquat de protection du consommateur et un marché de l'assurance en bonne santé.

3. La garantie de voir vos intérêts défendus au niveau politique

En tant qu'union professionnelle reconnue, FEPRABEL jouit de l'attention et de la reconnaissance des autorités politiques, instances officielles et groupes financiers du secteur. Les contacts qu'elle entretient avec le Ministère des Affaires économiques, l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), la Commission des Assurances et la Commission paritaire 307 sont nombreux et importants.

4. Une réflexion stratégique sur l'avenir de la profession

Le CEO de FEPRABEL, Patrick Cauwert, est présent sur tous les terrains : contacts avec les pouvoirs publics, les compagnies d'assurance et tous les intervenants actifs dans le monde de l'assurance et financier. Il est assisté par Eric Vanhalle, CEO adjoint.

5. Une vision active des développements informatiques et des outils futurs pour le courtage

FEPRABEL est un acteur indéniable et incontournable pour le futur développement des outils du courtage et intervient en tant que représentant des courtiers auprès des entreprises concernées.

6. Un réseau de contacts entre confrères

FEPRABEL est composé de différentes sections qui organisent des activités tout le long de l'année et qui constituent un forum d'échanges d'informations, formations et réseautage pour nos membres. Elles sont très actives au niveau régional et sont des acteurs du développement de l'économie.





7. Une défense individuelle dans les problèmes quotidiens

FEPRABEL vous propose son appui juridique. Notre juriste ainsi qu'un bureau d'avocats spécialisés en la matière sont à votre disposition.

8. Une information complète et indépendante

- › Principium, le magazine de référence du secteur de l'assurance. Au-delà des aspects spécifiques liés au courtage en assurances et à l'intermédiation financière, Principium va plus loin et analyse de manière pointue l'actualité et pose un regard éclairé sur l'avenir du secteur.
- › Des séances d'informations sur des sujets d'actualité en lien avec l'assurance et les services financiers.
- › Des flashes info et des dossiers de fond.
- › Des fiches process.
- › Des lettres d'info : « Assurances News » vie et non vie qui proposent une 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.

9. Un Congrès annuel

Le congrès de FEPRABEL est un événement annuel reconnu dans la profession. Des invités de haut niveau du monde académique et politique, mais aussi des compagnies d'assurances interviennent tout au long du congrès. Des dizaines de workshops à destination de nos membres et une occasion unique de rencontres entre courtiers et acteurs du monde de l'assurance et de la banque. Un événement à ne pas rater.

10. Un appui pratique sur le terrain

- › **Le Vade-mecum des contrôles FSMA** : FEPRABEL a édité et suit l'ensemble des contrôles organisés par la FSMA et assistent ses membres individuellement ou collectivement à cette occasion. L'édition d'un guide pratique, mis à jour en permanence, est un outil indispensable pour la mise en conformité de votre bureau.
- › **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).
- › **L'accès gratuit aux formations en ligne** via notre plateforme Insurance Academy.
- › **Support informatique** sur le terrain pour former nos membres aux outils numériques. Yves Colpaert rencontre les courtiers dans leurs bureaux, pour les aider et à les conseiller en la matière.

- * Explication des outils informatiques spécifiques.
- * Assistance pour la mise en route des procédures administratives.
- * Préparation des dossiers réglementaires.

› RGPD

- * FEPRABEL est la seule fédération professionnelle dans notre métier qui a réellement préparé une approche pratique et complète, permettant à chaque membre de se mettre entièrement en conformité avec un dossier RGPD complet. Dirk Joris assiste de façon pratique, et dans les bureaux, les courtiers pour préparer l'ensemble de la démarche.
- * Une application développée par FEPRABEL est mise à disposition pour la mise en conformité au RGPD.
- * Une police Cybersécurité spécifique fait partie intégrante de votre cotisation.

- › **Support Contrôles FSMA - SPF Économie - APD**. L'appui pratique de nos spécialistes qui assistent les membres qui le souhaitent, lors de contrôles par des organismes officiels. Individuellement ou collectivement (par la publication de guides pratiques et des fiches d'information).

- › **Un service juridique et des experts à votre écoute**. Isabelle Dastot, directrice juridique de FEPRABEL, a une très grande expérience du monde de l'assurance et assiste les membres le cas échéant à trouver une solution en cas de problème. Elle représente FEPRABEL dans les négociations avec les différents intervenants du marché (FSMA, APD, Assuralia...) et prépare les dossiers juridiques de la fédération.

I ADHÉSION À FEPRABEL (SUITE)

- › **Une équipe d'appui disponible à tout moment :** Virginie Scohy assiste le CEO de FEPRABEL et Sabine Gantois est la responsable de production graphique de FEPRABEL en charge des publications et de la préparation du Congrès. Cette équipe permet à l'ensemble des collaborateurs de FEPRABEL d'assister nos membres.
- › **Reprobel :** une prise en charge de la taxe de reprographie par FEPRABEL incluse dans la cotisation.

11. AFFILIATION GRATUITE À BROCOM

Tout membre est automatiquement partenaire BROCOM.



De manière concrète, l'offre de BROCOM développe VOTRE marketing et met à votre disposition un matériel professionnel pour faire croître votre business :

- › La marque « **Votre Courtier, Votre meilleure Assurance** ».
- › Différents formats du logo de distribution « **la checkbox bleue** ».

- › **Une enseigne lumineuse** gratuite mise à votre disposition et indispensable. (Ou poster lumineux intérieur pour ceux qui n'ont pas la possibilité d'installer une enseigne).
- › **Un écran digital personnalisé** qui donne accès à du contenu de Brocom et des compagnies partenaires (pour un abonnement à partir de 300€/an).
- › **Un Portail brocom.be** qui donne accès à tous les services : la bibliothèque de campagnes, outils et services, infothèque et actualités.
- › **Des campagnes de promotion nationales** dans différents médias (online inclus) et lors d'événements nationaux pour un budget annuel de l'ordre de 2 millions €.
- › **Des packs marketing** qui comprennent tout le matériel promotionnel pour votre bureau et vos canaux digitaux : spots TV, annonces publicitaires, animations digitales, affiches, dépliants, bannières, contenu/blogs, vidéo YouTube, signature mail, mailings, posts médias sociaux, site internet...
- › Une présence permanente sur le moteur de recherche **Google** via une indexation performante.
- › **Une plateforme web courtierenassurances.be** avec un moteur de recherche de courtiers membres (250.000 visites par an) et une page d'identification de votre

bureau qui décrit votre expertise et vos services et qui reprend vos coordonnées pour faciliter le contact avec les internautes.

- › Une page **Facebook et LinkedIn** « Courtier en Assurances » pour accroître votre présence sur les réseaux sociaux.
- › Un **webshop** pour commander vos cadeaux personnalisés au nom de votre bureau.
- › Un **site courtier** de base et personnalisable pour vous aider à répondre aux obligations légales.
- › Des **formations digitales gratuites**.
- › Un accès avantageux à l'application d'immatriculation **BROCOM-DIV** et la possibilité d'immatriculer des véhicules en ligne.

*Vous voulez devenir membre Feprabel ?
Scannez-moi*







I CROISSANCE

Liste des nouveaux membres 2020-2021

FEPRABEL est heureuse d'accueillir les nombreux nouveaux membres qui ont rejoint ses Chambres syndicales entre septembre 2020 et août 2021. La liste ci-après, reprend les membres en ordre de cotisation (et pour certains, sous réserve d'acceptation des candidatures par les assemblées générales responsables).

 <small>Fédération des Chambres syndicales & Entreprises francophones de Belgique</small> Brabant Wallon	
Bureau (Société)	
GATSBY & WHITE BELGIUM S.A.	Frank DE LEEUW
GDMC INVEST S.P.R.L.	Geoffrey DE SCHEPPER
LAP & CO S.P.R.L.	Eric LAPEYRONIE
TWIN TEAM SRL	Yves DELVENNE

 <small>Fédération des Chambres syndicales & Entreprises francophones de Belgique</small> CHABRA	
Bureau (Société)	
CHARLESTON S.P.R.L.	Vanessa CARLIEZ
GARANTIR SRL	Lucie GUERRERO
INSURPROTECT SRL	Ludovic IOOS
IZY FINANCE SRL	Mohamed ZOUHRI
B-SAFE BRUSSELS/ ETTIK S.A.	Julien VINCENTELLI
B-SAFE S.A.	Julien VINCENTELLI

 <small>Fédération des Chambres syndicales & Entreprises francophones de Belgique</small> Hainaut	
Bureau (Société)	
ANDRE BOUSARD	André BOUSARD
FDS ASSURANCES SRL	Amélie SOYEZ
LES ASSURANCES DE L'M SRL	Julie POLETTO
ROBERTASSUR S.P.R.L.	Alain ROBERT
ASSURANCES CARTON S.P.R.L.	Olivier ENSCH
ASSURANCES CONSEILS.BE S.P.R.L.	Olivier ENSCH
BAUGNIES ET CIE SRL	Fabrice BAUGNIES
ASSURANCES DIROSA S.A.	Michel DIROSA



	
Bureau (Société)	
BUREAU ALBERT GIANOTTI SRL	Steve GIANOTTI
	
Bureau (Société)	
GRANDJEAN CLARENNE SRL	Dimitri GEORGES
	
Bureau (Société)	
FUCHS M.F. S.A.	Frédéric STRUYF



Abonnez-vous à Principium !
 Mensuel de FEPRABEL
www.feprabel.be/principium/abonnement

PAPIER + DIGITAL
119 EUR TTC
 11 numéros/an

JE M'ABONNE >

*Vous souhaitez vous abonner
 à Principium ?
 Scannez-moi !*



FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Brabant Wallon

CHAMBRES SYNDICALES

Brabant Wallon



De gauche à droite : François Gillard, Nathalie Waterschoot, Patrick Delhaye, Sabrina Milo, Benoît Desmet et Luc Petit.

COMPOSITION 2021

Président :
Patrick Delhaye

Vice-présidents :
François Gillard et Luc Petit

Secrétaire :
Nathalie Waterschoot

Trésorier :
Benoît Desmet

Membre :
Sabrina Milo

ACTIVITÉS 2020-2021

Le Covid-19 a rendu cette année très compliquée en terme de réunions présentiellees.

Nos activités avec les membres se sont limitées à :

- › Une réunion en novembre 2020 en visioconférence avec une assemblée générale, les nouvelles du secteur par Patrick Cauwert et Martine Gilson et un exposé de Wikifree.
- › Une réunion en « présentiel » en août 2021 concernant les inondations avec la présence des représentants de compagnie et l'UCM.

Nos autres activités ont consisté à participer aux différents conseils d'administration FEPRABEL et à répondre aux demandes des membres.

OBJECTIFS 2021-2022

Au programme pour l'année 2021-2022 :

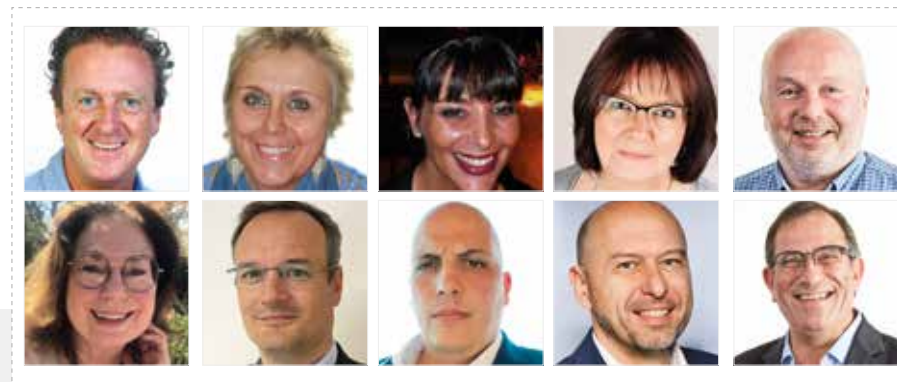
- › Septembre : réunion « Perfectionnement Brio » (objet risque, preneur, signature digitale).
- › Novembre : 2^e édition de la « Journée de l'assurance » au Château de la Poste.
- › Décembre : réunion « Perfectionnement Brio » (encodage des contrats vie).
- › Mars/Avril : réunion détente... Surprise !

2021/22 sera donc bien une année riche en activités après cette triste année Covid.



CHAMBRES SYNDICALES

CHABRA



De gauche à droite : Frédéric Cools, Nadine Wynsberghe, Jessica Terrasi, Geneviève Lissens, Luc Vermeylen, Evelyne Lombard, Sébastien Colard, Carmelo Terrasi, Pierre Steylemans et Philippe Muys.

COMPOSITION 2021

Président :
Frédéric Cools

Vice-présidentes :
Nadine Wynsberghe
et Jessica Terrasi

Secrétaire :
Geneviève Lissens

Trésorier :
Luc Vermeylen

Conseillers :
Evelyne Lombard,
Sébastien Colard,
Carmelo Terrasi,
Pierre Steylemans,
Philippe Muys

ACTIVITÉS 2020-2021

Le 10 décembre 2020, la Chabra a tenu sa première et unique assemblée générale de 2020 par la voie digitale.

L'assemblée générale a été suivie d'une formation donnée par Paul Van Eesbeeck concernant le financement des projets immobiliers par le 2^e pilier, l'incidence du Covid sur le 2^e pilier ainsi que la règle des 80 %.

Le 1^{er} avril 2021, une nouvelle assemblée générale digitale s'est tenue avec pour thème la Cyber Sécurité. Nous avons pu entendre le Professeur Georges Ataya (Academic director Solvay et vice-président de la Belgian Cybersecurity Coalition) ainsi que Philippe Dambly (chargé de cours à l'Ulg et spécialiste de la sécurité informatique). Europ Assistance nous a présenté son produit Cyber (assistance en cas de sinistre) et Valentine Pissart (Allianz) nous a présenté les solutions assurances Cyber existantes.

Le 27 mai 2021, une formation digitale de Paul Van Eesbeeck a été proposée à nos membres ayant pour thème l'actualité dans la

branche soit les contrôles durcis de la limite des 80 %, le Covid et le 2^e pilier, la PLCI versus EIP ainsi que les changements fiscaux pour les assurances-placement.

Comme pour tout un chacun, l'année 2021 a connu la suite de 2020. Nous avons tenu nos réunions mensuelles comme d'habitude, une fois par mois, via la voie digitale.

La Chabra était évidemment présente auprès de FEPRABEL.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Assemblée générale le 28/10/2021 ayant pour thème la mobilité sous toutes ses formes (analyse des risques, situation à Bruxelles, implications sinistres, solutions assurances. Notre assemblée générale se tiendra au Musée Dieteren à Ixelles.
- › Nous continuerons sur la lancée des formations à proposer à nos membres en fonction de la suite de l'évolution du Covid-19.

FEPRABEL

Berufsverband der Versicherungsmakler
und Finanzvermittler Belgiens

DG (Ostbelgien)

CHAMBRES SYNDICALES

FEPRABEL DG (Ostbelgiën)



De gauche à droite : Armand Koch, Danny Balter, Raymond Leisten, Josef Schmatz,
† Herbert Heck, Johnny Debey et Daniel Hauseux.
(Absents sur la photo : François Stoffels et Laurent Verlaine)

COMPOSITION 2021

Président (ff) :
Armand Koch

Past-président :
Raymond Leisten

Trésorier :
François Stoffels

Représentant Brocom :
Johnny Debey

Membres :
Josef Schmatz, Danny Balter,
Daniel Hauseux et
Laurent Verlaine

ACTIVITÉS 2020-2021

Dans le but de clarifier et d'améliorer l'usage de la langue allemande dans la Communauté Germanophone, la commission en charge poursuit son travail d'échange avec de nombreux intervenants.

Nous remercions la Chambre de Liège pour leur accueil lors de nos assemblées générales communes et les nombreuses réunions de travail.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Formations en alternance en Communauté germanophone.
- › Formations ciblées pour nos membres et leur personnel.

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Hainaut

COMPOSITION 2021

Président :
Maxime Demaret

Vice-présidents :
Frédéric Keppers et Pauline Dincq

Secrétaire :
Stéphanie Dossche

Trésorier :
Frédéric Claeysens

Membres :
Amaury Lejeune, Florence Bille,
Benjamin Gilbert, Henri-Philippe
Dincq, Renaud Peron, Christophe
Delobelle et Elise Braeckmans

CHAMBRES SYNDICALES

Hainaut

ACTIVITÉS 2020-2021

Alors que nous espérions que la pandémie serait vite dernière nous, force est de constater que nous sommes encore en plein dans cette situation à tout le moins pesante.

Malgré cela, le comité de FEPRABEL Hainaut, en dehors des réunions digitales (3 sur l'année), s'est réuni dans le courant du mois de septembre 2020 afin de débattre sur l'organisation des futurs évènements. Mais aussi afin de définir une meilleure communication envers ses membres.

Maxime Demaret, notre Président, ainsi que Frédéric Keppers, Vice-Président, ont continué à se réunir virtuellement au niveau national afin de pouvoir débattre des enjeux de notre secteur.

Fin du mois de mai, FEPRABEL Hainaut a décidé d'offrir un avantage unique (150 € sur l'abonnement annuel de la première année) à ses membres pour la commande d'un écran digital Brocom afin de promouvoir la démarche d'accompagnement dans la digitalisation des bureaux membres.



De gauche à droite : Pauline Dincq, Henri-Philippe Dincq, Caroline Dossche, Stéphanie Dossche, Frédéric Keppers, Renaud Peron, Maxime Demaret, Christophe Delobelle, Benjamin Gilbert et Frédéric Claeysens

La communication, l'entraide et l'échange sont importants au sein de notre chambre. Et c'est pour cette raison que nous organisons la reprise de nos déjeuners-conférences en présentiel dès fin septembre 2021.

En espérant que ce soit une reprise à long terme, car nous avons besoin de ce partage et de ces relations humaines.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Tenir au courant les membres de l'actualité générale du secteur.
- › Continuer à soutenir les membres FEPRABEL dans cette période Covid & certainement espérons-le « après Covid ».
- › Accompagner la nouvelle génération dans le challenge digital mais aussi dans la reprise & le développement du bureau.



I CHAMBRES SYNDICALES

Liège

COMPOSITION 2021

Présidente :
Monique Charlier

Vice-présidents :
Julie Winand et Jonathan Dirick

Secrétaire :
Vincent Toussaint

Trésorière :
Fernande Galler

Membres :
Valéry Lamotte, Karl Galler
et Manon Moise

ACTIVITÉS 2020-2021

Les préoccupations actuelles de notre métier sont au cœur de notre motivation !

Sans surprises, nous sommes toujours, au sein de nos bureaux, confrontés à une concurrence grandissante et de plus en plus agressive du canal bancaire. Nous mettons un point d'honneur à défendre ce sujet sur tous les fronts, pour que notre profession puisse être maintenue dans de bonnes conditions.

Covid oblige, nos assemblées générales se sont déroulées en vidéo conférence. Elles ont cependant permis de garder le lien et ont été axées sur les différents défis de notre profession. Nous poursuivons donc nos recherches de nouveaux partenaires afin de faciliter l'activité de chaque bureau. En effet, faciliter le travail administratif est un point qui est et restera dans nos discussions.

Martine Gilson et Patrick Cauwert ont répondu présents à chaque assemblée afin de nous expliquer les avancements des projets FEPRABEL : L'amélioration de nos logiciels, la vente conjointe et concurrence des banques, les exigences de la FMSA.



De gauche à droite : Monique Charlier, Julie Winand, Jonathan Dirick, Vincent Toussaint, Fernande Galler, Valéry Lamotte, Karl Galler et Manon Moise

Lors de la dernière assemblée, nos membres ont eu la surprise de recevoir un panier apéritif, loin des yeux certainement, mais pas loin du cœur.

Pour conclure, cette année est celle du changement ! Notre chambre a accueilli de nouveaux conseillers. Cette restructuration amènera un nouveau souffle qui stimulera un travail enthousiaste.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Continuer à défendre notre profession face à la concurrence.
- › Continuer de proposer des formations suivant les demandes de nos membres.
- › Travailler sur la création de supports concernant les obligations légales.
- › Travailler sur la communication à nos membres concernant les contraintes administratives.
- › Continuer de proposer à nos membres de nouvelles fintechs.

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Luxembourg

CHAMBRES SYNDICALES

Luxembourg

COMPOSITION 2021

Président :
Rudy Bauvir

Vice-président :
François Magnus

Secrétaire :
Serge Lamock

Trésorier :
Benoît Jacques

Membres :
Charlie Lambrecht,
Lysandre Hubermont
et Anne Glaude

ACTIVITÉS 2020-2021

L'année 2020 aura été particulière à plusieurs égards pour notre chambre. Habitués à nous réunir et appréciant les échanges de contacts en présentiel, la période n'était certainement pas propice à satisfaire ce besoin de nous rencontrer.

Nous avons donc essayé de répondre au mieux aux besoins de nos membres en relayant les informations utiles (mesures Covid, organisation au sein des bureaux...).

Le comité a également été dans l'ensemble des bureaux afin d'écouter les besoins de ses membres quant à la situation vécue. Les visites ont été particulièrement fructueuses et FEPRABEL Luxembourg en ressort riche de nouvelles idées et de projets.



De gauche à droite : Rudy Bauvir, François Magnus, Serge Lamock, Benoît Jacques, Charles Lambrecht, Lysandre Hubermont et Anne Glaude

Enfin, nous avons continué de renforcer nos contacts avec la chambre de commerce de la province du Luxembourg en continuant de rédiger des articles à destination des entreprises sur des domaines techniques de l'assurance.

OBJECTIFS 2021-2022

› Pour 2021, nous souhaitons mettre l'accent sur la reprise des réunions. Nous les voulons plus ludiques et surtout plus participatives. Les sujets abordés seront variés mais toujours orientés sur les problématiques que le courtier rencontre sur le terrain.

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Namur

CHAMBRES SYNDICALES

Namur



De gauche à droite : Christine Rolain, Jean-Marc Boccart, Olivier Ruyssen, Patricia Vounckx, Sophie Hens, Bernard Salières, Jean-François Martin, Roland Laduron et Maurice Burton. (Absents sur la photo : Simon Denoël et Pierre-Hugues Cambier)

COMPOSITION 2021

Président :
Maurice Burton

Vice-président :
Olivier Ruyssen

Secrétaire :
Patricia Vounckx

Trésorière :
Sophie Hens

Membres :
Christine Rolain, Jean-Marc
Boccart, Bernard Salières,
Jean-François Martin,
Roland Laduron et
Pierre-Hugues Cambier

ACTIVITÉS 2020-2021

Le bilan des activités 2020/2021 de la Chambre de Namur sera, hélas, rapidement dressé.

Notre dernière assemblée générale remonte à février 2020 : ultime réunion en « présentiel », ce mot devenu un incontournable de notre vocabulaire et pourtant si peu usité à cette époque.

Nos cinq assemblées générales inscrites à l'agenda ont été une à une annulées, au gré des confinements et reconfinements, notre séminaire extra-muros prévu pour 2021 reporté à une date ultérieure...

Seul le système d'appel à l'équipe nous a permis de rester en contact permanent avec nos membres. Les retrouver, masqués ou pas, avec distanciation ou pas, est notre premier objectif en ce début d'été 2021 !

OBJECTIFS 2021-2022

- › Avant tout retrouver nos membres en présentiel ; une assemblée générale est prévue le 04/10/2021.
- › Fidéliser nos membres en leur apportant des solutions concrètes dans leur travail au quotidien.
- › Utiliser l'intelligence collective pour trouver des solutions.
- › Fédérer encore un plus grand nombre de nos confrères.
- › Choisir des sujets de conférence ciblés et des orateurs de qualité.
- › Assurer le relais vers la base des actions menées par FEPRABEL.
- › Continuer à sensibiliser et à soutenir les jeunes courtiers afin de pérenniser notre profession.



CHAMBRES SYNDICALES

Union professionnelle des courtiers de crédit (UPCC)



De gauche à droite : Jean-Claude Livémont, Pascal Lasserre, Bernard de Maleingreau et Emmanuel de Harlez

COMPOSITION 2021

Président :
Jean-Claude Livémont

Vice-président :
Pascal Lasserre

Secrétaire et trésorier :
Emmanuel de Harlez

Vice-président honoraire :
Bernard de Maleingreau

ACTIVITÉS 2020-2021

L'exercice a été fort réduit suite à la crise du Covid.

Nous avons néanmoins travaillé à la mise en conformité de nos statuts suite à la disparition des unions professionnelles.

Nous avons également cherché à renforcer notre comité avec l'arrivée de nouveaux membres. Nous avons répondu à plusieurs enquêtes sur la directive européenne en crédits à la consommation en collaboration avec le Bipar.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Transformation de l'union professionnelle en ASBL.
- › Prise de contact avec la BNB.
- › Prise de contact avec les caisses de crédit en PH et PAT.
- › Interpellation des autorités sur les modifications à apporter à la législation.



COMPOSITION 2021

Rédacteur en chef :
Patrick Cauwert

Membres :
Denis Gouzée, Pierre Hens,
Emmanuel De Harlez, Florence
Bille, Valéry Lamotte, Pascal
Lasserre, Olivier Ruysen, Paul
Verdbois, Jean-Luc Schwartz,
Dimitri Psallidas, Alain Winand,
Eric Vanhalle et Sabine Gantois

COMMISSIONS TECHNIQUES

Commission communication

ACTIVITÉS 2020-2021

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

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

1. **Principium** : Totalement relooké en octobre 2021, 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, Flash info, Assurances News, outils, etc. Celui-ci a été revu en profondeur avec pour objectif une amélioration certaine des fonctionnalités actuelles et de nombreuses nouveautés dont certaines réservées aux membres. Pour ceux qui ne l'ont pas encore découvert, consultez sans trainer www.feprabel.be.
5. **Page Facebook** : La communauté s'est encore agrandie avec 17 % d'abonnés 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 1.508 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. Nous comptons actuellement 174 abonnés.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Poursuivre la diversification du contenu du Principium.
- › Digitaliser davantage nos communications et supports.

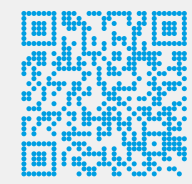


Liste des Principium parus pour la période de septembre 2020 à août 2021.

i Liens utiles

- f** www.facebook.com/feprabel
- in** www.linkedin.com/company/feprabel
- t** www.twitter.com/feprabel
- globe** www.feprabel.be & www.feprabel.be/principium

Plus d'info sur Principium ?
Scannez-moi





COMPOSITION 2021 DU COMITÉ STRATÉGIQUE DE NORMALISATION

Représentations :
FEPRABEL, FVF, UPCA, Assuralia,
diverses compagnies pour compte
des autres.

COMPOSITION 2021 DU GROUPE DE TRAVAIL NORMALISATION

Président :
David De Cock (FVF)

Représentations :
Centre Telebib2 (Michel Bormans),
FEPRABEL, UPCA, Assuralia,
fournisseurs de logiciels, Allianz,
AG Insurance, Baloise Insurance,
Athora, Vivium...) > Les réunions sont
ouvertes à toutes les compagnies et
fournisseurs de logiciels.

COMMISSIONS TECHNIQUES

Groupe de travail Normalisation & Comité Stratégique de Normalisation

ACTIVITÉS 2020-2021

Cette année fut malheureusement encore fortement marquée par la crise du COVID... Malgré cela, nous n'avons connu de pause dans les modifications réglementaires. Les contacts avec les autres commissions techniques d'Assuralia restent trop peu nombreux pour nous permettre d'avoir l'efficacité espérée, mais on peut espérer que les choses changent.

Si en 2020 nous avons dû adapter notre mode de fonctionnement aux circonstances nées de la crise du COVID-19, 2021 s'est poursuivi de la même manière. Toutes les réunions se sont déroulées par vidéoconférence, ce qui semble être devenu le « new normal ».

Cette année, l'attention s'est surtout portée sur la transformation du modèle EDI avec les messages EDIFACT vers les API avec des données XML/JSON. Cette évolution permettra dans le futur, davantage d'interactions avec de nouveaux intervenants qui se traduiront par plus d'efficacité, et de valeur ajoutée pour le secteur. Nous avons également en parallèle poursuivi le travail sur les 2 autres chantiers importants à savoir :

- › Le groupe de travail vie Adhoc au sein de la normalisation ;
- › Le catalogue sectoriel.

Malgré l'importance que ces points-là (et les autres) constituent pour l'entièreté du secteur, force est de constater que seules

quelques compagnies participent activement aux travaux de ces commissions. Et comme chaque année, revient cette même question « Comment toucher et convaincre les entreprises d'assurances non représentées ? ». Nous déplorons le laxisme et la non-implication de ces compagnies, car cela affecte directement l'efficacité et la qualité du travail de tout le secteur. Il est à noter qu'Ethias a rejoint le GT normalisation.

Nous constatons une évolution constante et positive de la digitalisation au sein de l'activité des bureaux de courtage, chiffres du centre Telebib2 à l'appui. Cela constitue à coup sûr une motivation supplémentaire quant à l'engagement et la conviction de FEPRABEL au sein de ces instances sectorielles.

Un autre changement important est à noter cette année. La Commission Mixte de Suivi disparaît et est remplacée par le Comité Stratégique de Normalisation dont les premières réunions débiteront effectivement cet automne. Il s'agit de s'adapter aux transformations de la norme induits par l'effet conjugué de plusieurs facteurs : changement opérationnel, évolution technologique, contexte économique.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Suivi des dossiers.
- › Suivi de la mise en œuvre des normes et de la transition vers les API's.
- › Adaptation du contenu des échanges « Vie »
- › Amélioration du catalogue sectoriel.

Eric Vanhalle
CEO Adjoint FEPRABEL

Commission professionnelle technique n°30



COMPOSITION 2021

Président :
Marcel Schoonbroodt

Rapporteur :
Laurie Delstanche

Membres :
Christine Rolain, Vinciane Hervers, Armand Koch, Pierre Desy, Philippe Bernard, Eric Vanhalle, Chantal Fijalkowski, Henri-Philippe Dincq, Florence Bille, Joseph Schmatz, Fabrice Olivier, Claude Olivier, Carmelo Terrasi, Mavi Celik

ACTIVITÉS 2020-2021

L'activité de la Commission Professionnelle Technique en assurances (CPT30) a été particulièrement riche et bousculée durant cet exercice.

La crise du Coronavirus n'y est évidemment pas étrangère. Un travail a été mené d'adaptation du programme de formation au nouveau système d'examen par module, lui-même adapté au changement de calendrier imposé par la situation sanitaire.

L'actualisation des programmes est un des points d'attention qui a occupé le groupe de travail notamment pour prendre en compte le passage au nouveau système d'examen par module. Le programme de formation a en effet été revu afin que les apprenants puissent bénéficier des dispenses lors de l'application du nouveau système d'examen. Par ailleurs, des démarches ont été faites par FEPRABEL en vue de la recherche de places de stage, permettant ainsi aux apprenants de garantir leur expérience professionnelle en vue de l'inscription à la FSMA.

Une initiative conjointe FEPRABEL/IFAPME a également permis de mettre dans le catalogue de l'offre de l'IFAPME la formation de PCP en formation pour laquelle le CESS n'est pas requis à l'entrée en formation et qui ne dure qu'un an. Cette formation a été proposée pour la rentrée 2021-22, un retour sur les inscriptions sera fait ultérieurement. Entretemps, les courtiers peuvent inscrire leurs

(futurs) employés, qui peuvent ainsi signer une convention de stage d'un an, avec une rémunération intéressante pour le patron tandis que l'apprenant (PCP en formation) acquiert les connaissances du module de base et passe les 2 examens qui en découlent.

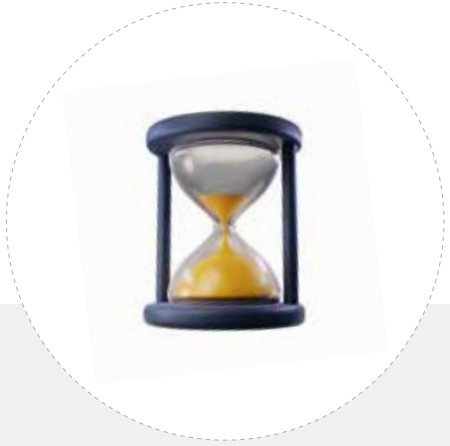
Enfin, les courtiers qui offrent des investissements, placements pour leurs clients seront informés que l'IFAPME propose la formation de conseiller financier avec la possibilité de présenter les 4 examens requis pour l'inscription à la FSMA en intermédiation bancaire.

Au niveau législatif, les discussions avec les Ministères concernés, afin que la Loi soit modifiée, rétablissant le diplôme IFAPME et sfpme dans la liste des diplômes donnant accès à la profession, sont plus que jamais à l'ordre du jour. Des contacts avec les cabinets concernés sont prévus.

OBJECTIFS 2021-2022

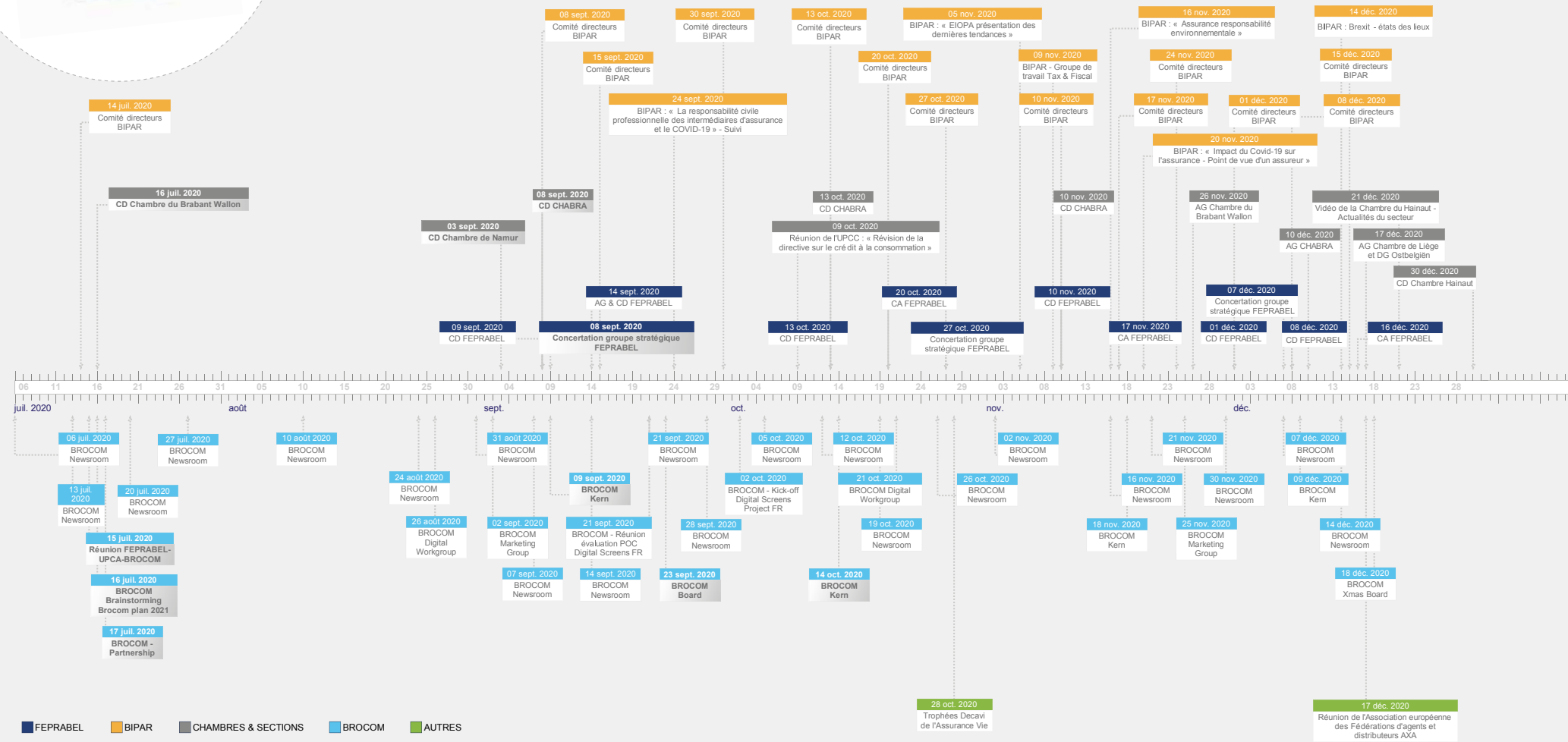
- › Poursuivre les contacts avec les instances politiques.
- › Poursuivre la construction de solutions pour valoriser les atouts de la formation des IFAPME.
- › Evaluation du nouveau système d'examens en modules.

Laurie Delstanche, Conseillère pédagogique IFAPME -
Direction Formations & Alternance
Eric Vanhalle, CEO Adjoint FEPRABEL

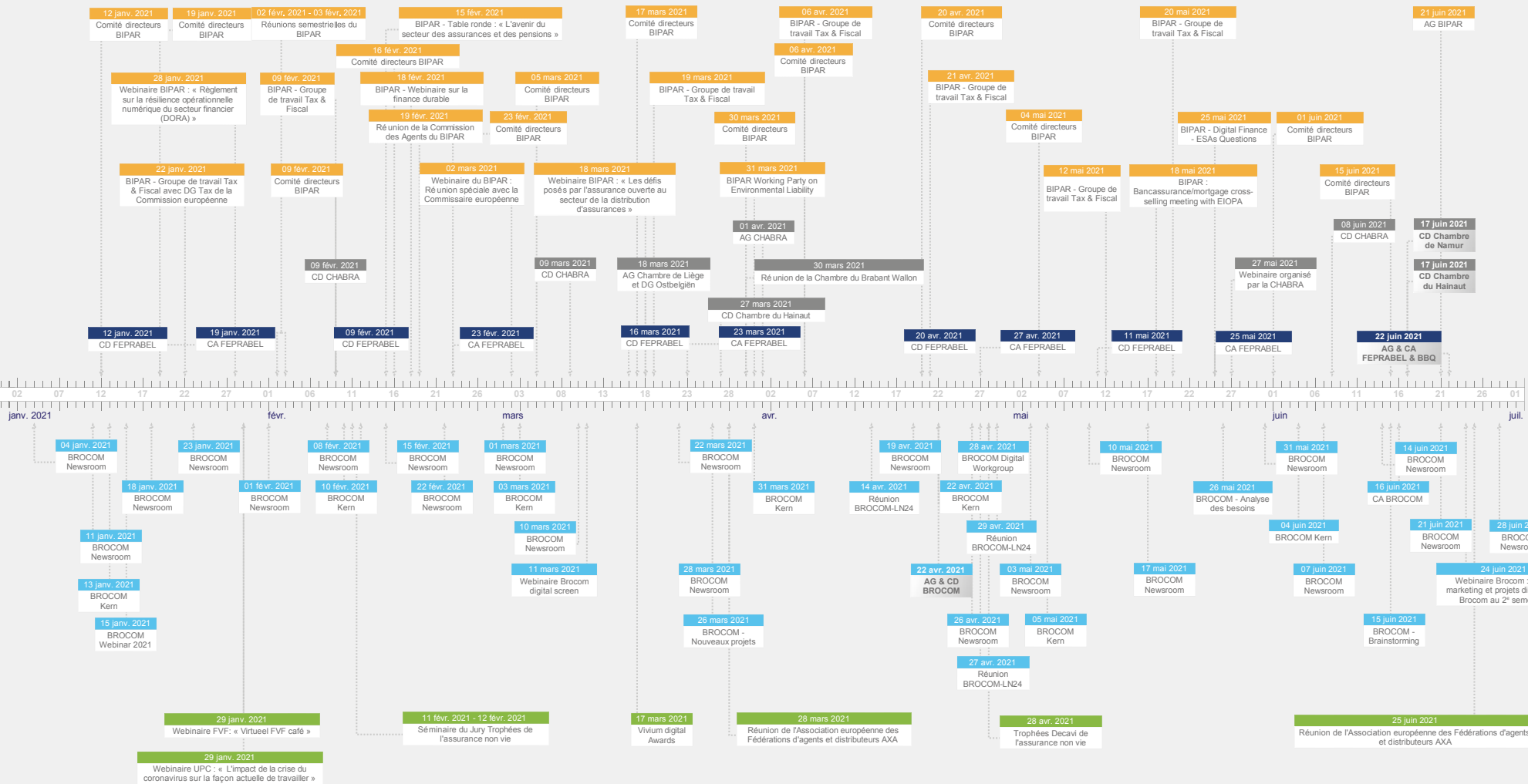


ACTIVITÉS FEPRABEL

Ligne du temps 2020-2021



Tous les événements ci-dessus se sont déroulés en vidéoconférence sauf ceux qui sont en « **texte gras sur fond dégradé gris** ».





ACTIVITÉS FEPRABEL

FEPRABEL en chiffres

« Feprabel en chiffres »

Membres

911

Au 01.09.2021

Nouveaux membres

21

Du 01.09.2020 au 31.08.2021

ACTIVITÉS DE LA FÉDÉRATION ET DE SES CHAMBRES SYNDICALES EN 2020-2021

Comités de direction

10

Assemblées générales
des chambres

5

Conseils d'administration

12

Rencontres avec
les compagnies

33

FSMA - SPF ECONOMIE

Assistance -
Contrôle FSMA

15

« Assurances »
« Contrôles AML et Assurmifid »

Rencontres avec la FSMA

11

FORMATION

Formations

3

Formations organisées par les chambres
syndicales de FEPRABEL, dans le cadre du
recyclage permanent entre le 01.09.2020
et le 31.08.2021.

Supports/formations
informatiques & AssurMiFID

98

Supports/formations auprès de nos
membres : 98 visites courtiers.

« Feprabel en chiffres »

COMMUNICATION

Principium

11

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

Risk

6

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.

Assurances news

168

Plus de 84 Assurances News vie et plus de 84 Assurances News non vie sont disponibles on line pour nos membres.
<https://feprabel-extranet.be>

Facebook

17 %

La communauté Facebook s'est encore agrandie avec 17 % d'abonnés en plus.
www.facebook.be/feprabel.
(Du 01/09/2020 au 31/08/2021)

Flash infos

28

28 flash infos ont été envoyés aux membres ! Ils sont tous consultables sur <https://feprabel-extranet.be>.
(Du 01/09/2020 au 31/08/2021)

Fiches Process

64

64 Fiches process (Productivité & informatique) sont mises à disposition des membres sur <https://feprabel-extranet.be>.

LinkedIn

1508

Le cap des 1508 abonnés sur la page LinkedIn est franchi.
www.linkedin/company/feprabel. (Du 01/09/2020 au 31/08/2021)

DATA PROTECTION - RGPD

Contacts membres

339

Plus de 339 contacts individuels avec les membres FEPRABEL pour leur dossier RGPD.

Dossiers

690

Plus de 690 dossiers en cours d'élaboration sur l'outil gdprfolder.eu.

Support sur le terrain

309

309 entretiens de coaching pour aider les membres à compléter leur dossier RGPD.

DPD

8

FEPRABEL est nommé DPD (DPO) chez 8 membres.

Flash infos RGPD

12

12 flash infos « RGPD en pratique » envoyés aux membres ! Ils sont tous consultables sur <https://feprabel-extranet.be>.



ACTIVITÉS FEPRABEL

Solutions négociées pour les membres

Être membre de FEPRABEL, c'est bénéficier de toute une série d'avantages. Au fil du temps, des besoins nouveaux apparaissent et des solutions naissent pour les satisfaire. Le rôle d'une fédération comme FEPRABEL est de les analyser et de permettre aux membres d'y avoir accès à des tarifs préférentiels.

Notre secteur est actuellement en pleine évolution, notamment au niveau digital, mais aussi en matière de services annexes et complémentaires liés à votre activité. Les initiatives ne manquent pas.

Afin de vous permettre d'y voir plus clair, FEPRABEL a rencontré la plupart de ces entreprises et, dans certains cas, a négocié des conditions avantageuses pour ses membres.

Il est évident que les membres ne pourront pas souscrire à tous ces outils, mais la diversité leur permettra de choisir les solutions qui sont les plus appropriées pour leur bureau.

Nous suivons aussi de près l'évolution de ces nouveaux intervenants et sommes demandeurs de retour d'expérience qu'elle soit positive ou négative, et toutes les suggestions d'améliorations sont aussi les bienvenues.

Comme déjà évoqué, nous n'entendons pas nous limiter aux seules fintechs, mais allons aussi nouer des partenariats avec d'autres fournisseurs qui proposent des services liés ou non à l'assurance, mais qui permettront aux courtiers d'améliorer leur productivité ou d'offrir des services complémentaires à leurs clients.

Insurgate

Insurgate aide les assureurs et leurs courtiers à commercialiser leurs produits plus facilement et plus rapidement, et à collaborer entre eux plus efficacement. Nous avons négocié un tarif très avantageux avec INSURGATE (OPEN BROKER). Comme nous avons négocié une possibilité de résiliation mensuelle avec INSURGATE, vous pourrez aisément changer de solution, ou pas, quand d'autres outils existeront.

WeGroup



WeGroup propose une plateforme d'assurance facile d'utilisation pour permettre aux courtiers de travailler plus efficacement et de mieux servir leurs clients. Conseil, communication et service, tout ça dans un outil pratique.

WIS



WIS est un outil comparateur de C.G. qualitatif, il vous permet d'analyser dans le détail les conditions des contrats et de mettre en avant les points forts du produit que vous proposez. Mais il est aussi une aide précieuse pour documenter le conseil que vous donnez dans le cadre du « devoir d'info ».

Immopass



Immopass est le premier organisme indépendant expert en audit immobilier. Le service complémentaire d'ImmoPass, vise notamment à renforcer le conseil pour l'assurance incendie et le prêt hypothécaire. L'audit technique de copropriété et d'accompagnement à l'achat d'une unité

d'habitation (maison ou appartement) ou d'un bien neuf sur plan développé par ImmoPass permet de mieux refléter la réalité de l'état d'un bâtiment.

e-GOR



e-GOR structure, visualise et renforce les conseils du courtier dans le domaine des pensions, de l'incapacité de travail, du décès, de la constitution de patrimoine et du contrôle des risques. Le courtier gagne en efficacité grâce au suivi automatique des optimisations fiscales, en étroite collaboration avec le comptable. Le client a accès à l'application dans sa propre langue, et n'est pas confronté à un jargon technique.

Penbox



Penbox utilise des formulaires intelligents pour récolter les informations et documents nécessaires pour la tarification auto et incendie. Les données sont préremplies depuis BRIO pour donner une expérience optimale à votre prospect ou client.

Les formulaires sont plus rapidement complétés que lors des habituels échanges par e-mail. Penbox permet également de mettre à jour les données (pour AML et/ou marketing), avec une mise en place de la campagne en moins d'une heure.

Syndy



Syndy, c'est la contraction de syndesi qui signifie connexion en Grec. Cette plateforme est donc destinée à connecter entre eux les professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance.

Les employeurs créent un compte et choisissent la formule d'abonnement la plus adaptée à leur situation. Ils lancent ensuite vos recherches. Ils peuvent alors entrer en contact avec les candidats qui correspondent au profil souhaité. Seule la consultation des profils détaillés des candidats est payante. Actuellement, 343 employeurs et 1296 candidats sont inscrits sur la plateforme.

Cette liste est bien entendu destinée à s'étoffer dans le futur, au fur et à mesure de nouvelles demandes et de nouvelles découvertes. Nous informerons nos membres des évolutions à venir.



Pour plus d'information, rendez-vous sur la page <https://www.feprabel.be/solutions-negociees-pour-vous/> de notre site.

Les conditions et tarifs sont disponibles dans les pages Extranet réservées aux membres.

Bonnes découvertes !

Eric Vanhalle
CEO Adjoint FEPRABEL
eric.vanhalle@feprabel.be



ACTIVITÉS FEPRABEL

La protection des données à caractère personnel

La loi RGPD sur la protection des données est entrée en vigueur le 25 mai 2018. Nous venons donc de passer le cap des trois ans.

Covid-19 : le plus grand défi vie privée de l'année

L'APD (Autorité de Protection des Données), confrontée à de nombreux traitements de données, souvent sensibles, liés à la crise, n'a pas ménagé ses efforts en termes de sensibilisation, notamment en créant sur son site web un dossier thématique Covid-19 alimenté régulièrement de nouvelles lignes directrices et questions-réponses dédiées aux citoyens comme aux responsables du traitement. Ces initiatives cadrent avec la vision de l'Autorité, qui estime « qu'il vaut mieux prévenir que guérir ».

Elle a également rendu, de nombreux avis relatifs à des textes normatifs mettant en place des traitements de données par l'État dans le cadre de la crise sanitaire (collecte, enregistrement et utilisation de données, notamment de santé, dans le cadre du tracing, de la

vaccination ou du contrôle du respect du testing et de la quarantaine par exemple). L'APD a aussi été sollicitée pour émettre un avis sur l'analyse d'impact de l'indice de mobilité envisagé par le Gouvernement (précédent), ainsi que l'analyse de risques liée à l'application Coronalert. Vous pouvez consulter la liste des avis liés au Covid-19 sur son site web.



Enfin, elle a redoublé de vigilance, réagissant notamment à de nombreuses initiatives interpellantes comme la prise de température des voyageurs à Brussels Airport, ou encore une initiative communale d'imposer des tests Covid-19. Plusieurs dossiers de contrôle liés au

coronavirus ont été ouverts et sont actuellement en cours d'examen par le Service d'Inspection et/ou la Chambre Contentieuse. En 2021, cette dernière a d'ailleurs publié sa première décision liée spécifiquement au Covid-19 (« Caméras à la côte belge »).

Activités FEPRABEL

Trois ans de RGPD : où en sont nos membres depuis le 25 mai 2018, dans l'approche de mise en conformité de leur dossier RGPD ?

Vu les circonstances exceptionnelles liées à la pandémie, les visites sur place des bureaux ont été fort limitées en 2020. L'accompagnement et le coaching des bureaux à distance ont remplacé les visites sur place pour une partie, chez les membres qui ont accepté cette façon de travailler à distance.

La majorité de nos membres a entamé la procédure de mise en conformité au moyen de notre application www.gdprfolder.eu. Mais il reste toujours - pour certains membres - du travail : terminer le dossier ou encore le compléter dans quelques cas. Notre aide est précieuse dans ce cas. L'aide sur le terrain (en temps normal, au bureau) pour mettre le dossier en ordre. Cette aide est accompagnée par des recommandations et informations nécessaires. L'essentiel



de cette aide en 2020 s'est surtout fait via téléconférence. Le volet préventif du dossier est primordial dans le cadre de la gestion des données à caractère personnel. C'est important aussi pour pouvoir démontrer dans le cadre d'un sinistre éventuel (vol ou pertes de données ou autre cas de data-breach) que le bureau a pris toutes les précautions nécessaires. Le dossier RGPD est la preuve à fournir lors d'un contrôle éventuel ou une data-breach (perte ou vol de données). C'est au moyen du dossier constitué et complété que le courtier peut démontrer et décrire toutes les mesures prises pour protéger les données à caractère personnel de ses clients, contacts et collaborateurs.

Enfin, pour rappel, tous nos membres profitent d'une couverture étendue dans le cadre de la police Cyber souscrite dans le cadre du dossier RGPD. En 2020 aussi, nous avons connu quelques dossiers de piratage informatique et l'assistance et les conseils de l'assureur ont été appréciés par les membres concernés. En effet, nous avons constaté que depuis début 2020 plusieurs tentatives de piratage informatique ont eu lieu chez des courtiers. Il s'agissait essentiellement du détournement de la boîte mail du bureau et un blocage du système informatique avec demande de rançon (ransomware). Heureusement, dans tous ces cas, aucune information

confidentielle n'a été volée et les mesures de protection et récupération ont pu résoudre rapidement les problèmes.

L'année 2020 n'a pas été seulement marquée par la crise sanitaire, mais aussi par une augmentation massive de la cybercriminalité. L'épidémie de Covid-19 a entraîné une augmentation inédite des usages numériques liés aux confinements (recherches d'informations, achats en ligne, recours massif au télétravail...). Cette situation a constitué un effet d'aubaine pour les cybercriminels qui en ont profité pour démultiplier les attaques.

Pendant cette période difficile et vers la fin de l'année, une grosse partie du temps disponible a été consacré à l'établissement et la mise en route d'un tout nouveau système de gestion des données de FEPRABEL, avec la coordination du projet par Dirk Joris. Ce système de gestion permettra en 2021 de pouvoir disposer d'un tout nouveau site internet, un site extranet réservé aux membres et une base de données performante, permettant l'automatisation de toute une série de procédures, dont la gestion des cotisations, les réunions et les abonnements Principium et Risk.



Dirk JORIS
Chef de Projet
dirk.joris@feprabel.be

Les flash infos FEPRABEL



Les Flash infos sont envoyés à nos membres pour leur communiquer des nouvelles importantes ou ponctuelles. Ces informations sont généralement très utiles, pertinentes et surtout pratiques. Lisez-les rapidement et communiquez-les à vos collaborateurs.



Flash info publiés du 03.09.2020 au 12.08.2021	
12.08.2021	Intervention du fonds des calamités
11.08.2021	Inondations - Mesures et actions UCM
05.08.2021	Gestion sinistres inondations
30.07.2021	Commerce Cares : Les commerçants solidaires des victimes des inondations
29.07.2021	DIV : Possibilité de choisir une adresse de livraison lors de la commande du seul certificat d'immatriculation
28.07.2021	Inondations : le Gouvernement nomme deux commissaires spéciales à la reconstruction et prend des mesures de soutien supplémentaires en faveur des citoyens, des communes et des entreprises
28.07.2021	Communication importante relative aux certificats de crédit hypothécaire
22.07.2021	Inondations : Les courtiers plus que jamais sur le pont !
16.07.2021	Intempéries en Belgique - Les courtiers en alerte !
06.05.2021	Questionnaire périodique relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (BC/FT) 2021 (année civile 2020)
04.05.2021	Questionnaire périodique relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (BC/FT) 2021 (année civile 2020)
30.04.2021	Nouvel Arrêté Ministériel du 24/04/2021 - Le point sur le télétravail
28.04.2021	'Votre Courtier' #PlusFortQueLeCorona
02.04.2021	Finance durable - Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (SFDR) - Application pratique

01.04.2021	Des offres d'épargne trop belles pour être vraies ?
04.03.2021	Finance durable - Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers
25.02.2021	Vivium Digital Summit 2021
18.01.2021	Nouveau Code sectoriel relatif à la distribution des produits financier concernant la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (Code AML)
02.11.2020	Coronavirus : Mesures d'application dans notre secteur - Une situation épidémique grave
17.12.2020	Anti-blanchiment (AML) - AssurMIFID/IDD : avez-vous rempli vos obligations annuelles ?
15.12.2020	Conséquences du COVID sur la règle des 80% en EIP
03.12.2020	Mise en œuvre opérationnelle de la reprise d'ATHORA et FIDEA par BALOISE Insurance
22.10.2020	PLCI : les mesures liées au COVID-19 ne feront pas obstacle à la déductibilité des primes
20.10.2020	Coronavirus : adaptation des activités à la suite des nouvelles mesures décrétées par le gouvernement
15.10.2020	Nouveau Code de bonne conduite relatif à la répartition des tâches dans le cadre de la réglementation AssurMiFID
23.09.2020	Enquête FiMiS - Guide pratique FEPRABEL
10.09.2020	Enquête FiMiS - questionnaire périodique 2020 (année civile 2019)
03.09.2020	Nouvelles plaques commerciales et nationales disponibles à partir du 01/01/2021

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.

Nous vous présentons au sein de ce rapport annuel, quelques titres des Assurances News parues ces derniers mois. Nous vous invitons à consulter l'index complet ainsi que toutes les assurances news sur l'extranet de FEPRABEL : <https://feprabel-extranet.be>.



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

N°84	Assurance accidents de la vie privée : quelles caractéristiques ?
N°83	L'assurance RC Vie Privée : quelles garanties ? (2)
N°82	L'assurance RC Vie privée : quelles garanties ?
N°81	Assurance Auto au kilomètre : quelles caractéristiques ?
N°80	L'assurance « Accidents du travail » : quels services complémentaires ?
N°79	Packages pour PME : quelles formules ?
N°78	Assurance locataire : quelles spécificités ?
N°77	Assurance Protection juridique « fiscale » : quelles caractéristiques ?
N°76	Bris de vitrage en assurance Habitation : quelles garanties ?
N°75	Assurance Non-Vie : quelles innovations ?

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

N°84	Pension Libre Complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?
N°83	Assurance Universal Life : quelles formules ?
N°82	Assurance frais funéraire : quelles garanties ?
N°81	Assurance-vie : quels taux garantis ?
N°80	L'épargne-pension : quelle rentabilité ?
N°79	Assurance Décès : quelles formules spécifiques ?
N°78	Assurance-Vie : quelles innovations ?
N°77	La Convention de Pension pour Travailleurs indépendants : quelles formules ?
N°76	Participation bénéficiaire en assurance-vie individuelle : quels taux ?
N°75	Coronavirus (covid-19) : quelles mesures prises en assurance vie ?

Fiches process - Les fiches pratiques de FEPRABEL



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

La fédération en informe régulièrement ses membres par des fiches pratiques qui sont envoyées par voie électronique. Elles sont également disponibles sur l'extranet de FEPRABEL : <https://feprabel-extranet.be>.



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
- B.07 Encoder un contrat vélo

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.03-1 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.08-1 Envoyer efficacement un avis de changement d'intermédiaire
- 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
- C.14 La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- C.15 L'évolution d'une tarification, vers l'offre et le contrat
- C.16 La qualité des données et les contrôles « légaux »
- C.17 Évitez les doubles emplois dans certaines de vos données et encodez ce qui est indispensable
- C.18 Encoder correctement les preneurs
- C.19 Encoder correctement les détails des contrats vie

- C.20 Immatriculation des véhicules
- C.21 Relations et groupes
- C.22 Mise à jour des données « client » dans vos bases de données
- C.23 De l'importance de bien documenter certaines activités

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'en-droit 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
- D.12 La gestion sans papier... et les champs servants à décrire le document
- D.13 Gérer et retrouver les documents avec leur auteur

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
- S.03 Une garantie touchée n'est pas une circonstance



RENCONTRES AVEC LES COMPAGNIES













Rencontres avec les compagnies

Du 01/09/2020 au 21/06/2021

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.

Rencontres avec
les compagnies

33

	03/09/2020, 13/11/2020, 27/11/2020, 18/01/2021, 01/04/2021, 23/04/2021, 21/06/2021
	22/10/2020, 27/01/2021, 21/04/2021, 28/04/2021
 ATHORA  ATHORA / 	12/10/2020 22/009/2020
	15/09/2020, 15/12/2020, 24/03/2021, 14/04/2021, 06/05/2021, 09/06/2021
	01/09/2020, 25/09/2020, 17/12/2020, 01/03/2021, 03/05/2021
	09/02/2021
	18/09/2020, 18/12/2020, 11/02/2021
 DEMETRIS <small>BNP PARIBAS GROUP</small>	16/02/2021, 04/03/2021
	16/11/2020
	02/10/2020, 23/02/2021



TESTIMONIUM FEPRABEL

Merci pour vos nombreux messages !

Ci-après, une liste non exhaustive de messages reçus durant l'année écoulée.

...

Je viens de « submit my surveys »... ou plus exactement « soumettre mon questionnaire » FIMIS.
Je croise les doigts pour faire partie des « bons élèves »...

Quand je dis que je croise les doigts, ce n'est pas l'exacte vérité !

Grâce au guide pratique que vous avez élaboré, combiné aux sélections BRIO, il s'agit à peu près d'un jeu d'enfant.

Merci à Isabelle pour les quelques éclaircissements sur les questions 30.1, 30.2, 43.10, 45.71 à 45.74 ... même si les infos étaient déjà disponibles.

08/10/2020

...

Bonjour Monsieur Cauwert,

Je vous remercie pour votre réponse rapide et efficace (comme toujours).

Bàv

02/11/2020

...

Mesdames, Messieurs,

Avant toute chose nous tenions à vous remercier pour toutes les informations déjà transmises au cours de ces 6 mois de COVID. Nous nous sentons fort soutenus.

03/11/2020

...

Bonjour Sabine,

Je reçois à l'instant la visite du facteur qui me dépose nos deux exemplaires du rapport annuel..

Je le découvre en diagonale déjà et le lirai de manière approfondie ces prochains jours. Déjà je peux t'adresser mes félicitations pour sa présentation, sa mise en page, sa réalisation qui n'a pas du être une partie de rigolade vu tous les éléments auxquels il aura fallu penser pour le sortir. Personnellement je sens une envie, celle de me plonger dans les articles pour y découvrir qui nous sommes et où nous en sommes. Dans tous les cas, merci pour cet énorme travail accompli au bénéfice de la Fédération, mais aussi de tous ses membres. J'espère qu'ils apprécieront comme moi, le résultat de ton investissement.

13/11/2020

...

Merci beaucoup pour l'aide précieuse !

Bien à vous,

25/11/2020

...

Bonjour,

Super ! Merci pour le document et pour votre aide.

Bon weekend!

14/11/2020

...

Cher Monsieur Cauwert,

Je vous remercie infiniment pour vos explications.
Bonne journée,

Bien à vous,

21/12/2020

...

J'en profite pour remercier toute l'équipe de Feprabel pour son excellent travail.

Entré dans le courtage en mars 1980, j'ai côtoyé la fédération pendant 40 ans et j'en ai suivi l'évolution.

Je tiens à remercier plus particulièrement Patrick Cauwert pour son dévouement et son pragmatisme.

Son arrivée aux commandes de Feprabel a clairement amélioré l'aide au courtage, et je pense que sans cette aide, beaucoup de petites structures comme nous, auraient abandonné le métier plus tôt.

Bon courage et bon vent à Feprabel.

29/01/2021

...
Cher Monsieur Cauwert,

Je vous remercie pour votre intervention, notre bureau vient à l'instant d'être « dépanné » par Portima.
Je tenais à vous remercier personnellement pour votre implication à l'égard des bureaux de courtage.

Belle journée et bonne continuation dans vos engagements.

11/02/2021

...
Ok parfait pour moi.

Encore merci et bravo pour votre excellence de qualité de travail.

17/02/2021

...
Franchement, vous assurez un service extraordinaire !

Bravo à toute l'équipe.

30/03/2021

...
Merci Monsieur Cauwert pour ces précieuses informations.
Nous ne manquerons pas de vous revenir si d'autres questions ne trouvaient pas de réponses.

Bien cordialement,

25/04/2021

...
Bonjour Chers Patrick & Eric,

Mes vifs remerciements à toute l'équipe Feprabel pour son support hyper professionnel.

Amitiés,

11/05/2021

...
Chère Isabelle

Je vous voulais simplement te remercier toi et toute l'équipe pour la qualité du guide pour nous aider dans ses démarches imposée par la Fsma.

Belle journée

02/06/2021

...
Guten Abend alle zusammen,

Félicitations pour ce magnifique travail que les compagnies et Assuralia n'ont pas honoré.

Merci encore pour votre travail remarquable et excellent weekend.

23/04/2021

...
Bonjour Isabelle,

Je voulais partager avec toi cette grande nouvelle!!!

Qu'est ce qu'on aurait fait sans toi!!

29/09/2021

...
Bonsoir Patrick,

Hé bé ! Tu as du boulot pour expliquer l'assurance, la fabrication d'un tarif, la multiplicité des solutions et que le job du courtier c'est cela, trouver le meilleur rapport qualité - prix et pas que prix !

Et, que le conseil a un coût !!!

Bon courage, mais je sais que tu aimes relever les challenges et l'adversité ne t'a jamais fait peur.

01/10/2021



I CERCLES & BOURSES DE L'ASSURANCE

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



Bourse d'Assurance du Brabant Wallon : B.A.B.W.

ACTIVITÉS 2020-2021

Tout comme les autres bourses et cercles, la BABW a été touchée par les règles de distanciation qui nous ont empêché de nous rencontrer. Après cette période, nous avons été très heureux de reprendre nos activités en septembre et de pouvoir revivre des moments de partage entre professionnels du monde de l'assurance. Ces retrouvailles ont d'ailleurs commencé fort avec la société Pen Box que nous a présenté son CEO et co-fondateur Monsieur FYON Emile. En effet, Pen Box a pour but de faciliter les échanges des courtiers avec leurs clients. Ils rendent plus simple la mise à jour des données clients, la récupération des informations nécessaires pour la souscription ou encore la collecte de documents dans le cadre de sinistres. Penbox est aujourd'hui utilisé par plus de 100 courtiers en Wallonie et à Bruxelles.

Cette réunion nous a donné à nouveau espoir en nos rencontres et redonne au comité toute l'énergie nécessaire pour mettre en œuvre des réunions de qualité dans les mois à venir. De plus, notre nouveau site internet verra bientôt le jour grâce un confrère que nous ne manquons pas de remercier d'avance : Jean Michel Dieudonné - courtier d'assurances à Hotton. Il nous permettra de rendre plus efficace l'envoi des invitations ainsi que les quelques tâches que nous demande la gestion de notre bourse.

Enfin, nous souhaitons à toutes les bourses et cercles une excellente reprise d'activités et espérons vous revoir l'année prochaine lors de la Journée wallonne de l'Assurance !

OBJECTIFS 2021-2022

- › Nous en profitons également pour rappeler que la BABW a le souhait de recruter de nouveaux membres. Si tu es courtier du Brabant Wallon, d'autant plus si tu es jeune, n'hésite pas à nous rejoindre ou en tout cas à participer à une première réunion.

COMPOSITION 2021

Président : Yves Rigaux
Past Président : Georges Desorbay
Vice-Président : Patrick Wayemberg
Secrétaire & Webmaster : Quentin Van Nimmen
Trésorier : Dominique Vanderavero
Administrateurs : Pascal Henry et Jacky Smets
Grand Chambellan : Michel Pletinckx
Conseiller : André Burakas

SITE INTERNET

www.babw.be



Bourse de l'Assurance de la province de Namur : B.A.N.

ACTIVITÉS 2020-2021

Au vu de la pandémie déclarée depuis mars 2020 nous avons annulé nos réunions. La seule réunion en présentiel a été « La gestion du Covid » par Martine Gilson, Présidente FEPRABEL le 02/10/2020.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Reprise des réunions en présentiel tous les premiers vendredis du mois si les mesures sanitaires nous le permettent.
- › Première réunion programmée le 03/09/2021 : « La fraude à l'assurance ».

COMPOSITION 2021

Présidente : Marie-Noelle De Baets
Past Président : Fabian Demoulin
Secrétaire : Nicolas Lepine
Trésorière : Sophie Boncher
Protocole : Jean-Paul Forton
Relations publiques : Sandra Jaspert
Adjoints - Suppléants : Adrien Martens et Denis Masset

SITE INTERNET

www.banamur.be





Bourse Royale de l'Assurance de Mons et du Centre : B.R.A.M.

ACTIVITÉS 2020-2021

Nos activités de formations en 2020-2021, accompagnées d'un petit-déjeuner ou d'un dîner, ont malheureusement été lourdement impactées par la crise sanitaire mondiale que nous connaissons.

D'habitude, 6 à 7 de nos membres participent à « l'Insurance BRAM Condorcet Master Class » permettant aux professionnels de rencontrer les étudiants en fin de cycle « Bachelier en Assurances et gestion du risque » à Mons. Cela a été remplacé pour un de nos membres par « l'Insurance Days » à distance en collaboration avec la Haute École Condorcet à Mons et la HO Gent (Haute école de Gand).

La crise sanitaire a imposé à la BRAM l'annulation de presque toutes les réunions de l'année. Nous avons néanmoins continué à communiquer via des messages informatifs par email !

OBJECTIFS 2021-2022

- › Reprise de nos nombreuses activités de formations dans les domaines vie et non-vie.
- › Master Class en collaboration avec la Haute École Condorcet organisée afin de renforcer les liens avec les futurs professionnels de l'assurance ainsi que le corps enseignant.
- › Une activité festive sera prévue en fin d'année (dans le respect des règles en vigueur le jour j).

COMPOSITION 2021

Président : Eric Van Nimmen
Vice-président : Vincent Minnella
Secrétaires & conseillers : Pierre Bernard & Vincent Denuit
Trésorier : Michel Gobert
Assistante trésorerie : Christine Loison
Webmaster : David Depry
Délégué des jeunes : Eric Van Nimmen

SITE INTERNET

www.labram.be



Cercle des Assureurs de Charleroi : C.A.C.

ACTIVITÉS 2020-2021

Nous avons connu depuis mars 2020, une crise, un défi sanitaire sans précédent. Ce Covid-19 a bouleversé nos vies, nos habitudes... Il nous a continuellement imposé une prudence et de nouvelles contraintes. Notre résilience a été mise à rude épreuve. Après un été exceptionnel qui est passé par le vert, l'orange et le rouge, ce coronavirus était toujours présent et jouait toujours un rôle principal !

En raison des nouvelles règles internes au service Ombudsman des Assurances, notre conférencier, Monsieur De Barys, n'a pu être présent et dès lors, nous avons eu le plaisir d'accueillir en octobre 2020 et sous respect strict des conditions sanitaires en vigueur, Monsieur Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL, qui nous a entretenu des sujets suivants : « Gestion de la crise sanitaire Covid-19 dans le milieu du courtage, les nouveautés Portima, les actions de Brocom en 2021 et FSMA AML.

Le comité continuait à communiquer via des messages informatifs, vidéoconférences et nous avons tenu notre première réunion en présentiel le 13 août 2021 tout en respectant les gestes barrières.

Nous ponctuerons l'année 2021 par une soirée spectacle organisée en novembre.

OBJECTIFS 2021-2022

- › L'objectif de notre Cercle est bien entendu de « relancer la machine » dans les meilleures conditions possibles afin que nous puissions retrouver ces moments de convivialité qui nous sont si chers.
- › L'année 2022 commencera par l'élection du nouveau comité.
- › Nous avons plusieurs sujets de conférenciers et activités qui seront à confirmer prochainement.

COMPOSITION 2021

Président : Jean-Luc Meunier
Vice-Présidente et responsable admissions : Florence Bruart
Secrétaire : Benoît Delwart
Secrétaire adjoint : Catherine Dandois
Trésorier : Paul Gobert
Conférences et événements : Maité Hecq
Site web : Damien Hosselet

SITE INTERNET

www.c-a-c.be





Cercle des Assureurs du Hainaut Occidental : C.A.H.O.

ACTIVITÉS 2020-2021

Notre Cercle avait débuté l'année 2020 en recevant Madame Valérie Olivier accompagnée de Monsieur Vincent Luciani de la société « DELA » pour un exposé sur l'assurance frais funéraires et assistance après décès.

Comme à notre habitude en début d'année, nous recevions au mois de février Monsieur Patrick Cauwert qui nous présentait les actualités du secteur ainsi que les nouvelles règles relatives aux obligations en matière de formation pour les intermédiaires et leur personnel.

Nous organisons ensuite, sans le savoir, notre dernière réunion avant une longue période d'interruption en recevant Monsieur André Reyntjens de la société « Europ Assistance » qui nous entretenait sur la face cachée de l'assistance. Après l'explosion de la crise sanitaire, les activités de notre Cercle se sont retrouvées à l'arrêt forcé et notre comité a décidé d'acter la reprise en septembre 2021, dans un contexte beaucoup plus serein.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Septembre 2021 : Mr Notredame venait nous présenter POGGIO, entreprise coopérative qui a pour but d'aider et d'accompagner le courtier dans son business.
- › Octobre 2021 : Monsieur de Barys de l'Ombudsman des assurances qui nous expliquait le rôle et le fonctionnement de l'Ombudsman
- › Novembre 2021 : Nous recevons Mr Dengis, formateur chez AG Insurance, qui développera un sujet autour de la « RC ».
- › La suite des activités est encore à déterminer.

COMPOSITION 2021

Président : Thierry D'hondt
Past Président : Vincent Mestdag
Vice-présidents : Philippe Devoldere et Olivier Labis
Secrétaire : Arthur Michez, assisté de Jacques Keppers
Trésorier : Frédéric Lapenna, assisté de Philippe Quintin
Chef du protocole : Jacques Keppers



Cercle Liégeois des Assureurs : C.L.A

ACTIVITÉS 2020-2021

Cette saison 2020-2021 fût particulièrement triste et surtout pauvre en évènement.

Heureusement, nous avons pu organiser la première réunion statutaire de rentrée, le 8 septembre 2020. Ce fut une réussite et nous étions tous très heureux de nous revoir en présentiel après 6 mois de confinement.

Le 2 octobre 2020, peu avant le deuxième confinement, les membres ont pu profiter de notre célèbre initiation golfique qui a ameuté beaucoup de participants dans une ambiance bon enfant.

En cours d'année, voyant que la situation sanitaire ne s'améliorerait pas, nous avons mis en place l'« Opération RUFFUS ». Nous avons invité tous les membres du CLA à aller chercher un masque sponsorisé CLA ainsi qu'une bouteille de Champagne de la maison RUFFUS et ce, chez un acteur liégeois bien connu, SOBELVIN.

Enfin, le 17 juin dernier, nous avons organisé une assemblée générale restreinte au comité pour discuter des comptes annuels et du programme de la saison prochaine.

OBJECTIFS 2021-2022

Pour la saison 2021/2022, nous espérons organiser :

- › Une initiation golfique.
- › 4 réunions statutaires.
- › Une soirée experts avocats médecins.
- › Un tournoi de tennis/padel.
- › Une assemblée générale.
- › Et au moins une sortie récréative.

COMPOSITION 2021

Président : Nicolas Renzonnet
Past Président : Laurent Brugmans
Vice-président : Marc Bihet
Secrétaire : Barbara Christophe
Trésorier : Jean-Michel Woos
Conseillers : Eric Vanaertenryck, Selim EL-Hani et Benjamin Gérard
Chargé de mission : Christian Gillard

SITE INTERNET

www.cla-liege.be





Cercle Luxembourgeois des Assureurs : C.lux.A.

ACTIVITÉS 2020-2021

L'année 2020-2021 fût particulièrement triste et surtout pauvre en évènement. Les activités du C.lux.A ont été lourdement impactées par la crise sanitaire mondiale. Toutes les activités planifiées pour l'année 2020-2021 ont donc été annulées.

OBJECTIFS 2021-2022

- › 27/09/21 : Assemblée générale et changement de présidence (probablement suivi d'un BBQ). Pour la suite, ce sera discuté en réunion de comité probablement début septembre 2021 en fonction des mesures sanitaires.

COMPOSITION 2021

Président : Thierry Thône
Vice-président : Jean-Michel Dieudonné
Secrétaire : Nicolas Lepine
Trésorier : Guy Laroche
Recrutement et organisation : Eric Vanaertenryck
Past-Président et organisation voyage : Philippe Motquin
Autres membres : Patricia Jadot, Xavier Motquin, Lysandre Hubermont et Fabrice Sépult

SITE INTERNET

www.cluxa.be



Cercle Verviétois des Assureurs Professionnels : C.V.A.P.

ACTIVITÉS 2020-2021

Nous avons commencé l'année académique, le 11 septembre 2020 avec Eric Pittomvils de la société Flossbach von Storch, qui nous a parlé de « L'impact de la crise sanitaire sur les stratégies d'investissement ». Le 8 octobre, Patrick Cauwert a donné une conférence sur la « Gestion de la crise sanitaire Covid-19 dans le milieu du courtage ». Le 21 mai 2021, le CVAP a organisé une réunion de retrouvailles après la pause imposée par la crise sanitaire. Le 18 juin 2021, une dégustation a eu lieu avec André Rensonnet, de la société Rensonnet Champagne & Vin, qui nous a fait découvrir des vins insoupçonnés.

OBJECTIFS 2021-2022

- › Reprendre à nouveau un rythme d'une réunion par mois, si la situation sanitaire le permet.

COMPOSITION 2021

Président : Christian Grégoire
Vice-président : Jean-Michel Colson
Secrétaire : Atilla Onal
Trésorier : Frédérique Lamotte
Relations publiques : Olivier Schmatz

SITE INTERNET

www.cvap.be



Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants : G.A.C.I.

ACTIVITÉS 2020-2021

Le 24 septembre 2020, nous avons entendu Christophe de Moraes (Directeur Non-Life Baloise) avec une présentation qui avait pour titre : « Une vision stratégique sur le courtage et l'assurance ». Malheureusement, pour la suite, la situation sanitaire nous a imposé d'annuler nos activités d'octobre à juin 2021. Nous allons reporter les réunions prévues et espérons vous revoir dès le 23 septembre 2021.

OBJECTIFS 2021-2022

Nous serons heureux de vous revoir dès le jeudi 23 septembre après une trop longue absence. Nous espérons pouvoir replanifier nos conférences. Chaque réunion est suivie d'un repas convivial afin d'approfondir nos réflexions avec le-la conférencier(cière). Vous avez un collègue, un stagiaire, ils sont les bienvenus même s'ils ne sont pas encore membres. Au plaisir de vous revoir.

COMPOSITION 2021

Président : Patrick De Wachter
Secrétaire : Pierre Savoné
Trésorier : Paul Thyssens



En tant que membre FEPRABEL,
consultez et téléchargez gratuitement*
les assurances News Vie et Non Vie sur
<https://feprabel-extranet.be>

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

Sont parues récemment
les Assurance News :

- ◆ Non Vie n°84 : Assurance accidents de la vie privée : quelles caractéristiques ?
- ◆ Vie n°84 : Pension Libre Complémentaire pour indépendants : quelles garanties ?



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



Cercle Royal des Assureurs de Belgique : C.R.A.B.

ACTIVITÉS 2020-2021

Le Cercle royal des Assureurs de Belgique est un forum bilingue dédié aux décideurs du secteur de l'assurance en Belgique, quel que soit leur âge. Il s'adresse aux dirigeants des compagnies, d'assurances ou de réassurance, aux dirigeants de bureaux de courtage et aux représentants d'autres composantes de l'écosystème de l'assurance. A ce jour, le CRAB compte environ 200 membres.

Le CRAB organise traditionnellement chaque année 4 à 5 événements, avec des orateurs renommés. Le but de ces activités est également de permettre aux membres du Cercle de se rencontrer et de partager leurs visions et expériences.

Depuis avril 2020, les réunions prévues ont dû être annulées dans le contexte de la crise du Covid, hormis l'assemblée générale qui s'est tenue à distance en octobre 2020. En revanche, nous avons décidé d'assumer pleinement notre rôle sociétal d'assureur. En mars, lors du premier pic Covid, nous avons immédiatement donné 2.000 euros pour le financement de respirateurs, et nous avons encouragé les assureurs à faire de même, ce qui a notamment été le cas d'Athora (financement d'un respirateur complet pour 50.000 euros).

Plus récemment, nous avons offert des bons Bongo à nos membres afin de soutenir le secteur de l'horeca. Et sachant que le reste de la médecine a souffert pendant la crise Covid, nous venons de faire deux dons de 4.000 euros chacun, à la Ligue Cardiologique Belge et à la Ligue contre le cancer.

OBJECTIFS 2021-2022

Sous réserve d'évolution de la situation, nous comptons reprendre notre rythme actuel, avec notamment 2 événements d'ici fin 2021 :

- › Assemblée générale le 7 octobre avec un orateur de premier plan.
- › Grand événement le 17 novembre (Hotel Tangla, Woluwé-Saint-Lambert), avec la présence de quatre CEOs (AG, Allianz, AXA, KBC Insurance) nommés juste avant ou pendant la crise Covid, et que peu d'entre nous ont déjà eu l'occasion de rencontrer.

Au-delà du programme habituel pour 2022, nous désirons également :

- › Introduire des rencontres « After Work » une ou deux fois par an, permettant à nos membres de se rencontrer dans un cadre informel.
- › Renforcer la participation féminine dans notre association.

COMPOSITION 2021

Président : François-Valéry Lecomte

Vice-président : Steve Startor

Secrétaire - Trésorier : Mark de Proost

Administrateur - représentant courtier : Denis Casterman

Administrateurs - représentants compagnies : Luc Fierens et Jeroen Spinoy

Conseillers : Gaëlle Auriel et Filip Serbruyens

SITE INTERNET

www.crab-kkvb.be



Royal Cercle des Jeunes Assureurs de Belgique : R.C.J.A.B.

ACTIVITÉS 2020-2021

La crise sanitaire a profondément bouleversé nos vies, tant sur le plan professionnel que privé. Nous avons été mis au pied du mur, il a fallu s'adapter continuellement en fonction de l'évolution de la situation. Le programme 2020-21 de notre cercle n'a pas pu se dérouler comme nous l'aurions souhaité.

Nous avons cependant voulu être actifs et inventifs tout au long de l'année, le comité s'est d'ailleurs réuni très régulièrement. Comme déjà évoqué dans le Principium de juillet dernier, l'AG de juin 2020 s'est déroulée sous la forme d'un film intitulé « les drôles de dames du RCJAB » (<https://tinyurl.com/RCJAB2020>).

Le 24 septembre 2020, nous avons été très heureux de pouvoir maintenir notre premier évènement au château de Ruisbroek. Plus de 60 membres ont répondu présents. Florence Pourtois, CEO de Manacoach, nous a parlé de l'importance du maintien de la motivation des collaborateurs ainsi que de leur adhésion aux valeurs de nos entreprises en cette période de grande turbulence. Le soleil était au rendez-vous et beaucoup de nos membres nous ont témoigné leur joie de pouvoir enfin se retrouver entre professionnels du secteur. Malgré l'ambiance morose de cet hiver, nous avons voulu communiquer avec bonne humeur lors de l'envoi de notre carte de vœux virtuelle (<https://tinyurl.com/RCJABvoeux2021>).



OBJECTIFS 2021-2022

Aujourd'hui, nous sommes heureux d'apprendre que nos activités vont pouvoir reprendre en septembre prochain. Notre programme axé sur le thème de la communication va enfin pouvoir se réaliser.

- › Le 23 septembre 2021, le cercle se réunira au domaine des Bouleaux pour un évènement « retrouvailles » en toute convivialité.
- › Fin novembre, nous aurons le plaisir d'aller visiter les ateliers du Team automobile WRT-AUDI SPORT. Kathleen Schurmans, Co-CEO, accompagnée de son directeur Technique nous parleront de la communication au sein d'une équipe de sport automobile internationale.
- › Fin janvier, et comme chaque année, le cercle partira à la montagne pour un moment de sport, de partage et de détente.
- › En février, nous recevrons Gwenaël Hanquet, CEO de la société Minale Design Strategy. Il nous expliquera l'impact et l'importance de l'identité visuelle des entreprises dans leurs stratégies de communication.
- › En mars-avril, c'est Michel Lecomte, Directeur du service des sports de la RTBF qui nous exposera le processus de transition digitale de la chaîne publique belge.
- › C'est sans oublier notre soirée annuelle dont la date n'a pas encore été fixée.

COMPOSITION 2021

Présidente : Pascale Péchard (Bureau Yves Pechard SA)
Vice-président : François Ronvaux (AEDES)
Représentante Courtier : Emilie Desmedt (Courtiers Associés SPRL)
Représentant Compagnie : Mathieu Pasquet (AXA)
Secrétaire : Maxime Tassin (BEP Assurcredits)
Trésorier : Maxime Gilles (Bureau Oostens Insurance)

C'est la même équipe qui accompagnera nos membres durant l'année 2021-22.

SITE INTERNET

www.rcjab.be



I FORMATION

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.



I EPFC, Enseignement de Promotion Sociale et de Formation Continue

- › 3 ans, horaire décalé : 3/4 soirées en semaine + samedi matin.
- › Sous forme modulaire : possibilité d'étaler les cours sur + de 3 années.
- › www.epfc.eu/formations/18-assurances/63-bachelier-assurances.html
- › Avenue de l'Astronomie 19, 1210 Bruxelles (métro Madou)
- › Tél. : 02/777 10 10
- › E-mail : bac-assurances@epfc.eu
- › Pouvoir Organisateur : ULB - BECI



I EPHEC

- › 4 ans en cours du soir.
- › Le bachelier en assurances est organisé sous forme modulaire en 4 niveaux et comporte un total de 180 ECTS (p. = périodes de 50 minutes).
- › www.ephec.be/formations/promotion-sociale/bachelier-en-assurances-et-gestion-du-risque
- › Avenue Konrad Adenauer 3, 1200 Woluwe-Saint-Lambert
- › Tél. : 02/772 65 75
- › E-mail : eps@ephec.be
- › Pouvoir Organisateur : EPHEC asbl



I Haute école Francisco Ferrer

- › 3 ans en journée.
- › 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
- › Pouvoir Organisateur : Ville de Bruxelles



I HELMO - Haute école Libre Mosane

- › 3 ans en journée.
- › www.helmo.be/Formations/Economique/Bachelier-en-Assurances/Formation.aspx
- › Campus Guillemins
- › Rue de Harlez 35, 4000 Liège
- › Tél. : 04/229 86 50
- › E-mail : campus.guillemins@helmo.be
- › Pouvoir Organisateur : HELMO asbl



I Haute école Provinciale de Hainaut Condorcet

- › 3 ans en journée.
- › Sous forme modulaire : possibilité d'étaler les cours sur + de 3 années
- › www.condorcet.be/assurances-et-gestion-du-risque/assurances.html
- › Implantation de Mons
- › Chemin du Champ de Mars 15, 7000 Mons
- › Tél. : 065/88 12 26
- › E-mail : secur_mons.eco@condorcet.be
- › Pouvoir Organisateur : Province du Hainaut



FORMATION

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'efp 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.be, www.zawm.be et www.feprabel.be/starter.

WALLONIE



CENTRE IFAPME DE CHARLEROI

Chaussée de Lodelinsart 417, 6060 Gilly
Tél. : 071/28 10 00
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
www.ifapme.be/centre-de-formations/libramont
E-mail : lux@ifapme.be



CENTRE IFAPME LIEGE (« Château Massart »)

Rue du Château Massart 70, 4000 Liège
Tél. : 04/229 84 00
www.ifapme.be/centre-de-formations/liege
E-mail : lhv@centrefapme.be



CENTRE IFAPME VERVIERS

Rue de Limbourg 37, 4800 Verviers
Tél. : 087/32.54.54
www.ifapme.be/centre-de-formations/verviers
E-mail : fceverviers@centrefapme.be



CENTRE IFAPME DE GEMBOUX

Parc Scientifique Créalys, Rue Saucin 66,
5032 Gembloux (Les Isnes) - Tél. : 081/58 53 63
www.ifapme.be/centre-de-formations/gembloux
E-mail : centre.gembloux@ifapme.be



CENTRE IFAPME DE TOURNAI (FOCLAM)

Rue Paul Pastur 2B, 7500 Tournai
Tél. : 069/89 11 11
www.ifapme.be/centre-de-formations/tournai
E-mail : foclam@ifapme.be

BRUXELLES



BRUXELLES : EFP

Rue de Stalle 292b, 1180 Uccle
Tél. : 0800/85 210 - www.efp.be
E-mail : info@efp.be

RÉGION GERMANOPHONE



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

Vervierser Straße 73, 4700 Eupen
Tél. : 087/59 39 89 - www.zawm.be
E-mail : zawm@zawm.be

FORMATION

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 ? Devenez une entreprise formatrice 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 et le PCP1 en formation. Cette formation combine à la fois pratique en entreprise et cours techniques et théoriques en centre de formation.

Les trois organismes de formation professionnelle ont adapté le contenu de la formation du candidat courtier d'assurance pour répondre à l'Arrêté Royal du 18 juin 2019 portant exécution de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Les contenus de la formation préparent au mieux les apprenants à devenir des employés ou futurs

indépendants compétents, autonomes et qui apporteront sans nul doute un plus dans votre équipe. Au-delà d'une formation détaillée et pratique, l'IFAPME et le sfpme préparent aux examens agréés par la FSMA et organisent en leur sein les sessions d'examens a FEBELFIN dont ils ont la licence avec pour les apprenants un accès à la plateforme d'examen et aux syllabi aux prix coûtant de l'examen uniquement.

Dans l'alternance, 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 référent de l'organisme de formation 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. Des formations au tutorat sont accessibles afin d'accompagner au mieux les jeunes stagiaires dans votre entreprise. Le référent vous aidera, ensuite, à trouver le profil idéal de votre stagiaire en tenant compte de vos critères (compétences, expérience, durée...). Enfin, le référent servira d'intermédiaire à la conclusion 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. Contactez gratuitement nos conseillers 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.efp.be.
- ▶ Toutes les informations sur les coûts de l'alternance pour le patron : www.efp.be/je-cherche-un-stagiaire.
- ▶ Contact auprès de la déléguée à la tutelle, Catherine Fournil : 02/370 60 42 - cfournil@spfb.brussels.



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 Chantal Fijalkowski, conseillère pédagogique.
- ▶ Tél. : 087/30 68 80 - chantal.fijalkowski@iawm.be.

En alternance, formons nos 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 ou des personnes en contact avec le public en formation 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 (PCP en formation durant leur première année) 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 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 (nouvelle législation

définissant le PCP en formation) 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 (pas nécessaire pour le PCP).
- › **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	460,26€	778,91€
Qualifié*	778,91€	920,53€

*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 vacances 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.



FORMATION

Insurance Academy, le site de formation en ligne de FEPRABEL

Depuis 2019, FEPRABEL dispose de sa propre plateforme de formation en ligne, grâce à sa collaboration avec Insurance Academy. Depuis plusieurs acteurs du secteur nous ont rejoint pour contribuer à faire vivre et à développer cet outil par la mise en ligne continue de nouvelles formations.

Les courtiers et le personnel des bureaux de courtage, doivent remplir leurs obligations en termes de formation et recyclage. Or, ils disposent rarement du temps suffisant pour suivre une formation d'une demi-journée ou d'une journée à l'extérieur. Partant de ce constat et dans la logique de la transformation numérique des usages, Insurance Academy a développé une plate-forme de formation en ligne permettant à toute personne intéressée de se former, quand elle veut, où elle veut.

Cette tendance s'est encore renforcée pendant la crise du COVID où les bureaux ont pu mettre à profit les moments de télétravail et l'arrêt des formations en présentiel pour continuer à se former comme la réglementation l'impose. Insurance Academy s'est adjoint l'expertise de formateurs experts afin de garantir la pertinence et la plus-value de cette nouvelle forme d'apprentissage.

Insurance Academy vous propose alors de courts modules de formation en ligne, extrêmement pointus, animés par les meilleurs professeurs et experts, sur un ensemble de thématiques liées aux métiers de l'assurance. Chacune des formations est proposée sous forme de vidéo, structurée en modules de 15 minutes.

Avantages

Chaque capsule de 15 minutes se clôture par un test sous forme de QCM. La réussite de ces QCM entraîne, en fin de formation, la délivrance d'une certification accompagnée de points FSMA ou de tout autre organisme de formation spécifique avec qui Insurance Academy a conclu un partenariat. En outre, les formations accessibles en ligne offrent aux cabinets de courtage, aux avocats, aux risk manager... les avantages incontournables suivants :

- › Accès illimité 24h/24 et 7j/7.
- › Apprentissage autonome.
- › Gratuité.
- › Acteur de sa propre formation.
- › Contenus rédigés par des formateurs experts.
- › Suivi personnel de votre avancement avec validation progressive de vos acquis via les quizz.
- › Perfectionnement et augmentation de vos compétences.
- › Bilan de vos résultats.

Dès lors, n'hésitez plus et connectez-vous via :

www.insuranceacademy.be.

Eric Vanhalle
CEO Adjoint FEPRABEL

« Insurance Academy en chiffres »

Nombres d'utilisateurs

3325

(2.837 inscrits ont suivi au moins une formation et 2/3 plus de 3)

Nombres de formations suivies

13.251

Nombres de formations disponibles

+ 60

Nombres de partenaires

8

- + Recyclage FSMA agréé
- + Où et quand vous voulez
- + Sur tablette, smartphone ou PC
- + À votre rythme et celui de votre personnel
- + Plus de 60 formations disponibles
- + Entièrement gratuit

Insurance Academy

L'e-learning assurances en libre accès



Nos partenaires



Rejoignez-nous !





FORMATION

Rapport annuel 2020 du Cepom

L'année COVID 2020 a mis à mal la formation en présentiel et a incité le CEPOM à développer une offre digitale.

L'offre existante a été entièrement revue et les fiches de formation ont été professionnalisées via un important exercice pédagogique.

En 2020, après une courte période de rodage et quelques ajustements, les formations digitales ont rencontré un grand succès. Pour la première fois de son histoire, le CEPOM a produit des brochures de formation très conviviales, qui ont été présentées en janvier 2021.

Le CEPOM est passé à la vitesse supérieure et a examiné les possibilités de mise en place d'une plateforme LMS. Un certain nombre de formations digitales, ainsi que des contenus digitaux seront lancés dans le courant de l'année 2021, sous forme d'E-learning, de formes hybrides d'apprentissage, de webinaires, etc.

La combinaison de la plateforme LMS avec notre CRM offrira un large éventail de possibilités, de sorte que l'offre de

formation sera considérablement améliorée et ce pour tous les courtiers, tant les petits, que les moyens et les grands.

D'autre part, le Conseil d'Administration a approuvé un vaste exercice marketing en 2021. Celui-ci vise à faire connaître le Cepom ou à en augmenter la notoriété auprès de tous les courtiers de la CP 307.

Grâce à ces développements, chaque employé du secteur pourra accéder à l'offre du CEPOM en matière de formation individuelle et collective.

En 2020, le CEPOM a traité 12 dossiers d'outplacement pour environ 3.000 employeurs et 12.600 personnes du secteur. Au regard de la crise liée au COVID et de l'incertitude économique, cela représente une quantité négligeable.

L'équipe du Cepom



Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter le Cepom : +32 2 721 82 77 - info@cepom.be - www.cepom.be

« Cepom en chiffres »

Jours de formation

174

En 2020, 174 jours de formation ont été réalisés. Cela représente environ 20 % de l'ambition pré-corona pour l'année calendrier.

Formation présentielle & digitale

81 & 93

On compte 81 jours de formation en présentiel et 93 jours de formation digitale.

Participants

1.835

Nous avons comptabilisé 1.835 participations, ce qui est bien plus élevé que les années précédentes. Au total, 1.133 personnes (dont 876 uniques) ont participé à nos formations, ce qui est également proportionnellement nettement supérieur.

Heures de formation

1.218

Le nombre d'heures de formation dispensées s'élève à 1.218.



FORMATION

AXA Business Training & Coaching pour et avec les courtiers

Les clients d'aujourd'hui sont de mieux en mieux informés et leurs questions de plus en plus pointues. Les conseils des courtiers sont plus que jamais nécessaires. Afin de soutenir leur rôle et leur professionnalisation, l'équipe AXA Business Training & Coaching (ABT&C) forme les courtiers et leurs collaborateurs et innove sans cesse pour leur proposer des supports et des contenus attrayants.

Offre de formations

ABT&C assure des formations en matière :

- › d'accès à la profession (PCP / RDD)
- › de produits AXA dans le cadre du recyclage
- › de management, de développement personnel ainsi que du coaching.

L'équipe enrichit son catalogue de formations avec des **e-learning** et des **tutoriels**. Elle a également mis en place une offre de **virtual classroom**.

Nouveau système d'examens pour l'accès à la profession

Deux fois par an, AXA accueille des futurs courtiers et employés de bureau dans le cadre de son **Ecole de Courtage**. Ils y reçoivent les formations **PCP ou RDD** qui leur permettent d'acquérir les connaissances nécessaires afin de réussir les examens de **Certassur**.

Le **nouveau système d'examens** est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et se compose de 4 modules.

MODULES	Module 1	Module 2
Cible	PCP et RDD	RDD
Matière	Connaissance générale (2 examens)	NON-Vie (4 examens)
	Module 3	Module 4
Cible	RDD	RDD
Matière	Vie (2 examens)	Vie avec composante d'investissement (1 examen)

Depuis l'entrée en vigueur de ce nouveau système d'examens, 200 personnes ont déjà été formées chez AXA Belgium.

Afin d'acquérir plus de connaissances dans les différentes branches d'assurance, un **trajet complémentaire de formations pour les PCP débutants** a également été

développé. Chaque participant choisit librement le domaine dans lequel il souhaite se spécialiser (RC, PJ, auto, incendie, vie, accident et maladie).

Smart Quiz : 5 minutes par jour

Les Smart Quiz d'AXA permettent de progresser dans une **matière spécifique** pendant 1 ou 2 semaines à l'aide de 3 questions par jour de manière digitale et très ludique. Après chaque question, le joueur reçoit une courte explication sur le sujet. Le Smart Quiz remporte un franc succès et a déjà attiré plus de **20.000 participants**.

Coaching et conseils individuels

Une équipe de **coachs personnels** est au service des courtiers et de leurs collaborateurs et les accompagnent dans différents domaines, exemples : l'organisation du bureau, la communication interne, le management et la motivation de l'équipe. En bref, un **accompagnement particulier** dans la résolution de problématiques relationnelles et comportementales.

AXA Business Training & Coaching



Connectez-vous sur l'**AXA Portal** onglet 'Formations'/ **ABTonline** ou prenez contact avec abt-team@axa.be.



I BROCOM

En 2021, « Votre Courtier », un expert dans le monde physique et digital !

En janvier et en juin, Marc Simons et notre nouveau président, Michaël Bonhomme, avec Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL et Annie Courbet, Managing & marketing Director Brocom ont présenté le plan d'action 2021 et les projets digitaux marketing.



Annie Courbet (Managing & Marketing Director), Patrick Cauwert (FEPRABEL) et Michael Bonhomme (Président)

Les ambitions de 2021 :

1. Accroître la visibilité de « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance » dans le monde physique et digital au niveau national.
2. Développer une plateforme digitale performante de recherche de courtiers.
3. Activer votre visibilité dans votre région, dans votre bureau et vos canaux digitaux.



En 2021, nous tenons compte des changements de comportement des consommateurs après la crise du coronavirus et des inondations.

#ChacunSonMetier : une campagne d'image pour les particuliers



Nous mettons en avant les valeurs de « Votre Courtier » : l'expertise, la proximité et l'accessibilité, également digitale ! Celles-ci sont encore plus importantes après la crise du coronavirus et les derniers événements.

Dans cette campagne, nous comparons le métier de « courtier » avec d'autres métiers à haute valeur ajoutée comme le médecin, l'architecte, les pompiers, les hommes de métier... Elle a été diffusée au niveau national sur le réseau d'abribus, à la radio et en ligne.

Cette campagne a fait progresser la reconnaissance de « Votre Courtier », plus de personnes l'ont reconnue : 22 %, ce qui est un pourcentage supérieur au benchmark.

#ChacunSonMetier : une campagne d'image aussi pour les entreprises



Nous avons placé tout au long de l'année, des annonces dans les magazines spécialisés comme Trends-tendance, le magazine de l'UCM et Dynamisme de l'Union Wallonne des Entreprises. En parallèle à ces publications, nous avons produit des émissions Z Insurance. Ces émissions sous forme de mini reportages font intervenir des experts des assurances et du courtage sur différents thèmes d'actualité.

MAI - JUIN		SEPTEMBRE - OCTOBRE	
06-05	Protection juridique particuliers	02-09	Inondations
13-05	Protection juridique entreprises	09-09	Mobilité Auto
20-05	Habitation particuliers	16-09	Mobilité
27-05	Habitation bâtiments	23-09	Pension Particuliers
03-05	Gestion sinistres	30-09	Pension Entreprises
10-06	Risques Cyber	07-10	Gestion de patrimoine
17-06	Accidents du travail	14-10	Succession
		21-10	Digitalisation

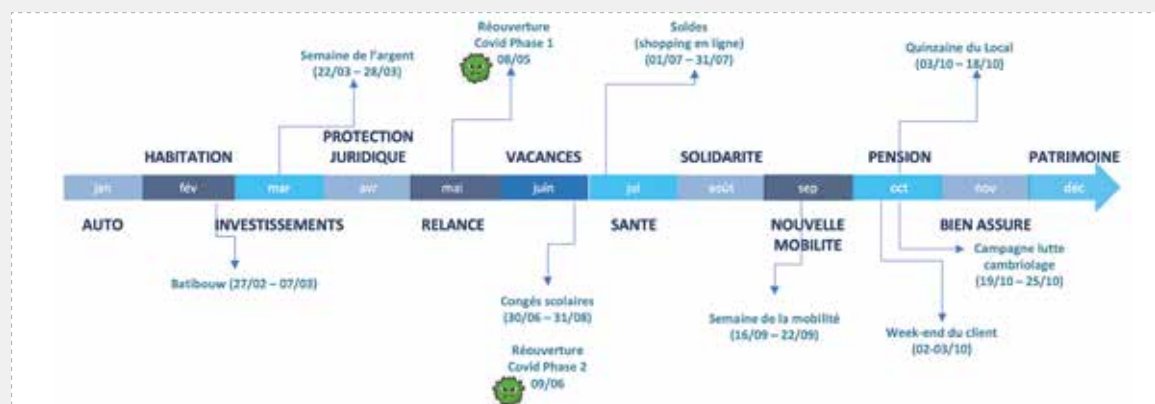


6 émissions LN24 sur l'expertise et le service du courtier. Lors des inondations, nous avons ajouté 2 capsules qui ont mis en évidence votre présence sur le terrain aux côtés de vos clients.

Des campagnes thématiques digitales chaque mois

Nous avons renforcé la présence de « Votre Courtier » sur les médias digitaux : Facebook et des sites contextuels.

Chaque mois, une campagne thématique digitale a été lancée. Au total jusqu'à présent, nous avons enregistré 20 millions de vues, 65.000 clics et 5000 recherches de courtiers. Et ces chiffres ne font que croître !





Une présence permanente sur Google

Tout au long de l'année, « Votre Courtier » est présent sous forme de Google Ads. Pour la recherche de mots-clés liés aux courtiers et aux assurances.



« Votre Courtier » sur les réseaux sociaux

En 2021, nous avons intensifié notre présence sur les médias sociaux grâce aux campagnes digitales thématiques chaque mois. De même, chaque semaine, 2 posts organiques en lien avec l'actualité sont publiés. N'hésitez pas à les partager. Si les 2.500 membres courtiers s'activent, nous renforçons la considération de « Votre Courtier » auprès des internautes.

Au total, en organique, nous avons touché 2 millions de personnes, enregistré 75.500 engagements et 20.500 partages. Cette activité rend le courtier très présent à l'esprit du public et permet de suivre de près l'actualité. Nos pages sur les médias sociaux sont de plus en plus fréquentées :

-  5.365 abonnés
-  4.072 abonnés
-  220 followers

Le moteur de recherche courtierenassurances.be en pleine croissance

Toutes ces campagnes digitales amènent de plus en plus de visiteurs sur la plateforme courtierenassurances.be. De plus en plus de visiteurs qui recherchent leur courtier, soit un taux de conversion de 13%.



Le trafic sur le site pour rechercher un courtier s'intensifie. Fin juin 2021, nous enregistrons 25.863 recherches de courtiers sur www.courtierenassurances.be sur les 12 derniers mois.

Plus les visites augmentent, plus les opportunités de contact avec les courtiers se multiplieront.

Toutes ces actions en ligne, via les médias sociaux et Google doivent détecter les besoins des clients potentiels pour les amener sur courtierenassurances.be, rechercher leur courtier... pour arriver chez vous !

« Votre Courtier » plus visible au niveau local et digital !

Brocom innove constamment pour vous accompagner sur le trajet du courtier phygital 4.0 ! Découvrez ci-dessous, trois nouveautés importantes pour renforcer votre présence dans le monde digital.



› Brocom.be, la plateforme marketing du courtier :

Vous l'avez sans doute déjà remarqué, la plateforme du courtier brocom.be a fait peau neuve. Encore plus qu'hier, elle est votre plateforme marketing pour renforcer votre présence sur votre marché local. Elle vous donne accès aux campagnes, outils & service marketing et aux informations & liens utiles dans le secteur, entre autres avec FEPRABEL et les compagnies partenaires. Plus de 100.000 sessions et 3.000 downloads de campagnes sont enregistrés chaque année. C'est beaucoup mais on peut faire encore beaucoup plus ! Un point d'attention : complétez votre tableau de bord avec toutes les informations personnalisées de votre bureau. Il est

essentiel de le compléter et d'y ajouter vos photos pour être repris de façon correcte et visible sur courtierenassurances.be.

› **votre page web personnalisée sur courtierenassurances.be :**

Grâce aux campagnes « Votre Courtier » digitales mensuelles sur différents thèmes et à une présence permanente sur Google, nous observons une croissance continue des visites sur le site ainsi que du nombre de recherches de courtiers. Nous espérons atteindre le nombre de 250.000 visiteurs ainsi que 25.000 recherches de courtiers. De là l'intérêt de compléter et d'enrichir votre page web sur courtierenassurances.be via votre tableau de bord sur brocom.be pour inciter les visiteurs à vous contacter : par le formulaire, via votre site web, par téléphone ou encore par une visite à votre bureau. Votre page courtier sur le site reprendra votre adresse, un plan (Google Maps), les heures d'ouverture, votre équipe, les médias sociaux, vos compagnies d'assurance partenaires, un formulaire de contact, votre url, votre expertise et rôle...



Les conséquences de la crise du coronavirus ont davantage incité les clients à rechercher de l'information sur le web. C'est pourquoi il est très important que vous y soyez présent pour saisir toutes les opportunités qui se présentent sur internet.

Votre écran digital : une communication visible et toujours à jour !

Dans votre bureau, il est également important de communiquer de façon régulière et attractive pour attirer l'attention de vos clients sur vos services. C'est la raison pour laquelle Brocom vous propose des écrans digitaux. 500 écrans sont disponibles cette année dont plus de la moitié sont déjà installés. Si vous ne l'avez pas encore commandé, faites-le au plus vite via brocom.be, pour profiter de cette offre encore cette année. L'écran est livré et installé gratuitement et vous ne prenez en charge que l'abonnement annuel de 300 € tout compris (configuration, diffusion du contenu, entretien, garantie et assistance) pour un écran standard !



Bref, suivez le mouvement du digital en 3 étapes :

1. Utilisez le matériel sur brocom.be pour votre bureau et vos canaux digitaux.
2. Complétez votre tableau de bord pour améliorer votre webpage sur courtierenassurances.be.
3. Commandez, si ce n'est encore fait, votre écran digital.

« Votre Courtier » dans la presse

En 2021, FEPRABEL et Votre Courtier, Votre meilleure Assurance ont été très présents dans les médias. Cela a commencé déjà au début du mois de janvier dans le Moniteur Automobile, où Patrick Cauwert a souligné l'importance du courtier lors du choix d'une assurance automobile. Le même mois, les études Assuralia ont été publiées et bien sûr FEPRABEL a mis ces excellents chiffres pour les courtiers en avant dans la presse.

Entre-temps, Patrick Cauwert a fait l'objet d'articles dans L'Echo et Plus Magazine sur l'impact du Covid sur les assurances et l'assurance GSM. FEPRABEL et Brocom ont également été régulièrement mentionnés dans Assuropolis, la newsletter numérique de Kluwer (6 fois pour être précis). Sans oublier l'interview du nouveau président de Brocom, Michaël Bonhomme, dans « Le Monde de l'assurance ».

En ce qui concerne la télévision, il y a tout d'abord la série Z Insurance sur Canal Z, avec 7 diffusions au premier semestre 2021 et 8 autres au second semestre. À la fin de chaque émission, on retrouve Patrick Cauwert qui souligne l'importance du rôle du courtier dans les situations abordées.

Avant, pendant et après les inondations, Patrick et des courtiers ont été également très sollicités par les médias (La Libre, L'Echo, LN24, RTBF...) en d'autres termes, « Votre courtier, Votre meilleure Assurance » ont été très régulièrement à la une !





« Votre courtier dans la presse »



Les courtiers d'assurance regrettent qu'en matière de protection des consommateurs, tout ne soit pas traité de la même manière

Actualités - 30/06/2021
Auteur(s)
Luc Sanders

Le rapport annuel du Médiateur pour 2020 montre que le nombre de plaintes/questions relatives à l'assurance des téléphones portables, des ordinateurs et des smartphones est passé de 242 à 600. Ces assurances, généralement proposées par des compagnies d'assurance étrangères, sont vendues dans les grands magasins d'électroménager par des vendeurs spécialisés dans l'électronique mais ayant des connaissances limitées en matière d'assurance. L'Ombudsman indique que ces intermédiaires d'assurance auxiliaire devraient mieux connaître les produits d'assurance qu'ils proposent et mieux informer leurs clients. Le site web des magasins en question doit également contenir des informations claires sur l'étendue de la couverture fournie, le prix annuel et les procédures d'annulation. Si ce n'est pas le cas, les pratiques de vente devraient être surveillées de plus près," dit le Médiateur.

En matière de protection des consommateurs inscrite dans la loi depuis 2018, il existe des différences entre une personne qui propose des assurances à titre d'activité secondaire, comme le vendeur de téléphones portables, et le courtier professionnel indépendant.

Selon Kelly Schamphelaere (FVF) et Patrick Cauwert (Feprabel), respectivement porte-parole des courtiers en assurances néerlandophones et francophones, une bonne et adéquate protection du consommateur est sans aucun doute importante. Il est au moins aussi important que le consommateur bénéficie d'une protection égale pour chaque produit d'assurance qu'il souhaite souscrire. Les courtiers d'assurance trouvent donc regrettable que tout ne soit pas traité de la même manière. Pourquoi un consommateur qui achète une assurance pour téléphone portable dans un magasin d'électronique ne bénéficie-t-il pas de la même protection qu'une personne qui souscrit une assurance solde d'emprunt ou une assurance habitation auprès d'un courtier d'assurance indépendant ?

Source : Assuropolis, 29/07/2021

Le voile se lève petit à petit sur les coûts des indemnisations

L'Echo - 06 Aug. 2021

Le coût des inondations en Wallonie dépassera sans doute les 350 millions d'euros. Les questions fusent quant à la répartition de la charge et la responsabilité.

Le montant total des indemnisations après les inondations historiques qui ont touché notre pays les 14 et 15 juillet, avec une réitération localisée le dimanche 25 juillet, devra attendre l'introduction de tous les devis des sinistrés. Mais petit à petit, les premiers chiffres sortent.

Le bancassureur KBC fait état d'une première estimation de 62 millions d'euros (réduits à 41 millions après l'intervention de la réassurance) pour quelque 4.200 dossiers attendus.

Belfius parle de 100 millions avant l'intervention de la réassurance, avec déjà quelque 5.000 dossiers rentrés (94% visant le logement, 6% visant l'automobile).

Le groupe Axa évoque, lui, 400 millions pour l'ensemble des intempéries ayant touché l'Europe, sans plus de précision pour la Belgique. "Nous travaillons actuellement avec nos courtiers et Axa Partners, responsable du relogement de nos assurés."

"Tout dossier ouvert donne directement accès à un versement de 1.500 euros."

Ethias évoque les 9.000 à 10.000 dossiers attendus, tant pour les habitations que pour les autos emportées par les flots. L'assureur, qui a repris le chemin de la rentabilité après des années noires, devrait être le plus impacté

Au total, les premières estimations parlaient déjà d'une catastrophe dont le coût dépasserait la barre des 375 millions d'euros (indexés) fixée pour l'intervention maximale des assureurs. Une première depuis l'entrée en vigueur de la loi de 2014 sur la couverture des catastrophes naturelles. En 2016, les inondations avaient abouti à 27.000 déclarations, pour un total de 143 millions d'euros. On se rappelle, à l'époque, Paris s'était retrouvée sous l'eau, comme 36 communes wallonnes.

La Wallonie a d'ores et déjà annoncé un plan d'aide d'urgence de 2 milliards d'euros. S'équiper de l'essentiel

Alors pendant que le déblaiement et le nettoyage se poursuivent, les compagnies d'assurance entre en jeu auprès des sinistrés.

Au sein de Feprabel, la fédération des courtiers en assurance, une cinquantaine de courtiers sont actuellement sur le terrain. "Nous demandons aux sinistrés de ne pas hésiter à nous faire part d'éventuels problèmes ou blocages", explique Patrick Cauwert, le CEO de Feprabel, qui ajoute que compte tenu de l'ampleur des dégâts, tout se passe relativement bien

Leur première mission: effectuer au cas par cas les avances aux sinistrés pour les aider à s'équiper au minimum. "J'ai eu un dentiste qui avait absolument besoin d'un nouveau siège."

"Tout dossier ouvert donne directement accès à un versement de 1.500 euros", précise Serge Jacob, porte-parole d'Ethias. Les assureurs assurés

Les assureurs l'ont déjà clamé: les indemnisations ne se feront pas attendre. Chez Ethias, on rappelle que la couverture des catastrophes naturelles, désormais incluse dans la police incendie, prévoit un règlement du dossier au plus tard 30 jours après l'expertise.

Rappelons que les personnes ne bénéficiant pas de cette couverture ou d'une omnium pour leur véhicule pourront se tourner vers le fonds des calamités.

Quant aux assureurs, ils pourront compter sur les réassureurs. En effet, face à des risques climatiques peu prévisibles, les assureurs prennent eux aussi une assurance. Celle-ci varie en fonction de la nature du portefeuille de la compagnie: est-il diversifié en polices? En zones géographiques? "Les besoins et les ressources varient d'une compagnie à une autre. Néanmoins, la couverture 'catnat' étant plus volatile, les assureurs se tournent davantage vers un réassureur que pour une couverture vol", explique Wauthier Robyns, d'Assuralia, l'union professionnelle des compagnies d'assurances.

Source : L'Echo, 06/08/2021

Ce que pourrait vous coûter la vente «trop rapide» de votre bien.

PAGE 44

Mon Argent

Finances personnelles & immobilier | L'ECHO samedi 23 janvier 2021

Ce que le Covid a changé ou changera pour vos assurances



Le Covid-19 a bouleversé nos habitudes. Des changements qui impactent vos assurances, leur couverture et l'indemnisation. La (re)lecture des contrats s'impose.

MURIEL MICHEL

Depuis l'éclatement de la crise sanitaire au printemps dernier, suite au confinement, puis aux périodes de restrictions et de reconfinement partiel qui ont suivi, notre vie a été mise entre parenthèses, son rythme en mode ralenti. Plus rien ne fonctionne vraiment normalement. Nous avons dû annuler ou limiter voyages et déplacements, reporter des soins non urgents ou non essentiels, nous convertir du jour au lendemain au télétravail. Les travailleurs ont été massivement mis en chômage temporaire.

Certains assurances ont été subitement et massivement sollicités. On pense aux assureurs voyage et annulation. D'autres, comme l'assurance auto, ont parfois été sous-utilisés.

Le contexte

Des évolutions sociales et médicales. Une nouvelle donne tant pour les assurés que pour leurs clients.

Faut-il donc autant compenser de résoudre ses contrats ou d'en arrêter l'un ou l'autre? Certainement pas, insiste-on chez Assurica, l'Union professionnelle des entreprises d'assurance. «Les assurances sont

Assureurs profiteurs
Les assureurs ne sont d'ailleurs pas tenés les bras croisés. «La première question qui s'est

posée aux assureurs, c'est l'impact de la crise sur leur portefeuille financiers, souligne Wautier Robijns. Il est heureusement resté limité. «Après avoir légèrement baissé au printemps, le degré de solvabilité s'est rétabli aux niveaux de 2020, en moyenne, dans le courant de 2020.»

Mais surtout, des assureurs ont immédiatement voulu à prendre leurs responsabilités et à appliquer le principe de solidarité, poursuit-il. «Nous avons maintenu toutes les couvertures (décès, invalidité, hospitalisation) pour les travailleurs qui étaient en chômage temporaire. Leurs avantages extra-légaux n'ont jamais été suspendus. Ces dispositions ont en outre été prolongées jusqu'à ce jour.»

Flexibilité et adaptations

En matière de santé, poursuit-il, c'est surtout le fait que la sécurité sociale a pris complètement à sa charge la majorité des factures liées au Covid. De leur côté, les assureurs ont rapidement adapté les délais de polices hospitalisation (extension des périodes pré et post-hospitalisation couvertes) pour garantir le compte de fait que le droit de soins a été totalement budgétisé, repari, annulé, calculer décalé... rappelle-t-il.

«La réactivité des compagnies pour s'adapter aux besoins de la clientèle s'est manifestée sur tous les fronts, sans qu'il ait fallu un mot d'ordre du secteur en ce sens», assure Wautier Robijns, multiple cas à l'appui: ««««« clients ayant moins voyagé, des compagnies ont spontanément fait un geste et diminué la prime à payer cette année. Comme Europ Assistance, pour les contrats NoGo.»

«Des médecins généralistes qui se sont mis au service des hôpitaux dans les centres de triage malades sont restés couverts, alors que le risque ne correspondait plus à celui qui est couvé dans le cadre de leur pratique habituelle.»

LIRE LA SUITE EN PAGE 42

ACTU | ENTREPRISES | SERVICES FINANCIERS & ASSURANCES

Les courtiers représentent la moitié du marché de l'assurance



Patrick Cauwert, patron parisi des courtiers belges, peut aussi le surnommer «Bibi».

OLIVIER SAMOËL | 21 janvier 2021 | 16:01

Les Belges conservent leur confiance en leurs courtiers. Ceux-ci constituent toujours le principal canal de distribution des polices d'assurance, encore davantage en non-vie.

La Belgique est un pays de courtiers, et les derniers chiffres d'Assuralia le confirment une nouvelle fois. En 2019, un peu plus de la moitié (50,4%) des produits d'assurance ont été vendus et gérés par des courtiers. Ceux-ci devancent les agents exclusifs et bancaires (29,4%) et les assureurs directs (20,2%).



Les courtiers sont particulièrement populaires pour les produits non-vie, segment dans lequel ils accaparent 92,8% des parts de marché. En assurance vie, ils représentent 42,8% du marché, ce qui leur donne également la première place devant les agents exclusifs et bancaires qui continuent encore le premier canal de distribution en 2019.

Source : lecho.be/entreprises/services-financiers-assurances/les-courtiers-representent-la-moitie-du-marche-de-l-assurance/10278819.html, 21/01/2021



FAUT-IL FAIRE APPEL À UN COURTIER?

L'assurance étant une matière complexe, le courtage peut s'avérer utile pour dégouter la bonne compagnie et le bon contrat. Nous en avons discuté avec Patrick Cauwert, CEO de Fedefab (Fédération des Courtiers d'Assurances et Intermédiaires Financiers de Belgique).

Projet réalisé par Olivier Duquesne

Quel est le principal avantage d'un courtier en matière d'assurance automobile?

Il nous amène à peut trouver la meilleure offre et le contrat le mieux adapté. Les courtiers disposent d'outils comparatifs mais au niveau tarifaire que qualitatif, surtout, ayant à leur disposition une multitude d'assureurs. Ils peuvent adapter l'offre aux spécificités de leur clientèle. Et y a aussi notre indépendance avec du conseil impartial et surtout le fait que nous sommes le courtage financier honnête sur la confiance et la relation personnelle. D'autant qu'il y a un courtier dans chaque unité commerciale en Belgique.

Une garantie de proximité, en effet. Ça va, ça va, mais il y a-t-il des avantages à ce service ou comme site offre complémentaire?

L'assurance est une matière complexe, nécessitant des notions de droit, et un monde très imaginaire. Le courtier sera là pour donner des explications avec à la fois une présence physique et des outils digitaux performants. Il connaît le marché et son aléa, il connaît aussi parfaitement la gestion des risques. Et un aspect très important en ces temps compliqués, il est le facteur humain s'occupant dans une relation durable. En cas de sinistre, il rappelle son client, guide à l'ère présente lors de l'expertise. C'est aussi lui qui rassure les victimes. Le courtier peut aussi mettre en œuvre les nouveaux consommateurs en cas de dommages corporels. Mais il est aussi très flexible. Chez les courtiers, les clients ne sont pas des numéros de dossier gérés par des call-centers impersonnels. Il faut prendre du temps pour trouver le bon assureur. Faire avec une offre attractive.

Le courtier est-il plus enclin à conseiller la protection juridique ou l'assurance conducteur?

Le courtier peut en conseiller les deux et privilégier avant d'être un vendeur de police d'assurance. Ainsi, avec l'ère CEO de Fedefab, l'ère du homme de courtoisie et, je pense la BC sans protection juridique à mes clients. Et à mes yeux, l'assurance conducteur avant d'être d'office couverte par la BC. Donc, oui, je le conseille.

Faire appel à un courtier est un service qui se paie plus ou pas des dommages possibles à la BC. L'investissement ne vaut-il pas la chandelle? Serait-il toujours un déchet d'un aspect juridique d'obtenir pour le spécialiste en la matière suite à un sinistre?

Les courtiers trouvent-ils il toujours une assurance viable?
Normalement, le courtier trouve la meilleure solution pour le client. En cas de difficulté, le Bureau de Tarification (BT) est une réponse. Il est possible de solliciter le médiateur. Je suis membre du bureau de BT et je vous confirme que la toute grande majorité des demandes se font par des courtiers. Et puis, il n'y a pas de limite à passer par le Bureau de Tarification.

Enfin, faire appel à un courtier pour l'ensemble de ses polices (auto et hors auto) peut-il réduire les coûts? Il n'y a-t-il pas de risques que les tarifs soient très augmentés. De plus, le courtier oserait-il répondre aux besoins des clients au lieu de se limiter aux risques économique et psychologique.

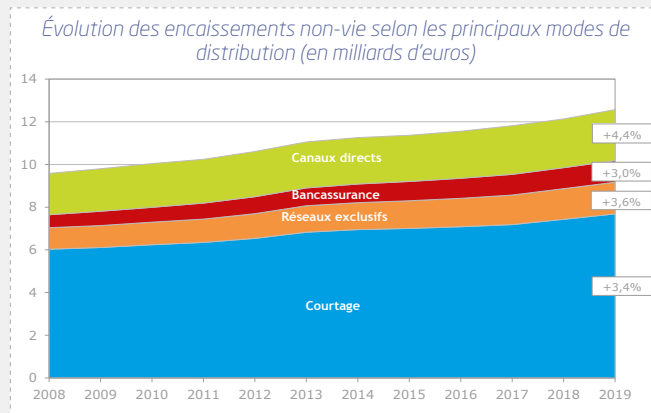


Source : Moniteur de l'Automobile, 10/2021



La position du courtage parmi les canaux de distribution reste dominante

Le courtier en assurances reste de loin le numéro 1 pour le consommateur. Comme de coutume, Assuralia a publié son enquête annuelle sur l'importance des différents canaux de distribution des assurances en Belgique.



Les chiffres de 2019 montrent qu'un peu plus de la moitié des assurances vie et non-vie ont été conclues et gérées par des courtiers en assurances (50,4 %). Les agents exclusifs et les bancassureurs détenaient 29,4 % de part de marché, les assureurs directs 20,2 % (dont le commerce électronique 0,2 %).

C'est surtout pour les assurances non-vie que les courtiers en assurances détenaient en 2019 une part de marché impressionnante : pas moins de 61,1 %. Les autres canaux de distribution se partageaient chacun 1/5 du marché.

En assurance vie, les courtiers détenaient une part de marché de 42,2 %. Ils ont ainsi encore accru leur avance sur les agents exclusifs et les bancassureurs qui étaient les leaders du marché jusqu'en 2014 (aussi en 2016). Depuis lors, les courtiers ont gagné du terrain.

« Votre Courtier » face aux inondations



Au moment où nous vous écrivons cet article, nous faisons face à la catastrophe naturelle qui a touché de nombreuses régions en Wallonie. Les courtiers étaient sur le terrain dès les premières heures de la catastrophe et ont pu démontrer à quel point l'accompagnement des clients est important en cas de sinistre. De nombreuses actions solidaires ont été menées et des actions de communication spécifiques vis à vis de la presse et des clients: communiqué de presse, présence sur les médias sociaux, soutien d'une plateforme de solidarité, communication via le réseau, distribution de vestes de sécurité, interviews sur LN24, etc. Cette situation exceptionnelle nécessite d'adapter le



plan du deuxième semestre. Plus que jamais, nous mettrons en évidence le rôle fondamental du courtier en situation de crise que vous avez affrontée avec beaucoup de courage et d'humanité vis à vis de vos clients. Le courtier en ressort grandi.

Un nouveau président et nos nouveaux administrateurs

Nous souhaitons la bienvenue à notre nouveau Président Michaël Bonhomme, ainsi qu'à nos nouveaux administrateurs Patrick De Baets, François Ronvaux et Thierry Vanderstraeten.



Michaël Bonhomme (AXA)



Patrick De Baets (Foyer)



François Ronvaux (Aedes)



Thierry Van der Straeten (I.B.I.S. Insurance)

Nous profitons aussi de cette occasion pour remercier encore Marc Simons pour son engagement en 2019 et 2020 pour Brocom. Malgré la situation et grâce à son support, nous avons pu publier le livre des 25 ans de Brocom et mener à bien les plans annuels ambitieux.

Les nouveaux partenaires : AÉDES, FOYER et I.B.I.S. INSURANCE

Merci à nos nouveaux partenaires de nous rejoindre. Ensemble, nous sommes plus forts pour promouvoir le courtage.



INNOVATEUR D'ASSURANCES



I.B.I.S. INSURANCE

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



MOT DU CEO DE FEPRABEL, PATRICK CAUWERT

<< En 2021, Feprabel et Brocom ont encore accéléré le développement et support digital pour vous rendre tout aussi visible dans le monde virtuel que vous l'êtes déjà dans le monde physique. Nous sommes le réseau le plus répandu; nous devons l'être dans les 2 mondes. Ce sera notre force sur le marché ! >>



MOT DU PRÉSIDENT DE BROCOM, MICHAËL BONHOMME

<< L'année 2021 est une année encore bousculée par les effets de la pandémie et des inondations. Malgré cela, nous sommes restés très présents dans la presse et dans les médias avec nos campagnes d'image et digitales. Ensemble avec le Conseil d'Administration, nous travaillons aux ambitions du futur pour << Votre Courtier >>. Votre avenir est assuré ! >>





« Brocom en chiffres »

(En collaboration avec FEPRABEL)

Membres courtiers

2.410

Compagnies partenaires

15

Leads recherches courtiers

25.863

Leads

25.863 visiteurs sur le site ont recherché un courtier du 01.07.2020 au 30.06.2021

courtierenassurances.be

200.811

Visites

entre le 01.07.2020 et le 30.06.2021 sur le site pour les clients : courtierenassurances.be

Médias

1,35

Millions d'euros htva
pour promouvoir le rôle du courtier

Enseignes

1.405

Le Branding de votre communication avec 1.405 enseignes

Brocom.be

64.499

Visites

entre le 01.07.2020 et le 30.06.2021 sur le site pour votre support : brocom.be

Facebook

5.365

Fans

sur notre page facebook (en date du 27.07.2021)

Notoriété

35 %

Une notoriété de la marque « Votre Courtier, Votre meilleure assurance » qui passe de 27 % à 35 %

LinkedIn

4.072

Followers

sur notre page LinkedIn (en date du 27.07.2021)

Sites IPB des courtiers

364

Sites

« Signatures mail 2021 - Votre courtier »

Essence, hybride ou électrique ?
#MerciMonCourtier
de me proposer une assurance auto
qui me ressemble!



Vacances
j'oublie tout,
sauf mon assurance.



Votre courtier est là
pour vous aider.
Contactez-moi en cas de dégâts.



Une assurance habitation
qui s'adapte à votre
nouveau "chez vous".



Vous entretenez
votre santé,
votre courtier
l'assure.



Pour la gestion
de notre entreprise,
c'est nous.
Pour nos assurances,
c'est notre courtier.



Diversifiez vos
placements pour de
meilleurs rendements



Votre entreprise
se digitalise!
Je vous cyberassure.



Pour votre maison, votre architecte.
Pour vos assurances, votre courtier.

#ChacunSonMetier #MerciMonCourtier

Prenez votre courtier sur www.brocom.be



Il vaut mieux
prévenir que guérir.
Souscrivez à une
assurance protection
juridique.



Pendant et après
les dégâts,
votre courtier
est à vos côtés.

Besoin d'aide ? www.aide.brocom.be



Pour votre santé, votre médecin.
Pour vos assurances, votre courtier.

#ChacunSonMetier #MerciMonCourtier

Prenez votre courtier sur www.brocom.be



Nous restons
proches de vous.

#Revoir
#Ressortir
#Revivre



Quelle que soit
votre mobilité,
votre courtier
vous suit.



Pour votre protection,
des pompiers.
Pour vos assurances,
votre courtier.



Pour vos reconstructions,
des hommes de métier.
Pour vos assurances,
votre courtier.





I EUROPE

Quelques sujets clés du BIPAR en 2020-2021

Les travaux et activités 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 crise sanitaire mondiale qui s'est déclenchée au début de 2020 a eu et continue d'avoir un impact sur les activités du BIPAR et de ses membres.

Les conséquences du Covid-19 sur le secteur de l'assurance, l'application de la DDA, l'Union des marchés des capitaux (UMC) et sa stratégie pour les investissements de détail et l'évaluation et révision de la Directive sur le crédit à la consommation (DCC) ont été quelques-uns des dossiers clés du BIPAR en 2020-2021.

Le BIPAR et le Covid-19

Le BIPAR a été invité à participer à diverses discussions organisées par la Commission européenne et EIOPA sur les mesures d'aide aux consommateurs et aux entreprises

par l'Union européenne et sur d'éventuels mécanismes qui pourraient mieux absorber les conséquences économiques de futures pandémies (comme d'éventuels partenariats public-privé). Le BIPAR a d'ailleurs mis en place un groupe de travail sur le sujet.

Le BIPAR a notamment :

- contribué au rapport 2020 d'EIOPA sur les tendances à la consommation, qui porte essentiellement sur le Covid-19 et qui donne un premier aperçu de l'impact de cette pandémie sur le secteur de l'assurance. Le rapport fait le point sur la manière dont les mesures d'EIOPA sur la Covid-19 ont été mises en œuvre et sur leurs conséquences. Le rapport contient également une interview du président du BIPAR, Juan Ramón Plá. Le BIPAR a été en contact régulier avec EIOPA tout au long de l'élaboration de ce rapport.
- contribué au groupe exploratoire d'EIOPA sur les solutions de résilience partagée pour les pandémies et a participé au document de réflexion d'EIOPA sur le sujet (juillet 2020) et au document de travail d'EIOPA sur les mesures visant à améliorer l'assurabilité des pandémies (2021).
- participé à plusieurs tables rondes de la Commission avec des représentants du secteur financier, des consommateurs et des entreprises. Lors de la table

ronde de juillet 2020, différentes bonnes pratiques ont été approuvées par le secteur, notamment une bonne pratique appelant les assureurs et les intermédiaires à éviter tout rachat ou réaffectation hâtive de fonds en raison de la chute de la valeur des actifs causée par la pandémie. Une autre bonne pratique générale appelle le secteur à continuer à agir dans le meilleur intérêt des consommateurs. Lors de la table ronde de février 2021, les participants et la Commission ont discuté de la prolongation des mesures d'aide/de la nécessité de nouvelles mesures offertes aux consommateurs et aux entreprises dans le contexte de la crise du Covid-19.

La Directive sur la distribution d'assurances (DDA)

La DDA introduit de nouvelles règles en matière de distribution d'assurances. Elle est entrée en vigueur le 23 février 2016 et devait être transposée en droit national avant le 1^{er} juillet 2018. En février 2020, tous les États membres de l'UE avaient transposé la DDA. La DDA est une **Directive d'harmonisation minimale**, en d'autres termes, lors de la transposition en droit national de la DDA, les États membres ne peuvent aller en deçà de ce que prévoit la Directive, mais peuvent introduire des mesures supplémentaires s'ils le jugent nécessaire afin d'assurer la protection des consommateurs sur leur marché.



Conformément à l'article 41 de la DDA, la Commission européenne devait présenter d'ici le 23 février 2021 un rapport sur l'application de l'article 1er de la DDA (champ d'application) et sur le réexamen général de la DDA. En raison de l'adoption tardive de la Directive, puis de la crise du Covid-19, ces rapports ont été reportés.

Mesures prises par EIOPA

La DDA habilite l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) à adopter diverses mesures et à réaliser d'autres rapports et études.

Conformément à l'article 41 de la DDA, EIOPA devait préparer un **rapport pour évaluer l'application de la DDA avant la fin 2020. EIOPA a reporté la publication de ce rapport au quatrième trimestre 2021, principalement en raison du retard de la date de transposition et d'application de la DDA et de l'impact de la pandémie de Covid-19.** En préparation de ce rapport, EIOPA a consulté les parties prenantes fin 2020, en leur demandant leur avis sur l'expérience de l'application de la DDA.

En octobre 2020, EIOPA a publié un **document sur la supervision des exigences POG (Surveillance des produits et exigences en matière de gouvernance) de la DDA** (voir <https://tinyurl.com/supervisionexigencespog>).

Principaux messages du BIPAR à la consultation d'EIOPA sur l'application de la DDA

- › Il est trop tôt pour avoir un bon aperçu de l'impact de la DDA sur les activités des intermédiaires d'assurance et sur la protection des consommateurs. L'introduction de nouvelles exigences par la DDA est encore trop récente pour permettre de tirer des conclusions significatives sur leur application dans la pratique.
- › L'évaluation de l'impact de la DDA ne peut être considérée indépendamment des autres évolutions du marché et des nombreuses nouvelles règles de l'UE qui sont entrées en vigueur ces dernières années (RGPD, anti-blanchiment, etc.).
- › La DDA est un bon texte équilibré qui peut apporter de réels avantages aux consommateurs et aux investisseurs de détail.
- › Une stabilité réglementaire est nécessaire pour les intermédiaires d'assurance.
- › Certaines exigences obsolètes de la DDA devraient être réactualisées, par exemple l'obligation de fournir les informations précontractuelles aux consommateurs sur papier par défaut.
- › L'application (ou le manque d'application) du principe de proportionnalité est un sérieux problème.
- › La convergence réglementaire doit être un élément clé pour résoudre tout problème à l'avenir. À cet égard, EIOPA a un rôle essentiel à jouer.

EIOPA explique que le document peut être utile pour les distributeurs d'assurance lors de la mise en œuvre de leurs propres politiques POG, afin qu'ils puissent mieux collaborer avec leurs superviseurs respectifs. Dans son document, EIOPA définit son approche de supervision pour évaluer si les concepteurs ont développé et mis en œuvre des systèmes et des contrôles adéquats pour leur processus POG et si les accords de distribution des produits ont été correctement appliqués par les distributeurs, pour être

alignés sur la stratégie de distribution des concepteurs et garantir que les produits sont vendus au bon marché cible.

En décembre 2020, EIOPA a publié son premier **rapport sur les sanctions administratives et autres mesures** imposées par les autorités nationales compétentes (ANC) en vertu de la DDA (voir <https://tinyurl.com/rapportsanctionsadmin>). Conformément à l'article 36 (2) de la DDA, EIOPA est tenue de publier ce rapport chaque





année. Au total, dans huit États membres (Belgique, Bulgarie, Danemark, France, Allemagne, Hongrie, Lituanie et Malte), les ANC ont imposé un total de 1 923 sanctions administratives ou autres mesures. La grande majorité des sanctions (environ 75 %) ont été prises pour des infractions aux exigences professionnelles et organisationnelles de l'article 10 de la DDA. Environ 20 % des sanctions ont été imposées pour des infractions aux exigences d'immatriculation de l'article 3 de la DDA. La sanction la plus fréquente, sur la base des informations communiquées par chaque ANC, a été le retrait de l'immatriculation de l'intermédiaire, suivi par le recours à des sanctions administratives pécuniaires.

En avril 2021, EIOPA a publié son **recueil réglementaire unique sur la DDA** (voir <https://tinyurl.com/recueilreglementaire>), conçu comme un outil de documentation et visant à promouvoir et à garantir l'application cohérente de la DDA (niveaux 1, 2 et 3) dans toute l'UE. Il permet d'accéder facilement au cadre réglementaire de la DDA, juridiquement contraignant et non contraignant.

Le BIPAR suit l'application de la DDA dans les États membres de l'UE et aide ses associations membres, par exemple, en cas de mauvaise transposition du texte.

L'Union des marchés des capitaux (UMC) et sa stratégie pour les investissements de détail

L'Union des marchés des capitaux (UMC) est un projet visant à créer un marché unique des capitaux. L'objectif

est de faire en sorte que les investissements et l'épargne circulent dans toute l'UE dans l'intérêt des consommateurs, des investisseurs et des entreprises, quel que soit leur lieu d'implantation. Un livre vert sur l'UMC a été publié en 2015, suivi d'un premier plan d'action en septembre 2015.

Après diverses mesures de suivi et face à l'urgence réelle liée à la crise du Covid-19, la Commission européenne a publié un nouveau plan d'action intitulé « Une Union des marchés des capitaux au service des personnes et des entreprises - Nouveau plan d'action » en septembre 2020. Ce plan présente 16 mesures législatives et non législatives visant à concrétiser les trois objectifs principaux suivants :

- › soutenir une relance économique verte, numérique, inclusive et résiliente, en mettant l'accent sur les PME
- › faire de l'UE un endroit encore plus sûr pour l'épargne et l'investissement à long terme
- › intégrer les marchés de capitaux nationaux au sein d'un véritable marché unique.

Les 16 actions comprennent des mesures importantes pour les **intermédiaires**, telles que

- › L'amélioration de la **qualité des conseils financiers** - la Commission étudiera la faisabilité d'un **label paneuropéen pour les conseillers financiers**
- › Une évaluation et un réexamen des **règles relatives aux incitations, aux conseils en investissement et à la publication d'informations**.

La Commission a commencé à travailler à une **stratégie sur les investissements de détail**, qui devrait être présentée au cours du deuxième semestre de 2022 et qui devrait se concentrer sur les **intérêts des investisseurs individuels**. « Un investisseur individuel devrait bénéficier : i) d'une protection adéquate, ii) de conseils non biaisés et d'un traitement équitable, iii) de marchés ouverts proposant des services et des produits financiers variés, compétitifs et abordables, et iv) d'informations transparentes, comparables et compréhensibles sur les produits. La législation de l'UE devrait être prospective et tenir compte des évolutions en cours en matière de numérisation et de durabilité, ainsi que de l'accroissement des besoins en termes d'épargne-retraite. »

En avril 2021, la Commission a publié une feuille de route relative à sa stratégie sur les investissements de détail et peu après, en mai, a lancé une consultation publique sur le sujet. La consultation contient 12 catégories de questions, notamment sur les incitations et la qualité des conseils, les obligations d'information, l'innovation numérique, l'investissement durable, les recours, les PRIIPs, l'éducation financière, etc. Avec l'aide de consultants, la Commission prépare par ailleurs une étude pour alimenter sa stratégie. Le BIPAR et ses membres ont répondu et continueront de répondre à ces consultations.

Juste avant la sortie du nouveau plan d'action, le **Parlement européen** a publié un « rapport d'initiative » (non juridiquement contraignant) sur l'UMC. Le rapport porte sur 7 points importants: le financement des entreprises; la promotion des investissements et des produits financiers à

long terme et transfrontaliers; l'architecture du marché; les investisseurs de détail; l'éducation financière; le numérique et les données; le rôle de l'UE sur les marchés mondiaux.

En ce qui concerne les **investisseurs de détail**, le Parlement a demandé à la Commission d'adopter une approche plus horizontale et harmonisée en matière de protection des consommateurs et des investisseurs. **Le Parlement demande également que des modifications soient apportées à la législation actuelle afin de garantir l'accès à des conseils indépendants fournis par les intermédiaires financiers, sans favoriser de manière excessive les produits financiers conçus « en interne »** et avec une évaluation approfondie des produits provenant d'une série de concepteurs, et ce afin de garantir une commercialisation équitable et transparente des produits financiers.

En décembre 2020, le **Conseil des ministres de l'UE** a défini ses priorités pour la future nouvelle législation en relation avec le nouveau plan d'action pour l'UMC. La plus haute priorité pour le Conseil sont les actions visant à améliorer le financement de l'économie, en particulier des PME et dans le contexte du Covid-19. La mobilisation des capitaux privés vient ensuite. Le Conseil appelle à améliorer la culture financière, à rationaliser les règles d'information existantes et à évaluer la qualité **et l'équité des conseils en matière d'investissement**.

Le BIPAR a toujours insisté sur la nécessité pour l'UE de se concentrer sur des initiatives réduisant la charge administrative pour les (petites) entreprises, d'éviter une réglementation excessive, de veiller à la stabilité

et d'adapter la supervision au secteur. La Commission a commencé ses travaux sur la mise en œuvre du nouveau plan d'action.

Evaluation et révision de la Directive sur le crédit à la consommation (DCC)

En 2014, l'examen de l'application de la Directive sur le crédit à la consommation (DCC) a mis en évidence certaines lacunes de cette Directive. Le marché a considérablement évolué, et plusieurs autres textes législatifs de l'UE ont été adoptés dans différents domaines, également pertinents pour la fourniture de crédit à la consommation. La Commission a donc lancé une évaluation de la Directive (première feuille de route en 2018).

Le BIPAR a répondu à plusieurs consultations en la matière, rappelant que la présence d'intermédiaires de crédit fournissant des services et conseils professionnels, représente toujours une garantie supplémentaire de protection du consommateur. En outre, le BIPAR a précisé quelles dispositions de la DCC pourraient être utilement modifiées (licence unique pour les intermédiaires, vente croisée...) et quelles dispositions ne devraient pas être modifiées : compte tenu des différences entre les marchés nationaux, les élargissements du champ d'application devraient être décidés au niveau national et basés sur des études d'impacts. Aucune modification n'est nécessaire en ce qui concerne la rémunération, et dans tous les cas, des conditions de concurrence équitables entre les intermédiaires de crédit et les prêteurs directs/autres distributeurs doivent être garanties.

En novembre 2020, la **Commission** européenne a publié les résultats de son évaluation de la DCC. Elle indique que cette révision évaluera les options potentielles pour garantir une meilleure information des consommateurs, en tenant compte de l'impact du numérique, ainsi qu'une protection renforcée des consommateurs contre les pratiques de prêt irresponsables, notamment celles qui se propagent en ligne. Dans le cadre de la crise du Covid-19, une attention particulière sera également accordée au surendettement et aux conseils en matière d'endettement.

En mars 2021, le BIPAR a participé à une réunion du **Parlement** européen sur les avantages et les défis de la numérisation des services financiers de détail, notamment sur la manière dont la pandémie de Covid-19 a affecté la protection des consommateurs dans ce domaine et sur les révisions de la DCC et de la Directive sur la commercialisation à distance. En ce qui concerne la DCC, le représentant de la Commission a déclaré que les points clés pour la Commission étaient les suivants :

- › étendre la protection des consommateurs à de nouveaux opérateurs tels que les plateformes de prêts entre pairs, mais aussi à de nouveaux produits comme les prêts à court terme à coût élevé;
- › mettre à jour les exigences de publication des informations pour prendre en compte la digitalisation et les contrats en ligne;
- › analyser l'efficacité des règles d'évaluation de la solvabilité afin que cette évaluation soit faite dans l'intérêt du consommateur;
- › assurer un soutien aux consommateurs surendettés ou aux personnes en difficulté.





Contrôles par la Commission des offres de crédit en ligne

En avril 2021, la Commission européenne a annoncé les résultats d'un examen effectué à l'échelle de l'UE de sites internet proposant des crédits à la consommation¹. L'objectif principal de ces contrôles était de vérifier, sur différents appareils (PC, tablettes, smartphones), si les professionnels respectent les règles de l'UE relatives aux informations standard dans le domaine de la publicité en ligne sur le crédit à la consommation, si la présentation générale de ces offres ne peut pas induire les consommateurs en erreur et si les offres n'exploitent pas de manière agressive les vulnérabilités des consommateurs. La Commission a constaté que le crédit à la consommation en ligne est un marché en pleine expansion et que l'impact du Covid-19 ne fera qu'accroître la demande de solutions de crédit rapides. **Plus d'un tiers des sites web examinés enfreignaient potentiellement le droit de la consommation de l'UE.**

Prochaines étapes

La Commission a annoncé la publication d'une proposition de révision de la DCC pour la fin du deuxième trimestre de 2021 « afin de renforcer la protection des consommateurs dans le contexte de la numérisation des services financiers de détail ». En ce qui concerne les contrôles coordonnés,

les autorités participantes assureront désormais le suivi des cas signalés en se référant à leurs règles nationales en matière d'enquête et d'exécution.



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) : Finance durable, vente à distance, cybersécurité, Directive sur les

marchés d'instruments financiers (MiFID II), Règlement UE sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs), le numérique, La révision de la Directive Solvabilité II et les intermédiaires d'assurance, Produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP), Directive sur l'assurance automobile, Directive sur la lutte contre le blanchiment de capitaux, Le Brexit, Directive sur la responsabilité environnementale (DRE).

Isabelle Audigier
Directrice juridique du BIPAR

1. Il s'agit d'une série de contrôles coordonnés par la Commission et effectués simultanément sur des sites web par les autorités nationales chargées de l'application de la loi dans les pays participants, afin d'identifier les infractions à la législation européenne sur la protection des consommateurs dans un secteur particulier.

COMITÉ DE PILOTAGE DU BIPAR 2021-2022



Conseil d'Administration



Président
Dominique Sizes
(courtier français et membre de Planète CSCA)



Vice-Président
Juan Ramón Plá
(courtier espagnol et trésorier d'ADECOSE)



Vice-Président
Nicolas Bohème
(agent français et membre d'agéa)



Secrétaire Général
Yorck Hillegaart
(courtier allemand et membre du conseil d'administration de la BDVM)



Trésorier
Christoph Berghammer
(courtier autrichien et membre du WKO Versicherungsmakler)



Directeur permanent du BIPAR
Nic De Maesschalck

Comité de Gestion

Conseil d'administration

+



Président de la Commission Affaires UE
Paul Carty
(courtier irlandais et membre de Brokers Ireland)



Président de la Commission Affaires internationales
Jaap Meijers
(courtier néerlandais et membre de d'Adfiz)



Président de la Commission des Agents du BIPAR
Jean-François Mossino
(courtier italien et membre du SNA)

Autres membres du Comité de Pilotage

Hans-Georg Jenssens, André Lamotte, Yossi Manor, Davide Pilotti, Roger van der Linden (Président de la Commission des Courtiers du BIPAR) et Elie Ziade.

Membres honoraires du Comité de Pilotage

Alessandro De Besi, Gérard Lebègue et Manuel Vila.

Nombreux sont les représentants belges actifs au sein du BIPAR. Citons, par exemple, André Lamotte (ancien Président FEPRABEL) qui a présidé le BIPAR entre 2015 à 2016. Patrick Cauwert, CEO FEPRABEL, actuellement membre du Comité des Directeurs du BIPAR. André Van Varenberg, ancien Secrétaire Général de l'UPCA, ancien Président de la Commission des Courtiers du BIPAR.



Décisions relatives à des procédures d'infraction prises par la Commission européenne

PROCÉDURE D'INFRACTION

En tant que gardienne des traités, la Commission européenne est chargée de veiller à l'application correcte du droit communautaire et peut engager une procédure d'infraction en vertu de l'article 258 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) lorsqu'elle estime qu'un État membre a enfreint le droit communautaire.

1^{ère} étape : La Commission adresse à l'état membre une lettre de mise en demeure l'invitant à lui soumettre ses observations dans un délai de deux mois. Cet échange de vues n'est normalement pas rendu public.

2^{ème} étape : En l'absence de réponse à la lettre de mise en demeure ou si les observations transmises par l'état membre ne sont pas jugées satisfaisantes, la Commission envoie un avis motivé. L'état membre dispose d'un délai supplémentaire de deux mois pour s'y conformer. à ce stade, la Commission publie un communiqué de presse informant les citoyens européens de l'objet de la procédure.

3^{ème} étape : Si l'état membre ne respecte toujours pas le droit communautaire, la Commission peut décider de saisir la Cour de justice européenne, dont l'arrêt est contraignant.

4^{ème} étape : Si l'état membre ne se conforme pas à l'arrêt de la Cour, la Commission peut demander l'imposition d'une astreinte au titre de l'article 260 du TFUE.

Ci-dessous, nous vous livrons une liste (non exhaustive) des décisions relatives à des procédures d'infraction prises par la Commission européenne durant l'année écoulée.

Contrefaçon de l'euro

Lettre de mise en demeure à la France et avis motivé à l'Irlande

La Commission européenne a envoyé le 3 décembre 2020 une lettre de mise en demeure à la France et un avis motivé à l'Irlande pour application incorrecte des règles de l'Union relatives à la protection de l'euro et des autres monnaies contre la contrefaçon. Ces règles, établies dans la directive 2014/62/UE, sont essentielles pour renforcer le cadre de l'Union en matière de lutte contre les faux billets et les fausses pièces.

La France n'a pas correctement transposé la disposition de la directive relative à l'obligation de considérer comme une infraction pénale le fait d'importer, d'exporter et de se procurer de la fausse monnaie. En outre, la France n'a pas correctement transposé les dispositions de la directive relatives au niveau maximal de la peine prévue pour la réception de fausse monnaie, qui devrait inclure

l'emprisonnement. La France n'a pas non plus transposé correctement les dispositions de la directive relatives à la compétence en cas de découverte de fausse monnaie sur le territoire national. Enfin, les dispositions du droit national ne prévoient pas l'obligation pour les autorités nationales d'autoriser sans délai l'analyse des échantillons et de transmettre les faux billets et fausses pièces en euros pour examen par le centre national d'analyse au cours de la procédure pénale.

Le délai de transposition de la directive a expiré le 23 mai 2016. L'Irlande n'a pas communiqué les mesures nationales de transposition adoptées dans le délai imparti. L'avis motivé fait suite à la lettre de mise en demeure pour non-communication envoyée précédemment à l'Irlande.

Reconnaissance des qualifications professionnelles

Avis motivé à la Lettonie et avis motivé complémentaire à la Tchéquie

La Lettonie a reçu un avis motivé le 3 décembre 2020 au sujet du non-respect des règles de l'UE relatives à la reconnaissance des qualifications professionnelles (directive 2005/36/CE telle que modifiée par la directive



La direction politique de la Commission européenne - Photo : <https://ec.europa.eu>



2013/55/UE). En dépit de la lettre de mise en demeure et de la lettre de mise en demeure complémentaire qui lui ont été envoyées respectivement en juillet 2018 et en mars 2019, la Lettonie n'a pas entièrement remédié à un certain nombre de problèmes de non-conformité en ce qui concerne les règles relatives à l'accès partiel aux activités professionnelles, la mise en œuvre de la carte professionnelle européenne et le respect des obligations en matière de transparence et de rapports prévues par la directive 2005/36/CE.

La Commission a également adressé le 3 décembre 2020 un avis motivé complémentaire à la Tchéquie au sujet du non-respect de la directive sur les qualifications professionnelles. En juillet 2020, la Commission a décidé de saisir la Cour d'un recours contre la Tchéquie, celle-ci n'ayant pas remédié aux violations de la législation de l'UE sur les qualifications professionnelles, en particulier en ce qui concerne les règles en matière d'établissement, de fourniture temporaire de services et d'exigences spécifiques pour certaines professions de la santé et le statut des professionnels. La Commission a envoyé un avis motivé complémentaire pour étayer et clarifier certains griefs soulevés lors de la phase initiale de la procédure d'infraction.

Fiscalité

Lettre de mise en demeure à la France

La Commission a adressé le 18 février 2021 une lettre de mise en demeure à la France, l'exhortant à modifier ses règles en matière de retenue à la source concernant les dividendes versés aux compagnies d'«assurances en unités de compte» établies dans d'autres États membres de l'Espace économique européen (EEE). Une assurance en unités de compte est un régime d'assurance-vie dans le cadre duquel les primes versées par le preneur d'assurance sont utilisées pour acheter des parts dans des fonds d'investissement choisis par cette personne et les dividendes versés par ces fonds sont reversés par l'assureur au preneur d'assurance. Les dividendes français reçus par les compagnies d'assurances en unités de compte établies dans des États membres de l'EEE font l'objet d'une retenue à la source définitive. En revanche, les compagnies d'assurances en unités de compte établies en France n'ont pas de retenue à la source sur ces dividendes ou peuvent imputer la retenue à la source effectuée sur l'impôt français sur les sociétés, ce qui revient à zéro. En effet, les dividendes reçus constituent des provisions déductibles ou des réserves techniques. La Commission estime que ces règles portent atteinte à la libre circulation des capitaux (article 63, paragraphe 1, du TFUE et article 40 de l'accord EEE).

Protection des données

Lettre de mise en demeure à la Belgique

Le 9 juin 2021, la Commission a envoyé une lettre de mise en demeure à la Belgique pour violation de l'article 52 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), qui dispose que l'autorité de contrôle de la protection des données exerce en toute indépendance les missions et les pouvoirs dont elle est investie. L'indépendance des autorités chargées de la protection des données exige qu'elles restent à l'abri de toute influence extérieure, directe ou indirecte, susceptible d'influer sur leurs décisions. En mars 2021, Didier Reynders, commissaire à la justice, a envoyé une lettre aux autorités belges dans laquelle il faisait part de ses préoccupations quant au fait que l'autorité belge chargée de la protection des données n'était pas indépendante. Certains de ses membres ne peuvent être considérés comme étant à l'abri de toute influence extérieure parce qu'ils rendent compte à un comité de gestion dépendant du gouvernement belge, participent à des projets gouvernementaux sur la recherche des contacts dans le cadre du COVID-19 ou sont membres du Comité de la sécurité de l'information. Les informations fournies dans la réponse apportée par les autorités belges en avril 2021 n'ont pas dissipé ces préoccupations.





Crédit hypothécaire

Lettre de mise en demeure à l'Italie

La Commission a adressé le 9 juin 2021 une lettre de mise en demeure à l'Italie par laquelle elle lui demande de se conformer à l'obligation lui incombant de mettre en œuvre toutes les dispositions de la directive sur le crédit hypothécaire (directive 2014/17/UE). En particulier, la Commission demande à l'Italie d'adopter et de notifier les dispositions relatives à la liberté d'établissement et à la libre circulation des services des intermédiaires de crédit, ainsi qu'à leur surveillance. L'objectif de la directive sur le crédit hypothécaire est d'accroître la protection des consommateurs dans le domaine des prêts hypothécaires et de favoriser la concurrence, notamment en ouvrant les marchés nationaux aux intermédiaires de crédit. Une concurrence accrue devrait bénéficier aux consommateurs grâce à un choix plus large et à une réduction des coûts.

Lutte contre le blanchiment de capitaux

4^e directive anti-blanchiment - Lettres de mise en demeure à l'Allemagne, au Portugal et à la Roumanie

La Commission a adressé le 18 février 2021 des lettres de mise en demeure à l'Allemagne, au Portugal et à la Roumanie pour transposition incorrecte de la 4^e directive anti-blanchiment. Le délai de transposition de cette

directive était fixé au 27 juin 2017. La lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme est essentielle pour garantir la stabilité financière et la sécurité en Europe. Des scandales de blanchiment de capitaux récents ont fait apparaître la nécessité de définir des règles plus strictes au niveau de l'Union. Les lacunes législatives présentes dans un État membre ont une incidence sur l'UE dans son ensemble. Dans ce contexte, la Commission a décidé que les États membres concernés devaient agir à l'égard de certains aspects fondamentaux du cadre de lutte contre le blanchiment de capitaux, comme l'échange approprié d'informations avec les cellules de renseignement financier (CRF), les obligations de vigilance à l'égard de la clientèle et de coopération adéquate entre les CRF et la transparence des registres centraux des bénéficiaires effectifs.

5^e directive anti-blanchiment - Avis motivés à la Hongrie, aux Pays-Bas et à la Pologne

La Commission a adressé le 9 juin 2021 des avis motivés à la Hongrie, aux Pays-Bas et à la Pologne pour transposition incomplète de la 5^e directive anti-blanchiment en droit national. Tous les États membres devaient mettre en œuvre cette directive pour le 10 janvier 2020 au plus tard. La Hongrie n'a pas transposé certaines règles de l'UE relatives, par exemple, aux comptes anonymes, aux sanctions efficaces, à l'accès aux informations sur les bénéficiaires effectifs et aux conditions régissant l'échange d'informations entre les autorités compétentes. Les mesures juridiques adoptées par les Pays-Bas ne couvrent pas les comptes anonymes, les droits à une

révision administrative, la transparence nécessaire en ce qui concerne les bénéficiaires effectifs des fiducies/trusts ou constructions juridiques similaires, ni l'accès adéquat des cellules de renseignement financier (CRF) aux informations. La Pologne n'a pas transposé les règles relatives, par exemple, au commerce d'œuvres d'art, à l'utilisation de cartes prépayées anonymes émises dans des pays tiers, aux mesures de vigilance renforcées à l'égard de la clientèle, à appliquer aux relations d'affaires ou aux transactions impliquant des pays tiers à haut risque, ni les règles relatives au niveau de transparence applicable aux bénéficiaires effectifs de fiducies/trusts ou de constructions juridiques similaires.

Lutte contre le terrorisme

Lettres de mise en demeure à la Bulgarie, à l'Allemagne, à la Pologne et au Portugal

La Commission a décidé le 9 juin 2021 d'ouvrir des procédures d'infraction en adressant des lettres de mise en demeure à la Bulgarie, à l'Allemagne, à la Pologne et au Portugal au motif que ces pays n'ont pas transposé correctement certains éléments des règles de l'UE en matière de lutte contre le terrorisme [directive (UE) 2017/541], à savoir ceux qui touchent à la définition des infractions terroristes et aux droits des victimes du terrorisme. La directive relative à la lutte contre le terrorisme est un élément clé du programme de lutte antiterroriste de l'UE et elle comporte des dispositions qui érigent en infractions pénales et sanctionnent les agissements liés au terrorisme, comme le fait de se déplacer

à l'étranger pour commettre un acte terroriste, de revenir ou de se déplacer dans l'UE en vue de telles activités, de suivre un entraînement à des fins terroristes et de financer le terrorisme. En outre, les règles de l'UE prévoient des dispositions particulières pour les victimes du terrorisme afin de garantir qu'elles ont accès à des informations fiables ainsi qu'à des services d'aide professionnels et spécialisés, immédiatement après un attentat et aussi longtemps que nécessaire. Les États membres devaient transposer la directive dans leur droit national au tard le 8 septembre 2018.

Lutte contre la cybercriminalité

Lettres de mise en demeure à 7 pays

La Commission a décidé le 9 juin 2021 d'ouvrir des procédures d'infraction en adressant des lettres de mise en demeure à l'Autriche, à la Belgique, à la Tchéquie, à l'Estonie, au Luxembourg, à la Pologne et à la Suède concernant la mise en œuvre incorrecte de la directive relative aux attaques contre les systèmes d'information (directive 2013/40/UE). Cette directive constitue un élément essentiel du cadre juridique de l'UE pour la lutte contre la cybercriminalité et impose aux États membres de renforcer leur législation nationale dans ce domaine et d'introduire des sanctions pénales plus sévères, notamment en cas de cyberattaques à grande échelle. Les États membres doivent également désigner des points de contact, disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'assurer une meilleure coopération entre les autorités nationales. La Commission estime que ces 7 pays ont transposé de manière incorrecte notamment les

dispositions de la directive relatives aux niveaux de sanction requis, à l'interception illégale, ainsi qu'à l'incrimination de la production et de l'utilisation de certains outils pour commettre les infractions visées dans la directive.

Marchés publics

Saisie de la Cour de justice contre la Pologne et lettre de mise en demeure à la Slovaquie

La Commission a décidé le 9 juin 2021 de s'adresser à la Pologne et à la Slovaquie en ce qui concerne la conformité de leur législation nationale avec les règles de l'UE en matière de marchés publics et de concessions. Ces règles (la directive 2014/24/UE, la directive 2014/25/UE et la directive 2014/23/UE) devaient être transposées en droit national par les États membres pour le 18 avril 2016 au plus tard. La Commission a décidé de saisir la Cour de justice d'un recours contre la Pologne, estimant que la législation polonaise transposant les directives sur les marchés publics n'est toujours pas pleinement conforme à la législation de l'UE. Elle a également adressé une lettre de mise en demeure à la Slovaquie.

Lettre de mise en demeure à l'Autriche

Le 9 juin 2021, l'Autriche a reçu une lettre de mise en demeure, l'invitant à se conformer aux règles de l'UE en matière de marchés publics. Récemment, l'Autriche a lancé des marchés publics portant sur des services d'impression de documents de sécurité tels que des cartes d'identité

d'une manière qui semble avoir été conçue de sorte à correspondre exactement et exclusivement à l'ancien prestataire de services, Österreichische Staatsdruckerei. Si cela se confirme, un tel mode de passation de marchés entraverait la concurrence et ne serait pas conforme aux dispositions relatives aux marchés publics. En 2018, la Cour de justice de l'UE avait déjà jugé dans l'affaire C-187/16 qu'un monopole légal d'Österreichische Staatsdruckerei était contraire au droit de l'Union en matière de marchés publics.

Avis motivé aux Pays-Bas

La Commission a adressé le 9 juin 2021 un avis motivé aux Pays-Bas au sujet de leurs règles relatives aux sociétés de logement. En vertu de la législation néerlandaise, les sociétés de logement ne sont pas considérées comme des pouvoirs adjudicateurs et, partant, ne suivent pas les règles de l'UE en matière de marchés publics. Or elles revêtent la qualité d'organismes de droit public relevant des directives de l'UE sur les marchés publics et doivent en appliquer les dispositions. Par conséquent, la Commission estime que les Pays-Bas ont enfreint le droit de l'Union (directive 2014/23/UE et directive 2014/24/UE), en particulier l'obligation de transparence qui impose aux sociétés de logement de publier leurs appels d'offres afin de garantir l'égalité des chances aux entreprises et d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix lors de leurs achats. La Commission a envoyé une première lettre de mise en demeure en décembre 2017, suivie d'une lettre de mise en demeure complémentaire en janvier 2019.

Source : <https://ec.europa.eu> (site internet de la Commission Européenne)



CHIFFRES & RAPPORTS

Ambition et innovation pour les 25 prochaines années

À l'aube de nos 25 ans et malgré une année 2020 atypique, le bilan est extrêmement positif. Porté par nos courtiers, notre créativité et notre qualité de service, Aedes est plus que jamais un acteur qui compte.

Crise sanitaire

La crise sanitaire n'a pas perturbé l'activité de l'entreprise. Comme chez nos confrères, la sinistralité a été réduite mais nous avons également connu une forte croissance du nombre de polices en 2020 : + **11,7 %**. Plus important sans doute, la crise nous a poussé à repenser en profondeur notre mode de fonctionnement interne afin de gagner en efficacité ; tant du point de vue organisationnel que du point de vue communicationnel. La mise en place d'une politique de télétravail structurel en est le meilleur exemple.

Nos courtiers, nos partenaires

On ne peut pas évoquer la réussite de ces 25 dernières années sans remercier nos partenaires, les courtiers !

Aedes peut compter sur un réseau de plus de 2.000 courtiers à travers notre plat pays. C'est grâce à vous que nous en sommes là : vos demandes et vos retours nous poussent à l'innovation, l'ADN d'Aedes, vos attentes font évoluer nos services en permanence. Merci à vous !

Une qualité de service inégalée

C'est une obsession depuis nos débuts : la qualité de services délivrés aux courtiers est essentielle. Elle est incarnée par chaque collaborateur Aedes et est mesurable au travers des indicateurs suivants : le **J+1** (gestion de toute pièce production endéans 24h), le **J+2** (gestion de toute pièce sinistre endéans 48h) et le **NS+2H** (tout nouveau sinistre est ouvert dans les deux heures). Plus que jamais, nos collaborateurs symbolisent l'esprit Aedes et cette culture d'entreprise forte que nous développons quotidiennement. Ils contribuent grandement à la croissance de notre société. Merci à eux !

De l'ambition pour les 25 prochaines années...

Créativité produits, innovation et dynamisme seront les crédits des mois et années à venir. Le tout, bien entendu, porté et accompagné par vous, les courtiers.

« Aedes en chiffres »

Croissance nette 2020
en nombre de polices

+ 11,7 %

Courtiers partenaires en Belgique

+ 2.000

Pièces traitées en production

99,7 %

pourcentage de pièces traitées en production dans le respect du J+1 en 2020¹

Pièces traitées en sinistre

98,5 %

pourcentage de pièces traitées en sinistre dans le respect du J+2 en 2020²

1. Chiffre validé par un organisme externe, BDO dans le rapport « ISAE3402 Type II Assurance Report » - Période d'observation : 01/01/20 au 31/12/20.
2. Chiffre validé par un organisme externe, BDO dans le rapport « ISAE3402 Type II Assurance Report » - Période d'observation : 01/01/20 au 31/12/20.



Fatigué.e d'attendre
votre tour ?



Chez nous, vous serez toujours numéro 1 !

Nos engagements

J+1: toute communication « Production » et « Sinistre PJ Auto » est traitée dans les 24 heures ;

J+2: toute communication « Sinistre » est traitée dans les 48 heures ;

NS+2H: ouverture de tout nouveau dossier sinistre dans les 2 heures de la réception de la déclaration.

www.aedessa.be





CHIFFRES & RAPPORTS

En route vers le succès, ensemble avec les courtiers

Pour Allianz en Belgique, les chiffres de l'année écoulée reflètent une solide performance sous-jacente. Ils montrent que, malgré un contexte difficile lié à la Covid, les améliorations apportées ces derniers mois dans différents domaines portent du fruit. Le leitmotiv partagé par tous les collaborateurs est de continuer à travailler intensément pour rencontrer le mieux possible les attentes des courtiers et de leurs clients.

Notre ADN consiste ainsi à encourager et privilégier les initiatives qui apportent de réelles plus-values aux courtiers. Cela leur permet de travailler au sein de leurs bureaux de la manière la plus efficace possible au bénéfice de leurs clients. Autres critères essentiels pour Allianz : inscrire nos projets dans le respect des normes sectorielles tout en valorisant, tout au long de la chaîne de valeurs, les pouvoirs et l'autonomie de nos courtiers partenaires.

Engagement aux côtés des courtiers confirmé

Les nombreuses initiatives prises récemment et celles qui seront prises dans les prochains mois concourent toutes à

accompagner les bureaux de courtage dans leur recherche d'efficacité. Elles confirment notre engagement aux côtés et au service du courtage en l'inscrivant dans la durée.

Notre nouvelle plateforme ProLink Life pour la souscription et la gestion d'Allianz Excellence +, d'Allianz ActiveInvest + et de notre nouveau produit Allianz for a Better World en est la parfaite illustration. Sans parler aussi par exemple de l'espace de téléchargement de documents qui permet d'interagir digitalement. Les courtiers nous disent en apprécier la simplicité qui permet très facilement des tris et des regroupements de documents à la demande.

Partenariat renforcé

Soutenir activement les courtiers au travers d'un partenariat fort est également inscrit dans notre ADN. Un exemple parmi d'autres d'une initiative prise en ce sens concerne la formation. Sachant combien la formation qui permet aux courtiers et à leurs collaborateurs de valoriser leur expertise et leur savoir-faire est essentielle, nous avons lancé pour nos courtiers partenaires l'Allianz Digital Academy, plateforme d'e-learning dans laquelle nous insérons nos modules de formation tels que New Building Plan, Allianz LifeCycle, ...

Assurément, Allianz et les courtiers, une collaboration entre partenaires gagnant-gagnant tournée vers l'avenir !

« Allianz en chiffres »

*Continuer à améliorer nos performances
au bénéfice des courtiers et des clients*

Parts de marché Vie & Non-Vie 2019

6,4 % & 3,4 %

Chiffre d'affaires total 2020

1.586

millions d'euros

Résultat net 2020

89

millions d'euros

Ratio combiné IARD 2020

94,4 %



Allianz for a Better World

Ensemble faisons la différence

Consultez notre brochure digitale

→ www.allianz.be/Liens directs/Documents/Brochures/Brochures produit/Allianz for a Better World





CHIFFRES & RAPPORTS

En pleine croissance grâce au canal du courtage

Dans le contexte particulier de la crise du covid-19 et malgré toutes les restrictions, Architas Belgique a réussi à atteindre avec l'ensemble de ses apporteurs d'affaires, une production de pratiquement 130 millions d'euros durant ces 12 derniers mois. Cette fructueuse collaboration nous a conduit à un nouveau jalon de notre histoire puisque nous avons dépassé le cap de 2,2 milliards d'euros d'assets under management.

Architas est l'entité du groupe AXA dédiée à la gestion de fortune en Belgique. Dans le cadre d'une convention d'apporteur d'affaires, elle permet aux courtiers en assurance de proposer à leurs clients un service de gestion discrétionnaire en architecture ouverture, à partir d'un montant de 100.000 €.

Des rendements parmi les meilleurs du marché

Particulièrement au cours de ces derniers mois, caractérisés par une volatilité extrême sur les marchés, nos experts - qui

collaborent avec plus de 40 gestionnaires de fonds - ont géré activement et soigneusement les différents types d'actifs, afin d'atteindre des prestations stables et durables.

Le canal du courtage au centre de nos préoccupations

Nous avons naturellement continué à accompagner et soigner nos apporteurs et leurs clients. Nos chargés de relation se sont adaptés, en ayant à côté de leurs visites, de nombreux contacts téléphoniques et vidéos. Grâce à notre onboarding à distance, nous sommes restés en mesure de convertir les clients proposés par nos apporteurs, en toute circonstance.

Afin de donner davantage de visibilité à notre service de gestion et encourager la prise de contact avec nos services, la partie professionnelle de notre website a été complètement renouvelée. Notre partenariat avec Brocom s'est poursuivi.

En bref, nous avons atteint un magnifique résultat dans un contexte extrêmement compliqué. C'est une nouvelle preuve de la force de ce beau modèle de collaboration.

<< Architas en chiffres >>

Assets under management

12,73 %

croissance annuelle au 31/08/21

Nombre de clients

4.302

au 31/08/21

Nombre d'apporteurs d'affaires

684

au 31/08/21

Gestionnaires de fonds

45

au 31/08/21

Architas présente

LES AVENTURES D'UN COURTIER EN ASSURANCES

A LA DÉCOUVERTE DE LA GESTION DISCRÉTIONNAIRE



Architas est l'entité du groupe AXA dédiée à la gestion de fortune en Belgique.

Vous pouvez présenter ce service de gestion discrétionnaire à vos clients dans le cadre d'une convention d'apporteur d'affaires. En recourant à ce service, vos clients délèguent la gestion de leur capital à nos experts. Grâce à notre architecture ouverte, ceux-ci sélectionnent soigneusement les fonds de plus de 40 gestionnaires de fonds. La gestion de patrimoine est un service proposé par Architas qui ne constitue pas un produit d'assurance.

Notre gestion discrétionnaire est disponible pour vos clients à partir d'un montant très accessible.



« Aucun contrat sans courtier » est bien la meilleure approche

2020 fût une année sans précédent. Dirigée par le Covid-19, elle a forcé chacun de nous à se réinventer.

Le virus continue à revendiquer une place importante dans notre quotidien en 2021. Mais il a été supplanté durant l'été par les terribles inondations qui ont touché notre pays. Un risque supplémentaire s'est révélé : des événements météorologiques extrêmes, conséquences du réchauffement climatique.

Les inondations de juillet 2021 ont concrètement illustré ce que représente le problème climatique: une nature qui déploie une force inouïe en provoquant une souffrance humaine énorme. Des dégâts matériels et humains ainsi qu'une charge colossale de sinistres en ont été les conséquences. Le bilan a été particulièrement lourd pour AXA aussi avec plus de 10.000 sinistres déclarés en moins d'un mois. Pour la seconde fois en un an et demi, les compagnies, les fédérations et de nombreux courtiers impliqués ont dû se réunir pour réagir et prendre leurs responsabilités face à une situation totalement inédite. Pensons à l'accord entre Assuralia et le Gouvernement wallon, la flexibilité au niveau des paiements d'avances ou les solutions de relogement et divers autres exemples.

Une nouvelle fois, cette crise a démontré que la stratégie d'AXA Belgium « **aucun contrat sans courtier** » est la bonne approche. L'ancrage local et la proximité que vous offrez en tant que courtier font vraiment la différence dans des situations de crise comme celle-ci. Vous avez souvent dépassé vos propres mandats et êtes nombreux à avoir aidé des clients sans courtier en répondant aux questions sur leur sinistre tellement ils étaient démunis. Vous avez réalisé très rapidement un maximum de premières expertises ou le paiement des avances afin d'aider au plus vite vos clients. Les courtiers dont les clients n'étaient pas impactés ont fait preuve d'une grande compréhension face aux retards possibles concernant leurs dossiers moins urgents.

Nous continuons à développer des outils toujours plus efficaces pour faciliter le travail au sein de vos bureaux. Nous le faisons, tant que possible, avec les solutions sectorielles tels que les MPB ou du moins en intégrant nos propres outils dans vos propres systèmes. Un outil de déclaration en ligne comme e-Claims devient aussi nécessaire pour l'habitation. Les premiers tests auront bientôt lieu et une solution devrait déjà vous servir fin 2022.

Pour conclure, lors des JO, Nafi Thiam, notre ambassadrice a remporté l'or. Son succès montre qu'avec de la motivation et de la confiance en soi tout devient possible. Know You Can.

Jean-Philippe Vandenschrick
Directeur commercial

« AXA en chiffres »

(AXA Belgium en 2020)

MPB

227.510

Visites sur axa.be

156.000

Research Online Purchase Offline¹

7.900

contrats¹

Sinistres déclarés via e-Claims

30 %





Know You Can

Nafi Thiam
Ambassadrice AXA

Se dépasser en toute confiance

Avec de la motivation et de la confiance en soi, tout devient possible.

AXA Assurances est là pour vous accompagner avec votre courtier qui vous donnera des conseils personnalisés.

Plus d'info sur axa.be



CHIFFRES & RAPPORTS

Baloise Insurance : une proximité à toute épreuve

Les résultats de l'exercice 2020 et du premier semestre montrent que, prévoyante et visant des succès durables, Baloise Insurance reste une entreprise solide face aux crises malgré les défis auxquels nous avons été confrontés en 2020. Petite rétrospective avec Henk Janssen, CEO et Christophe de Moraes, Directeur Commercial Sud de Baloise Insurance.

Quel regard portez-vous sur 2020 ?

Henk Janssen : Comme cela a sans doute été le cas pour beaucoup, 2020 a été une année que nous n'oublierons pas de sitôt. La pandémie de Covid-19 et le passage soudain à un télétravail à 100 % furent deux événements majeurs. Nous avons aussi accueilli 500 nouveaux collaborateurs en pleine pandémie avec l'acquisition de Fidea et Athora Non-Vie, sans compter les courtiers qui travaillaient avec ces assureurs.

Christophe de Moraes : Ce fut un défi, mais nous sommes satisfaits, ou plutôt reconnaissants envers nos

collaborateurs qui ont fourni d'énormes efforts pour soutenir nos courtiers et nos clients de manière optimale durant cette période difficile.

Qu'en est-il de la digitalisation ?

Henk Janssen : La digitalisation n'est plus l'avenir, c'est le présent. Chez Baloise Insurance, nous voulons surtout proposer des outils qui renforcent la connexion digitale avec le client. Mais au final, que le contrat soit conclu en ligne ou non, le courtier doit toujours être en contact avec le client, ce qui correspond à notre stratégie Digital et humain, main dans la main.

Comment voyez-vous l'avenir pour les courtiers ?

Christophe de Moraes : Le courtier est et reste un acteur essentiel. Les courtiers accompagnent et conseillent leurs clients. Conclure une assurance est toujours une question d'émotions, c'est-à-dire la confiance et dans ce domaine, il n'y a pas mieux que le courtier, dont l'approche personnelle fait toute la différence. Si le Covid-19 a clairement renforcé l'attention pour le digital, le besoin de contacts humains et de bons conseils est là pour rester.

« Baloise Insurance en chiffres »

Encaissement

2,044

MIA

Assurance Non-Vie

dans le top 4

des assureurs Non-Vie

Croissance

229,6

MIO

Nombre de clients

2.191.012

Satisfaction des collaborateurs

dans le top 8

des employeurs préférés du secteur



DEREK VAN HEURCK, BELLEROSE

**“Les défis de l’entreprise
sont XXL. Heureusement,
les solutions sont
dans son ADN.”**

Production durable, recyclage, hausse des prix... Les entrepreneurs font chaque jour face à de nouveaux défis pour créer et fabriquer une mode de qualité qui durera de nombreuses années. Baloise Insurance évolue et anticipe pour répondre aux nouveaux besoins et aux risques que les entrepreneurs prennent aujourd’hui et prendront demain. Parce qu’une nouvelle façon d’entreprendre exige une nouvelle façon de concevoir l’assurance.

www.baloise.be/entreprises

Votre façon d’entreprendre inspire la nôtre.



Baloise Belgium SA – Entreprise d’assurances agréée sous le n° de code 0096 – Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA.
Siège social: City Link, Oerhofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique – Tél: +32 3 267 23 12 – Siège: Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles, Belgique – Tél: +32 2 773 03 11
info@baloise.be – www.baloise.be – RPM Antwerpen, division Antwerpen – BCE (TVA BE) 0400.048.883 – IBAN: BE31 4100 0007 1155 – BIC: KRDEBEBB





CHIFFRES & RAPPORTS

Protection Juridique D.A.S. : pionnier plus que jamais

En 2022, nous continuerons à miser sur l'accès à la justice en mettant l'accent sur une D.A.S. numérique et qualitative, mais également en prêtant une attention particulière à notre service, nos produits et notre collaboration.

D.A.S., pionnier en protection juridique

Legal Risk Calculator

Lancé en 2018, l'outil ne cesse d'évoluer au rythme des feedbacks reçus et la dernière version voit naître une nouvelle option : FiscAssist. Cette garantie exclusive vise à couvrir les litiges relatifs aux contrôles fiscaux effectués par l'administration. Les indépendants et entreprises peuvent dorénavant bénéficier d'une couverture complémentaire aux déjà très complets produits disponibles dans le Legal Risk Calculator.

BeneFisc

En septembre 2019, nous avons été les premiers à lancer les produits fiscalement avantageux avec la prise de risque que cela comporte. Aujourd'hui, nous pouvons confirmer un succès inégalé, puisque fin 2020, 63 % du marché des protections juridiques fiscalement avantageuses étaient dans les mains de la D.A.S..

L'avenir sera digital pour un service de qualité avant tout

Nous venons de lancer une nouvelle plateforme de déclaration des sinistres : Claims Online. Cet outil permet aux courtiers de déclarer de façon simple et rapide les nouveaux dossiers pour un traitement encore plus efficace.

Nous tenons également à souligner qu'au quotidien, vous pouvez compter sur une structure renforcée de notre service sinistres qui, depuis 2020, est divisé en équipes d'expertise suprarégionales où 158 juristes et gestionnaires sinistres partagent et déploient leurs connaissances et leur expérience de manière ciblée. De la sorte, le client reçoit toujours l'assistance juridique d'un expert compétent dans son domaine. Cela contribuera également à l'amélioration de la qualité de notre service et à l'augmentation du nombre de règlements amiables.

« DAS en chiffres »

Part de marché en 2020

19,73 %

Nombre de sinistres réglés en 2020

58.176

L'équipe à votre service

294

collègues

46

nouvelles recrues depuis début 2020

Clients BeneFisc,
nos produits fiscalement avantageux

55.300



**Réveillez le barista
qui sommeille en
vous, Claims Online
s'occupe du reste.**

**CLAIMS ONLINE,
C'EST PRATIQUE.**

Les e-mails ? C'est terminé ! Claims Online vous aide à constituer un dossier sinistre complet étape par étape. Où et quand vous le souhaitez. Découvrez toute la simplicité d'utilisation de notre **outil en ligne** sur www.das.be et gagnez du temps pour ce qui compte vraiment.



I CHIFFRES & RAPPORTS

DKV, le spécialiste en assurances soins de santé

En tant que partenaire santé, DKV peut compter sur la confiance de près de 2 millions d'assurés. En collaboration avec environ 6.000 intermédiaires d'assurances, nous proposons une gamme complète d'assurances soins de santé qualitatives pour répondre au mieux aux besoins des nos clients : hospitalisation, frais ambulatoires, soins dentaires, perte de revenus et dépendance. DKV est le leader du marché belge privé en matière d'assurances soins de santé.

Nous offrons à tous nos clients, qu'ils soient assurés à titre privé ou dans le cadre d'un contrat collectif, une protection et une tranquillité d'esprit inégalées, et nous visons à les informer et à les sensibiliser par rapport à leur santé. Parce que la santé est le bien le plus précieux pour chacun d'entre nous. Les employeurs ont également bien compris ce dernier point. L'assurance soins de santé collective fait partie d'un package salarial attractif. De nombreux employés sont même prêts à reverser une partie de leur salaire brut contre des avantages supplémentaires.

L'assurance soins de santé collective : un win-win employeur-employé

L'employeur peut bénéficier d'une exonération d'impôts et de cotisations sociales : après tout, l'assurance soins de santé collective est beaucoup moins chère qu'une augmentation équivalente du salaire net. C'est aussi un avantage concurrentiel dans la « guerre des talents ». Comme le confirme Laurent Di Carlo, CEO de Produweb, qui offre une assurance soins de santé DKV à ses employés : « Il est très difficile pour nous de trouver des développeurs web. L'assurance hospitalisation est donc un excellent outil pour faire face à la concurrence. »

Mieux se concentrer sur l'activité principale

L'assurance soins de santé collective offre une parfaite tranquillité d'esprit pour les soins de santé des employés, grâce au remboursement total ou partiel de leurs frais d'hospitalisation, médicaux ou dentaires. Si l'employeur est de plus en plus convaincu par ce type d'avantage, il a toutefois besoin d'être soutenu dans sa démarche. Ainsi, la prise en charge des aspects administratifs lui permet de se concentrer sur son activité. Laurent Di Carlo : « Travailler avec une entreprise d'assurance où tout est géré par le courtier ou par l'entreprise d'assurance elle-même est quelque chose que je recommanderais à d'autres employeurs. »

« DKV en chiffres »

1,9+
millions d'assurés

450+
employés

Plus de

6.000
intermédiaires d'assurances

Créé en

1964

DKV

**Près de 2 millions
d'assurés nous font
confiance. Et vous ?**

Découvrez toutes nos assurances :

- Soins dentaires
- Soins médicaux ambulatoires
- Hospitalisation
- Dépendance
- Perte de revenu





I CHIFFRES & RAPPORTS

Vivium opte pour l'or dans le courtage

Sous la dénomination « Vivium for Gold », Vivium souhaite passer à la vitesse supérieure pour renforcer sa position sur le marché, en collaboration avec les courtiers.

Michel Lüttgens, responsable de la distribution et de la communication au sein du comité de direction du Groupe P&V, Marc Simons, directeur commercial effectif, et Véronique D'haese, directrice commerciale Vivium à partir du 01/01/2022, donnent quelques explications.

Michel Lüttgens : « Malgré le contexte particulièrement difficile, 2020 a été une très bonne année pour nous et les courtiers ont conservé une position solide sur le marché. L'impact de la COVID-19 sur notre chiffre d'affaires est resté relativement limité. Nous faisons confiance aux courtiers et l'inverse est vrai aussi. Nous avons de nombreux partenaires fidèles. Nos courtiers nous accordent un score de fidélité de plus de 9/10, soit le score le plus élevé du marché. En outre, nous voulons renforcer notre position sur le marché, car l'impact devient plus important lorsqu'on parle d'investissements importants, comme ceux consentis dans les processus digitaux. »

Marc Simons : « Pour réaliser cette ambition de croissance, nous avons établi un plan que nous souhaitons réaliser avec nos courtiers : **Vivium for Gold**. Ce plan repose sur trois piliers. **Le premier pilier est un plan de croissance rentable et équilibré** axé sur les reprises des portefeuilles et la part de notre portefeuille auprès de groupes cibles de courtiers spécifiques. Pour y parvenir, nous misons aussi sur l'automatisation et la digitalisation des processus de support, tant en interne que chez les courtiers. »

Véronique D'haese : « **Le deuxième pilier consiste à convaincre de nouveaux courtiers** de collaborer avec Vivium. À cet effet, sept junior account managers ont renforcé l'équipe existante d'account managers. Ils nous apportent dès lors un atout supplémentaire pour accroître notre présence sur le marché et permettre à d'autres acteurs du secteur de découvrir l'ADN unique de Vivium. »

Michel Lüttgens : « Nous observons actuellement une tendance à la consolidation chez les courtiers. De nombreux bureaux sont rachetés, tant par des grands que des petits courtiers. Nous voulons jouer un rôle à cet égard grâce au **troisième pilier** de notre stratégie, en permettant à nos courtiers **d'acheter plus facilement des portefeuilles intéressants** et en les encourageant à le faire. »

« En collaboration avec le courtier, Vivium peut créer une future success story », conclut Marc Simons.

« Vivium en chiffres »

Encaissement Non-Vie 2020

399,484

millions d'euros

Encaissement Vie+EB+Maladie 2020

928,185

millions d'euros

Courtiers partenaires 2021

1.359

Vivium Digital Awards 2021

+ 700

participants

+ 50

dossiers proposés



VIVIUM

Ensemble, c'est sûr.

Pour construire l'avenir et grandir ensemble avec nos courtiers partenaires.



CHIFFRES & RAPPORTS

ANPI : Prévention incendie et vol

La mission d'ANPI est de prévenir et de contrôler les risques d'incendie et de vol pour tous les secteurs. Fondée en 1968, l'ANPI compte actuellement 92 collaborateurs, actifs dans l'une des activités suivantes : information, inspection, laboratoire et certification.

Activité institutionnelle

L'ANPI participe aux groupes de travail des organismes belges et internationaux qui élaborent des réglementations, codes ou normes.

L'ANPI met ses experts à disposition des instituts de normalisation (CEN, CENELEC, NBN, BEC-CEB), des groupes de travail (AFT, BFSN, EFSN, Forum de prévention), des associations partenaires (CFPA-Europe, BUCP, BUtgb-UBAtc, BENOR, INCERT, SFPE, Assuralia, FEPRABEL, FRCSBP...), des organismes officiels (Conseil supérieur de la protection contre l'incendie et l'explosion du ministère de l'Intérieur) et des acteurs de la prévention contre l'incendie et le vol (Task Force Prévention Incendie, Technopréventionnistes,

Conseillers en Prévention Incendie, Fondation des Brûlés, Pinocchio, Secunews).

L'ANPI a développé ses propres prescriptions techniques pour répondre aux besoins spécifiques en matière d'équipements de protection incendie et de sécurité tels que les systèmes d'extinction automatique d'armoires électriques et IT, des modules d'extinction pour friteuses, etc.

Promotion de la prévention des incendies et des vols

En 2020, l'ANPI était présente aux salons suivants, parfois de façon digitale en raison de la crise sanitaire : INTERSEC DUBAI - MUNICIPALIA - BRANDWEER CONGRES - WORKSAFE NAMUR - PREBES Prenne.

L'ANPI a poursuivi le développement de son e-shop, et a mis sur pied l'organisation de 13 webinaires pour faire face à la situation Covid-19, en français et néerlandais :

- › Protection incendie dans les immeubles à appartements.
- › Sprinklers résidentiels.
- › Annonce Alerte Alarme.
- › Compartimentage.

- › Détection incendie.
- › Analyse du risque incendie/Détecteurs d'incendie domestiques.
- › Moyens d'extinction de première intervention.
- › Charges calorifiques.
- › Fiabilité des équipements.
- › Installations de protection contre l'incendie.
- › Alarme vocale.
- › Moyens hydrauliques de première intervention.
- › Nouvelles directives pour les systèmes d'alarme INCERT - T 015 partie 2.

Laboratoires

La division « Laboratoires » de l'ANPI a reçu l'accréditation internationale de BELAC. Elle réalise principalement des essais sur les équipements de prévention et de protection. Son champ d'expertise couvre l'incendie, l'intrusion dans les bâtiments, le vol de véhicules, les équipements de protection des biens, les équipements électriques et électroniques.

Inspection et audit

La division « Inspection » effectue des contrôles sur les installations de prévention et de protection contre



l'incendie dans les bâtiments, et contre le vol dans les bâtiments et les véhicules. De plus en plus d'évaluations des risques d'incendie sont réalisées par le département d'audit.

Notre département aux Pays-Bas effectue des missions d'inspection sous l'accréditation de BELAC et sous notre licence avec le CCV.

Certification

L'ANPI est mandatée pour délivrer un large éventail de certifications de conformité concernant les produits, les systèmes et les sociétés de services impliqués dans la protection contre l'incendie et le vol. La division de certification est également un organisme notifié CPR (1134) et accrédité par BELAC.

Notre collaboration avec l'organisme de certification BENOR poursuit son développement.

ANPI gère actuellement les labels de certification ANPI, BENOR, BOSEC &, INCERT.

Information

L'ANPI se veut un canal d'information permanent pour tous les professionnels de la sécurité des personnes et des biens. L'Info & Media Center collecte, traite et analyse de nombreuses publications sur la prévention des incendies et des intrusions.



L'ANPI communique par le biais de ses publications, des sites web ANPI.be et BOSEC.be, de la Fire & Security ALERT Newsletter, et d'un magazine trimestriel FIRE & SECURITY ALERT Magazine.

Grâce à cela, l'ANPI s'engage à fournir un ensemble cohérent d'outils rapides, précis, constamment mis à

jour, sur base d'expertise liée à la participation de l'ANPI aux comités de normalisation et son savoir-faire, internationalement reconnu dans le domaine.

Les Dossiers techniques ANPI traitent de sujets ponctuels

et pratiques de prévention des incendies et des vols : www.anpi.be/fr/eshop.

ANPI vous invite à rejoindre sa page LinkedIn et la page Facebook pour suivre de plus près notre actualité.

Sensibilisation de la population

L'ANPI et son Info & Media Center participent activement à différentes initiatives de sensibilisation des citoyens aux risques d'incendie et de vol et participent régulièrement à des groupes de travail et de réflexion.

Dans le but de toucher un large public, l'ANPI a également participé à de nombreuses journées d'information et d'étude organisées par les fédérations professionnelles et les membres de l'ANPI ainsi que par le Ministère de l'Intérieur, telles que ALIA, FireForum, Volta, BFSN, A-first, Brandweercongres.

Info Media Center
imc@anpi.be
www.anpi.be



CHIFFRES & RAPPORTS

Les souscripteurs mandatés forment désormais une association sectorielle composée de 15 membres

Depuis le 10 avril 2019, les souscripteurs mandatés font officiellement partie du paysage de distribution d'assurance en ayant obtenu une reconnaissance légale de leur statut. D'une part, il fallait une clarification et davantage de transparence afin de protéger les consommateurs et éviter les conflits d'intérêt dans la distribution. Et d'autre part, dans le cadre du BREXIT, le Cabinet du Ministre Kris Peeters avait déterminé qu'un statut juridique pour les MGA's (Managing General Agents) ou souscripteurs ou encore agences de souscription, pouvait amener des sociétés d'assurances établies à Londres à s'installer au cœur de l'Europe.

C'est une vraie reconnaissance pour une forme d'intermédiaire qui a le vent en poupe. La question qu'on peut se poser c'est : « **qu'est-ce qu'un souscripteur mandaté peut offrir de plus qu'un assureur traditionnel ?** ». La réponse réside dans un service ou un produit que ce dernier n'est tout simplement pas capable d'offrir. Certains parleront d'agilité, d'expertise, de « time to market » ou

simplement d'un côté entrepreneur. Quoi qu'il en soit, l'avenir des souscripteurs est assuré et leur position se renforce sur le marché.

Depuis 2020, la FSMA a officiellement ouvert les inscriptions de cette nouvelle catégorie et pas loin de 41 sociétés se sont manifestées afin de s'inscrire en tant que souscripteur mandaté.

Du côté de l'association, elle s'est considérablement renforcée et nous comptons aujourd'hui 15 membres qui viennent de tous horizons et qui touchent aussi bien à l'assurance au sens large que des spécialités comme le transport, les domaines industriels, l'art, etc. Aujourd'hui, l'intention de BAUA est d'attirer encore plus de membres afin de promouvoir le métier des souscripteurs au sens large.

Voici la liste actuelle des membres de l'association : AEDES, ALLIA Insurance Services, AMICA, Avise, BDM, Cooper Gay, Eeckman, Elitis, Expat & Co, IBIS, Industrial Insurance Group Belgium, Jean Verheyen, Ms Amlin Marine, Piette and Partners et Vander Haeghen & Co.

Dans les prochains mois, l'intention du BAUA est de réellement se positionner comme fédération de souscripteurs mandatés afin de pouvoir défendre leurs intérêts.

PROCHAINS CHALLENGES DE BAUA

- › Mettre à jour le statut de notre fédération conformément au nouveau code des sociétés et associations.
- › Représenter le statut du souscripteur mandaté auprès des fédérations d'assureurs et de courtiers.
- › Adapter la convention sectorielle de courtage à utiliser avec les souscripteurs mandatés de sorte à aligner les responsabilités et sécuriser le modèle de distribution des souscripteurs.

COMPOSITION DU COMITÉ 2021 DU BAUA

Président :
Laurent Verheyen

Vice-présidente :
Katrien Vanden Bulcke

Secrétaire général :
Jan Haentjens

Trésorier :
Thierry Van der Straeten

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. Pour rappel, un premier dossier est totalement finalisé au niveau technique. Il concerne le « **Transfert of electronic documents** ». La Belgique a pris la main dans ce dossier que nous maîtrisons bien. Comme signalé dans le rapport précédent, ces discussions très techniques se sont achevées en juin 2018 et le dossier est au vote des normalisateurs européens.

Les votes ont eu lieu au niveau des instituts de normalisation européens. Le dossier est donc clôturé techniquement, il en est autrement pour le côté politique et les choix de mise en place pratique.

Notre rôle, en plus de la partie technique, est surtout d'éviter un démantèlement de notre norme belge. Nos échanges fonctionnent et sont un exemple au niveau européen, le coût de remise à zéro serait insupportable.

Le dossier suivant « **Electronic premium invoice** » est en clôture. Il est presque finalisé au niveau technique. Les votes sont en cours de collecte et nous sommes optimistes. Nous n'avons pas la main dans ce dossier qui est géré par BIPRO et DIN (DE). Pour rappel, les autres pays avaient des besoins fort différents et nous devions parvenir à remplir nos obligations vis-à-vis du régulateur. Les positions assez fermes que nous avons tenues pour éviter de voir les données électroniques échangées comme du simple texte et non comme des « datas » que nous pouvons automatiser ont été retenues. Nous étions fort en avance par rapport à de nombreux autres pays plus influents que nous, la tendance était clairement au transport de simple texte.

La position des intermédiaires est dans ce cas totalement différente de pays en pays et nous avons été assez handicapés par la taille de notre pays. Elle a été compensée par la maîtrise du dossier par notre « Head of delegation », Michel Bormans.

Le dossier qui nous occupe actuellement est le « **European Accident Form** ». Ce dossier est actuellement à l'étude au niveau de la Commission européenne. La demande est venue de l'ANEC (La voix des consommateurs européens dans la normalisation) via DIN qui l'a proposée à la Commission européenne. Les différents pays ont tendance à vouloir gérer ce genre de dossier au niveau national (notre crashform actuel).

On verra ce qui se produira, mais ici aussi nous devons rester attentifs sur les détails en ce compris la reprise des données des intermédiaires. Il est probable que la commission impose de trouver une solution. Le CEN se pose comme interlocuteur technique et nous sommes clairement passagers des décisions du « politique ».

Standardization request from Green Card to UN/CEFACT. La demande de carte verte électronique est actuellement au point mort au niveau européen. Il y a un gros travail législatif à effectuer avant les données techniques. Si les choses ont évolué au niveau de la couleur et du format/support, rien n'est totalement réglé au niveau européen. Les initiatives nationales continuent à se multiplier, et le risque de confusions augmente.

MEMBRES DE LA DÉLÉGATION BELGE

Head of delegation :
Michel Bormans (Telebib2 centre)

Nominated delegates :
Michel Pirson et Benoît Montens (Assuralia)

Observers :
Michèle Lengele (Portima)

Michel Pirson
Consultant FEPRABEL



Portima : bilan de l'année 2020

Le métier du courtier ne s'est pas simplifié ces dernières années. Pensons notamment à l'évolution de la législation comme le respect des règles Twin Peaks II, le règlement RGPD et, depuis 2019, la législation anti-blanchiment. La digitalisation est également un défi important pour le courtier afin de continuer à concurrencer les bancassureurs et autres assureurs directs et de pouvoir rester le partenaire par excellence du consommateur.

C'est pourquoi, Portima a un objectif explicite : offrir aux courtiers des produits et services modernes qui sont fiables, sécurisés et conviviaux et qui évoluent constamment, en fonction des besoins des utilisateurs.

Portima investit 21 millions d'euros dans le renouvellement de son réseau et de Brio

C'est un fait, les attentes des clients du secteur des assurances évoluent rapidement et les possibilités

technologiques deviennent gigantesques. Nous y répondons en renouvelant et en continuant à innover nos solutions de manière agile. Nous fonctionnons selon la même méthode de travail qu'une entreprise fintech : agile, basée sur la technologie cloud, intégration avec des APIs, améliorations fréquentes, avec des garanties pour la sécurité et la stabilité de nos solutions.

Le Conseil d'Administration de Portima a approuvé un programme de transformation d'un montant de 21 millions d'euros visant à remanier en profondeur nos logiciels et produits réseau. Les premiers résultats ont déjà été mis à la disposition des courtiers en 2020.

Portima renouvelle la gestion des clients dans Brio

Les processus de gestion des clients ont été entièrement renouvelés en 2020. Ils permettent au courtier de gérer les clients de manière conviviale, de les segmenter et de visualiser les relations entre les clients. Il est également possible de rendre rapidement visibles les documents les plus importants au sein de Brio.

L'assistance en matière de conformité a également été améliorée (Insurance Distribution Directive) ainsi que

l'analyse des risques pour le preneur d'assurance et les contrats, en soutien de la législation contre le blanchiment d'argent.

Liens entre Brio et des tiers

Nous nous réjouissons également de l'innovation qui bat son plein dans notre secteur via les nouvelles fintechs. Brio a déjà des liens avec des solutions externes (Allo Cloud, e-GOR, Qlik pour les analytics) et nous ajouterons de nouveaux partenaires en 2021.

L'espace client pour le preneur d'assurance

En 2020, MyBroker a été entièrement renouvelé et reprend désormais les couleurs et le logo de Brocom. Par ailleurs, le client du courtier peut désormais s'y connecter avec itsme®.

Brio aide à relever les défis de la législation

Les fiches clients ont encore été améliorées en 2020, en concertation avec les fédérations de courtiers. Pour

aider davantage les courtiers à répondre à la loi anti-blanchiment, Portima, avec l'aide de ces fédérations, a poursuivi le développement de graphiques et rapports d'analyse du portefeuille.

Le hosting de Brio : une infrastructure évolutive et performante

L'infrastructure de Brio a traité 2,5 milliards de transactions et grâce à l'évolution de cette infrastructure et des aménagements effectués au dernier trimestre 2020, les performances sont restées stables. Ainsi, 96,7 % des transactions ont été traitées en moins d'une seconde. Critère important pour l'expérience utilisateur, le pourcentage de transactions de plus de cinq secondes ne dépasse pas 0,07 % ; ceci a nécessité une optimisation particulière au dernier trimestre, qui a mobilisé les équipes.

L'utilisation des produits de Portima toujours en croissance

Fin 2020, 3.263 bureaux et 10.869 utilisateurs travaillaient avec Brio et ce nombre continue à augmenter.

En 2020, le courtier a poursuivi sa digitalisation et a essentiellement travaillé sans papier. Cela s'est traduit clairement dans les chiffres : 1970 courtiers travaillent avec l'un des modules PLW. Fin 2020, 462 millions de documents étaient stockés dans Brio, soit une augmentation de 89 millions en un an.

En 2020, les compagnies et les courtiers ont envoyé 97,5 millions de messages, dont un type de message récent, très important pour la poursuite de la digitalisation du secteur, le MPB (message de production), qui a enregistré pour la première fois en 2020 une forte augmentation : 1.185.000 messages échangés (+58 % par rapport à 2019). Les courtiers Brio apprécient particulièrement les échanges avec les compagnies car ils intègrent 86,4 % des blocs retour reçus.

En 2020, le réseau et les produits de Portima ont donc été utilisés de manière plus intensive que jamais. D'autre part, la disponibilité globale est restée excellente : les services réseau montrent une disponibilité moyenne de 99,98 %, tandis que la disponibilité moyenne de Brio a été de 99,99 %.

Jan Peeters
CEO Portima

« Portima en chiffres »

Courtiers Brio

3.263

bureaux

Documents stockés dans Brio

462

millions

Messages échangés

97,5

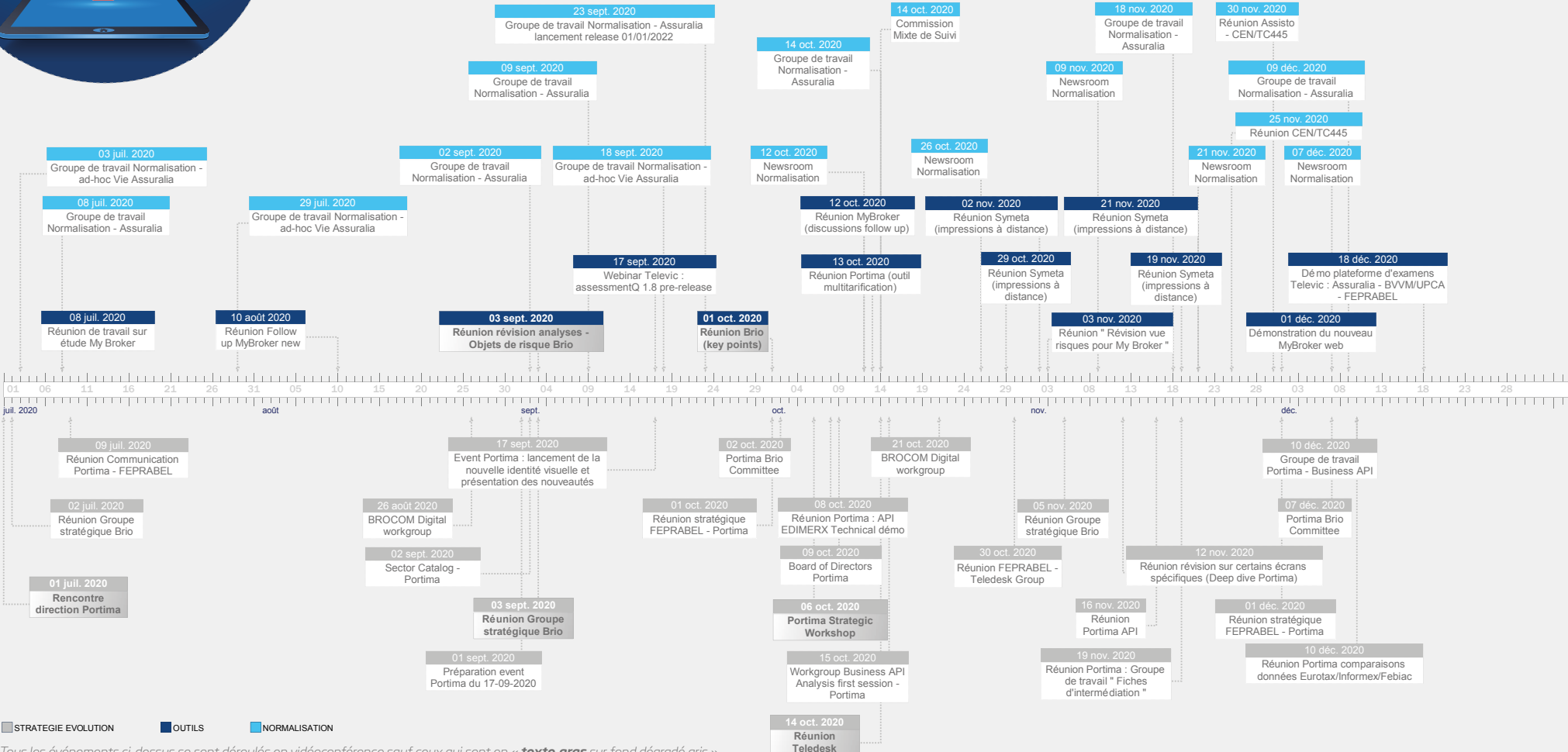
millions

Blocs retour intégrés

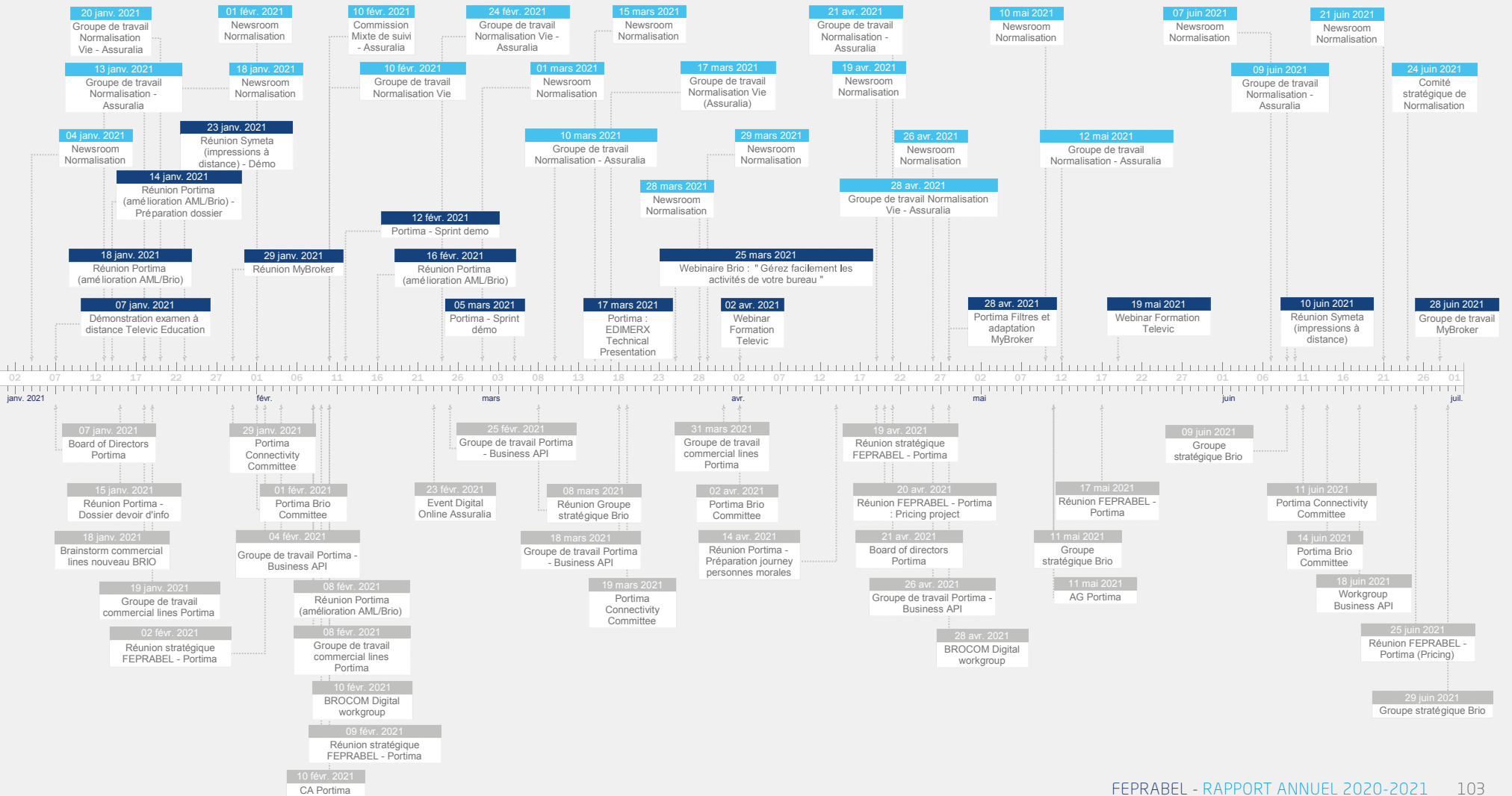
86,4 %

CHIFFRES & RAPPORTS

Ligne du temps digitale



Tous les événements ci-dessus se sont déroulés en vidéoconférence sauf ceux qui sont en « **texte gras** sur fond dégradé gris ».



Rapport annuel 2020 de la FSMA



L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) a publié le 21 juin dernier son rapport annuel 2020.

Ce rapport annuel ne paraissait pas seulement à un moment particulier, il portait aussi sur une année pour le moins singulière. Une année sans précédent car 2020 a bien sûr été l'année de la pandémie de COVID-19. Cette pandémie a eu un impact sur les marchés et les secteurs que la FSMA supervise, mais également sur son approche et sa façon de travailler. La parution de ce rapport intervient aussi à un moment particulier parce que la FSMA a célébré son dixième anniversaire le 1^{er} avril 2021.

La FSMA a le statut d'organisme public autonome. Cela signifie qu'elle a été instituée par la loi et qu'elle exerce de manière indépendante les missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par le législateur.



La FSMA exerce, aux côtés de la Banque Nationale de Belgique (BNB), le contrôle du secteur financier belge.

Les compétences de la FSMA se déclinent en six volets :

- › la surveillance des marchés financiers et le contrôle de l'information financière diffusée par les sociétés,
- › le contrôle des règles de conduite,
- › le contrôle des produits,
- › le contrôle des prestataires de services financiers et des intermédiaires,
- › le contrôle des pensions complémentaires,
- › et la contribution à une meilleure éducation financière.

Nous vous livrons ci-après, quelques extraits du rapport annuel de la FSMA, mais vous pouvez également télécharger la version complète sur : www.fsma.be/fr/news/publication-du-rapport-annuel-2020

Source : www.fsma.be

« La FSMA en chiffres »

Contrôles

111

établissements de crédit, entreprises d'assurance et sociétés de bourse de droit belge

22.0559

intermédiaires inscrits

197

sociétés cotées

179

fonds de pension

3,95

Millions

de travailleurs salariés et indépendants affiliés à un plan de pension belge

Paysage financier

702,8

Milliards d'euros

dépôts auprès des établissements de crédit de droit belge (09/2020)

172

Milliards d'euros

montant sous gestion auprès des fonds de droit belge

1.130,8

Milliards d'euros

Total du bilan des établissements de crédit (09/2020)

42,5

Milliards d'euros

Total du bilan des fonds de pension

409,8

Milliards d'euros

Valeur de marché d'Euronext Brussels

29,2

Milliards d'euros

Montant des primes d'assurance encaissées sur le marché belge (31/12/2019)

MONTANTS DES COTISATIONS FSMA

Montant première cotisation individuelle

Assurance

684

euros

Banque

684

euros

Crédit conso

684

euros

Crédit hypothécaire

684

euros

soit **2.736** euros

pour simplement demander à pouvoir exercer les métiers !
(Montants NON remboursés si inscription refusée)



Source : Rapport annuel 2020 de la FSMA



« La FSMA en 2019 : Bref aperçu »

38

La FSMA a soumis 38 produits structurés présentant des caractéristiques inédites à une analyse approfondie. Elle a jugé 12 de ces produits particulièrement complexes.

143

La FSMA a publié 143 mises en garde. Ces publications visent à avertir le public des dangers d'offres (potentiellement) illicites.

2.974

La FSMA a reçu 2.974 notifications de consommateurs portant sur des matières financières diverses. Plus de la moitié de ces notifications concernaient des fraudes et des offres illicites de produits et services financiers. Une notification sur huit avait trait à des pensions et près d'une notification sur dix se rapportait à des investissements.

3.023

Les dossiers de publicité concernant des fonds, des comptes d'épargne réglementés et des produits d'assurance comportaient 3.023 communications à caractère publicitaire.

71

La FSMA a ouvert 71 (pré-)analyses visant à détecter un éventuel abus de marché. Elle a procédé à 37 reprises à la suspension de la négociation d'une action.

1.445

La FSMA a traité 1.445 notifications de transactions de dirigeants.

2.122.382

euros

La FSMA a accepté 15 règlements transactionnels dans le cadre de procédures de sanctions administratives. Ces règlements prévoient le paiement d'une amende et une publication nominative sur le site web de la FSMA. Ces règlements transactionnels ont rapporté au Trésor public un montant total de 2.122.382 euros.

3.158.099

C'est le nombre de transactions sur Euronext Brussels analysées par la FSMA pour réaliser son étude portant sur le comportement des investisseurs pendant la crise du coronavirus.

84

Les dénonciations effectuées par la FSMA auprès du parquet ont permis de bloquer l'accès à 84 sites web frauduleux présentant des offres d'investissement illicites.

131

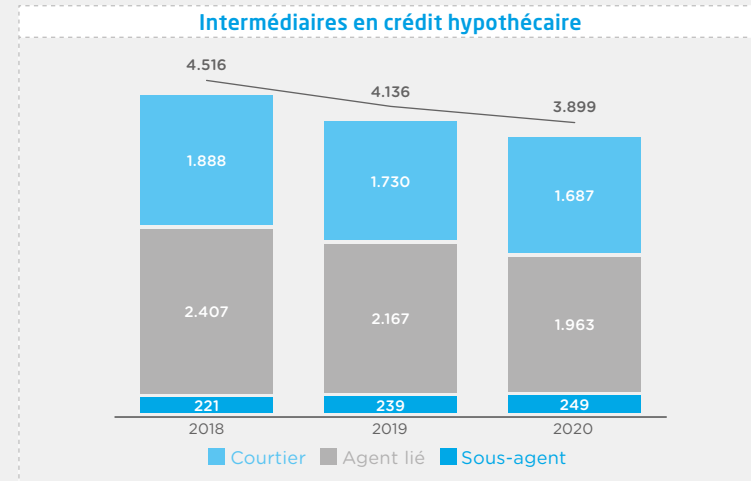
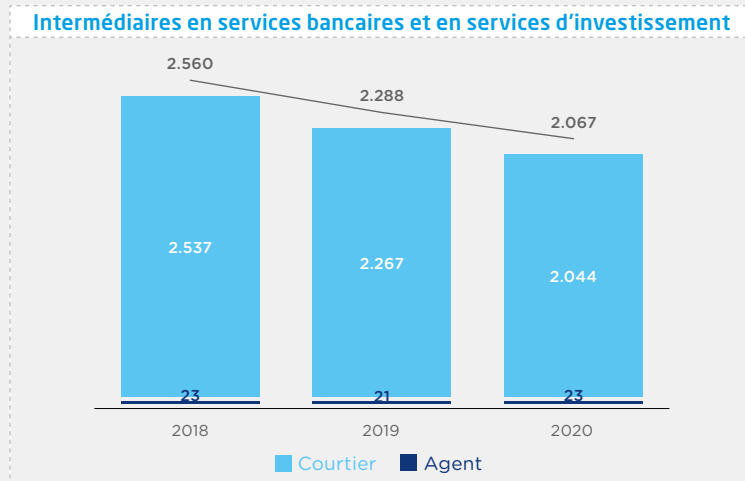
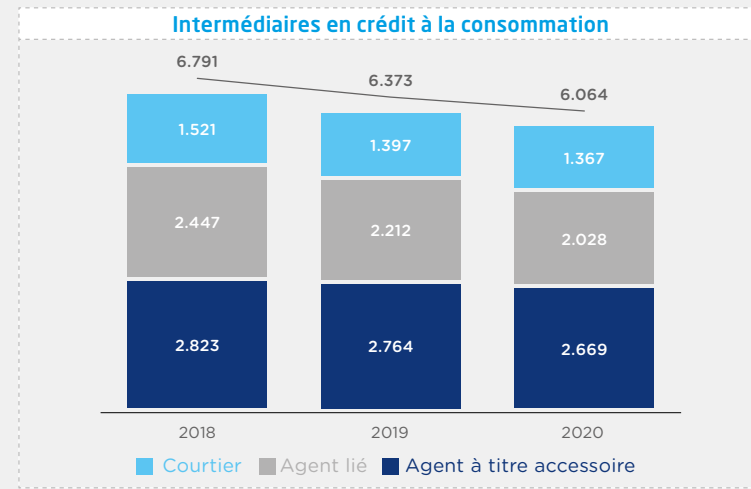
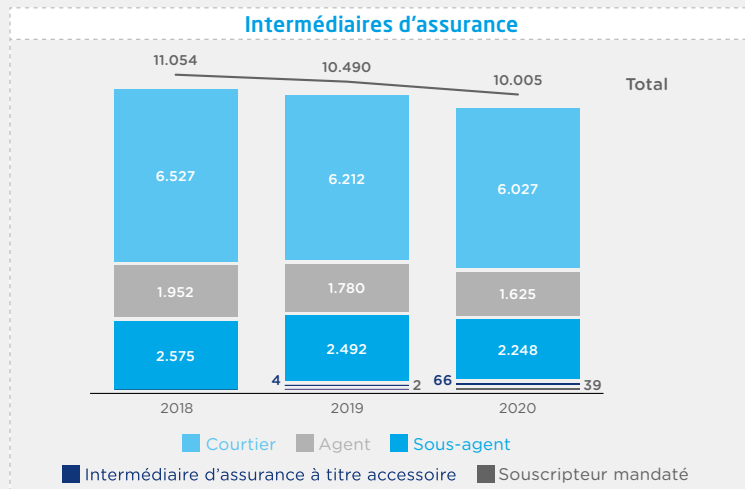
La FSMA a radié l'inscription de 131 intermédiaires.

3,5

millions

Le nombre de visites du portail d'éducation financière de la FSMA, www.wikifin.be, est estimé à 3,5 millions sur l'année 2020. Depuis son lancement en 2013, le site a été visité à plus de 14,5 millions de reprises.

« Aperçu chiffré des intermédiaires »



Source : Rapport annuel 2020 de la FSMA





« Aperçu chiffré des intermédiaires » (suite)

Nombres d'intermédiaires de 2015 à 2020						
Intermédiaires en assurances	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Inscriptions collectives	3.929	3.608				
Agents	813	791				
Sous-agents	3.116	2.817				
Inscriptions individuelles	9.341	8.900				
Courtiers	7.347	7.007	6.783	6.527	6.212	6.027
Agents	1.478	1.337	2.064	1.952	1.780	1.625
Sous-agents	516	556	2.587	2.575	2.492	2.248
TOTAL	13.270	12.508	11.434	11.054	10.490	10.005
Intermédiaires en services bancaires	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Inscriptions collectives	2.788	2.584				
Agents	2.788	2.584				
Inscriptions individuelles	622	560				
Courtiers	15	20	22	23	21	23
Agents	607	540	3.006	2.537	2.267	2.044
TOTAL	3.410	3.144	3.028	2.560	2.288	2.067
Intermédiaires en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Courtier en crédit hypothécaire	-	1.008	1.950	1.888	1.730	1.687
Courtier en crédit à la consommation	-	882	1.589	1.521	1.397	1.367
Agent lié en crédit hypothécaire	-	2.014	2.571	2.407	2.167	1.963
Agent lié en crédit à la consommation	-	2.023	2.579	2.447	2.212	2.028
Agent à titre accessoire	-	716	2.726	2.823	2.764	2.669
Sous-agent en crédit hypothécaire	-	78	205	221	239	249
Prêteur en crédit hypothécaire	-	9	109	114	115	111
Prêteur en crédit à la consommation	-	10	75	79	78	79
TOTAL		6.740	11.804	11.500	10.702	10.153

« Aperçu chiffré des intermédiaires » (suite)

Nombres d'intermédiaires de 2015 à 2020 (suite)							
Chiffres FSMA	2015	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20	
Nombre ETP	319	312	330	336	345	354	
Frais de personnel	56.441.000 €	57.032.000 €	58.650.000 €	58.127.000 €	62.874.000 €	64.371.000 €	
IN	80.135.000 €	87.246.000 €	91.699.000 €	87.930.000 €	90.281.000 €	89.886.000 €	
OUT	73.161.000 €	75.138.000 €	76.927.000 €	77.193.000 €	82.939.000 €	85.515.000 €	
Excédent budgétaire	5.447.000 €	10.641.000 €	13.335.000 €	9.456.000 €	6.141.000 €	3.250.000 €	
Coût inscription intermédiaires	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Droit d'inscription de base	349,89 €	378,21 €	381,89 €	378,68 €	422,66 €	444,97	447,79
Droit d'inscription particulier (par RD) (20 %)	69,40 €	75,64 €	76,38 €	75,74 €	84,53 €	88,99	89,56
Droit d'inscription particulier (par PCP) (15 %)	52,48 €	56,73 €	57,28 €	56,80 €	63,40 €	66,75	67,17
CFI CTIF	16,11 €	16,39 €	16,83 €	17,11 €	17,45 €	17,70	17,74
Contributions Ombudsman des assurances		+/- 30 €*	14,55 €	15,66 €	15,77 €	14,59	14,66
Frais généraux FSMA	33,55 €	34,45 €	35,72 €	32,29 €	38,98 €	41,03	40,72

Source : Rapport annuel 2020 de la FSMA





« Mises en garde et règlements transactionnel de la FSMA »

Outre ses missions de contrôle, la FSMA a aussi publié des mises en garde sur certaines pratiques et a proposé des règlements transactionnels à différents acteurs du secteur. Citons par exemple :

MISES EN GARDE DE LA FSMA	
27/08/2021	La FSMA identifie 11 nouveaux sites web de prêteurs frauduleux
24/08/2021	Méfiez-vous des entreprises commercialisant des logiciels de trading (Expert Advisors)
08/07/2021	Plateformes frauduleuses de trading en ligne : la FSMA met à jour sa liste de sites web suspects
01/07/2021	Offres frauduleuses de gestion de patrimoine
29/06/2021	Offres frauduleuses de crédit
24/06/2021	Attention aux offres d'investissements dans le vin, le champagne et les spiritueux
05/05/2021	Plateformes frauduleuses de trading en ligne : la FSMA met à jour sa liste de sites web suspects
28/04/2021	Boiler rooms : la FSMA met le public en garde contre des activités irrégulières
26/04/2021	Méfiez-vous des entreprises commercialisant des logiciels de trading (expert advisors)
21/04/2021	Méfiez-vous des entreprises proposant des formations sur le trading forex
08/04/2021	Usurpation de l'identité de certaines banques par des fraudeurs : la FSMA réitère sa mise en garde
31/03/2021	La FSMA met en garde contre la fraude de type « recovery room »
26/03/2021	Offres d'épargne trop belles pour être vraies ? Méfiez-vous !

L'ensemble des mises en garde se trouve sur le site de la FSMA : www.fsma.be/fr/warnings.

RÈGLEMENTS TRANSACTIONNELS DE LA FSMA	
26/08/2021	Règlement transactionnel - Growners SA - 50.000 €
27/07/2021	Règlement transactionnel avec Bone Therapeutics SA - 500.000 €
02/07/2021	Règlement transactionnel avec Belfius Bank SA/NV - 300.000 €
30/06/2021	Règlements transactionnels portant sur des engagements individuels de pension - 48.574,36 €
23/04/2021	Règlement transactionnel - Argenta Spaarbank SA - 200.000 €
11/12/2020	Règlement transactionnel - uFund SA - 50.000 €
02/11/2020	Règlement transactionnel avec la SPRL De Naeyer R. en C. - 2.500 €
06/10/2020	Décision de la commission des sanctions de la FSMA à l'égard de value8 NV et de monsieur Peter Paul de Vries - 40.000 € et 60.000 €
29/07/2020	Règlement transactionnel avec Banque Degroof Petercam SA - 200.000 €
17/07/2020	Règlement transactionnel - Curalia OVV - 50 000 €
14/07/2020	Règlement transactionnel avec l'intermédiaire d'assurance Lardenoit Insurance - 5.000 €
01/12/2020	Règlement transactionnel avec Greenyard SA - 500.000 €

L'ensemble des règlements transactionnels est disponible sur le site de la FSMA : www.fsma.be/fr/sanctions-administratives.

Vivium Digital Awards









Les Vivium Digital Awards vous proposent un aperçu complet des outils digitaux pour courtiers d'assurances. Lors du Vivium Digital Summit du 16 mars 2021, les leaders de chaque Radar ont été récompensés (voir le tableau ci-contre).

Redécouvrez tous les outils sur www.viviumdigitalawards.be.

Leaders

6

LEADERS DES VIVIUM DIGITAL AWARDS	
RADAR LIFE	
	myHarmoney - Harmoney Gère les assurances vie comme un coffre-fort digital
	myFaro - myFaro Analyse la situation financière à partir d'un aperçu du patrimoine
	e-GOR - Harukey Montre la situation financière comme un majordome en ligne
RADAR NON-LIFE	
	WIS - WikiTree Compare les conditions de la police d'une manière transparente via intelligence artificielle (IA)
	Louise - WeGroup Rassemble les conseils, la multitarification, la communication et la prestation de services en Non-Life en tant qu'assistant virtuel
PRIX DU COURTIER	
	e-GOR - Harukey Montre la situation financière comme un majordome en ligne

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



DECAVI 2021
LES TROPHÉES
DE L'ASSURANCE

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.

Trophées

38

LAURÉATS DES TROPHÉES DECAVI DE L'ASSURANCE VIE 2020 (OCTOBRE 2020)

MA PENSION PARTICULIERS



Mon épargne : taux garanti - épargne - **Vita Pension**



Gamme Multi-supports Branche 21-23 - **Kite Mix**



Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : Medium Risk) - **Athora FFG Global Flexible Sustainable**



Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : High Risk) - **Allianz Immo Invest**

MA PENSION INDÉPENDANTS



Pension Libre Complémentaire pour Indépendants - **P.L.C.I.**



Engagement individuel de pension (EIP) - **F-Manager VIP**



Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI) - **Capiplan CPTI**

MES RISQUES



Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû) - **Hypo Care**



Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû) - **Protectim**



Assurance frais funéraires - **Nouveau Plan de Prévoyance obsèques**



Mon Revenu Garanti - **Plan RG Continuity+ Exo**

INNOVATIONS (SERVICES, GESTION DES SINISTRES, PRODUITS...)



Particuliers : **Self Life/Proflife : 2 preneurs d'assurance et 2 assurés**



Entreprises : **Essential for Life Plus**

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



Faites votre simulation pendant votre pause-café - Continuer à entreprendre »

TROPHÉE DIGITAL



ENGAGEMENT SOCIÉTAL



PANDÉMIE



COURTAGE



Ce trophée est décerné à une compagnie non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique membres de Feprabel et de FVF.

LAURÉATS DES TROPHÉES DECAVI DE L'ASSURANCE NON-VIE 2021 (AVRIL 2021)	
RC AUTO & DÉGÂTS MATÉRIELS - OMNIUM	
	Axa Belgium - Confort Auto
ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE AUTO	
	Arces - Groupe P&V - Protection Juridique Auto Article 1
ASSURANCE MOTO	
	P&V Assurances - P&V Moto
ASSURANCE VÉLO	
	Yuzzu - Assurance Vélo
ASSURANCE INCENDIE (MULTIRISQUES HABITATION - RISQUES SIMPLES)	
	Axa Belgium - Confort Habitation Flex
ASSURANCE INCENDIE LOCATAIRE	
	Ethias - Assurance Locataire
ASSURANCE INCENDIE COPROPRIÉTAIRES	
	I.B.I.S. Insurance (souscripteur mandaté) - COCOON of I.B.I.S.
ASSURANCE RC VIE PRIVÉE	
	Ethias - Ethias Familiale
ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE FISCALE	
	AG - Providis Protection Juridique Globale
ASSURANCE ACCIDENTS DU TRAVAIL	
	Ethias - Assurance Accidents du Travail

PACKAGE PME	
	AG - Modulis Easy
ASSURANCE VOYAGE	
	AG (en collaboration avec Touring) - Top TravelStop
ASSURANCE SOINS DE SANTÉ	
	AG - AG Care Hospitalisation
TROPHÉE DE L'INNOVATION	
	Ethias - Mobility & More
TROPHÉE DIGITAL	
	Allianz Belgium - Accidents du travail
TROPHÉE PRÉVENTION	
	
TROPHÉE MESURES PRISES DANS LE CADRE DE LA PANDÉMIE	
	
TROPHÉE ENGAGEMENT SOCIÉTAL	
	
TROPHÉE DE LA MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE	
	P&V Assurances - « Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer. Allons de l'avant »
TROPHÉE DU COURTAGE	
	<i>Ce trophée n'a pas été octroyé par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers indépendants, membres des fédérations professionnelles FEPRABEL et FVF.</i>

Rapport annuel 2020 du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME)

Conseil Supérieur
Indépendants
et des
PME



Avis du CSIPME

27

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.

- › Avis sur le report de la période des soldes.
- › Avis sur des recommandations pour des contacts responsables avec les clients dans le cadre de la lutte contre le covid-19.
- › Avis concernant les recommandations des secteurs professionnels dans le cadre de la lutte contre le covid-19 (au 1^{er} mai 2020).
- › Avis sur une perspective d'avenir pour les secteurs encore fermés dans le cadre des mesures de lutte contre le covid-19.
- › Avis sur l'organisation des marchés dans le cadre des mesures de lutte contre le covid-19.
- › Avis sur l'affinement des mesures visant à limiter la propagation du coronavirus covid-19.
- › Avis sur les modalités relatives aux visites aux magasins dans le cadre de la lutte contre le coronavirus covid-19.
- › Avis sur la suspension temporaire du repos hebdomadaire obligatoire en raison de la crise du coronavirus.
- › Avis sur les modalités d'organisation des marchés et fêtes foraines dans le cadre de la lutte contre le coronavirus covid-19.
- › Avis sur modalités relatives aux visites aux magasins dans le cadre de la lutte contre le coronavirus covid-19 (bis).
- › Avis sur le report de la période des soldes d'hiver 2021.
- › Avis sur la réouverture des magasins.
- › Avis sur le report du début de la période des soldes d'hiver 2021.

- › Avis concernant une proposition de loi modifiant le code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne la délivrance de reçus et la tenue d'un journal fiscal.
- › Avis sur la simplification administrative fiscale.
- › Avis sur l'évaluation de la législation relative à l'action collective.
- › Avis sur une proposition de loi modifiant la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.
- › Avis sur une proposition de loi modifiant le code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique.
- › Avis concernant les propositions de loi relatives à l'obsolescence.
- › Avis relatif à la suppression de la période d'attente.
- › Avis sur la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.
- › Avis sur la transposition de la directive 'omnibus'.
- › Avis relatif à la consultation européenne « nouvel agenda du consommateur ».
- › Avis relatif à la définition de la profession libérale dans le cadre de la loi relative aux fermetures d'entreprises.
- › Avis sur un projet d'arrêté royal modifiant l'article 2 de l'arrêté royal du 8 juillet 2018 relatif à la dénomination et aux caractéristiques du gazoil diesel et des essences.
- › Avis relatif à la consultation sur la fraude sociale du sirs.
- › Avis sur le projet de plan d'action 2021 « lutte contre la fraude sociale et le dumping social ».

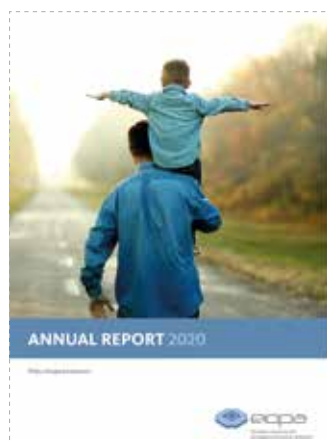
En 2020, le CSIPME a rendu vingt-sept avis sur un large éventail de sujets. Ces avis ont été préparés par les différentes commissions permanentes et commissions sectorielles ainsi que par le Bureau. Ils ont été approuvés ou entérinés par les assemblées plénières du 29 juin, du 20 octobre et du 9 décembre 2020.

Sources : Rapport annuel 2020 du CSIPME et www.CSIPME.fgov.be

Rapports d'EIOPA, d'ESMA et d'EFMA



Rapport annuel 2020 d'EIOPA



L'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) a publié à la mi-juin 2021 son rapport annuel pour 2020, qui expose en détail ses activités dans le cadre de son mandat et de son programme de travail 2020.

Le rapport est disponible sur : eiopa.europa.eu
=> Publications.

Rapport annuel 2020 d'ESMA



L'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) a publié le 15 juin 2021 son rapport annuel, qui présente ses objectifs, ses activités et ses principales réalisations en 2020.

Le rapport est disponible sur : www.esma.europa.eu.

Rapport mondial 2021 sur l'assurance par Capgemini/EFMA



Capgemini, en coopération avec Efma, a publié le rapport mondial 2021 sur l'assurance.

Le rapport est disponible sur : <https://worldinsurancereport.com/resources/world-insurance-report-2021>.

Rapport annuel 2020-2021 d'Insurance Europe

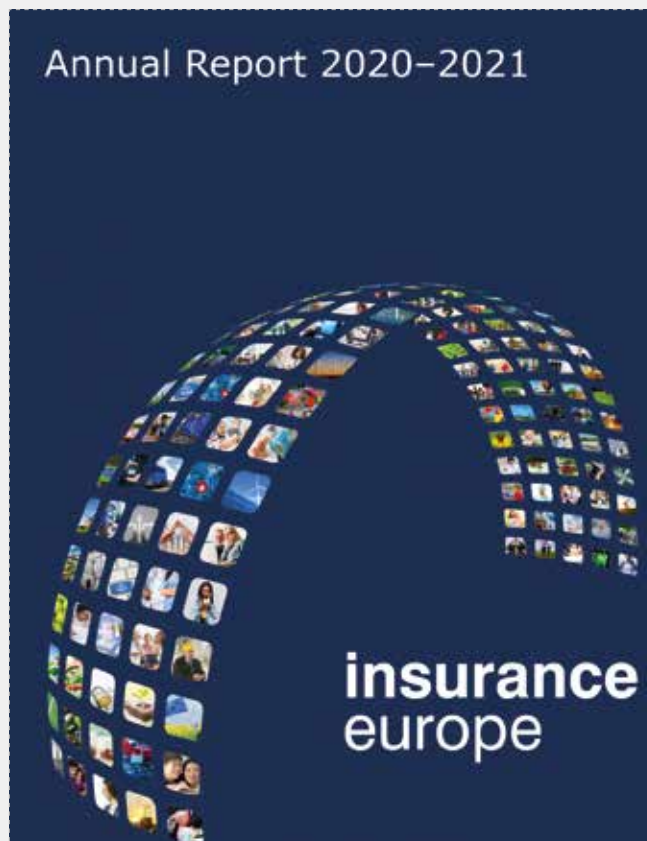


Insurance Europe, la fédération européenne des assureurs, a publié son rapport annuel 2020-2021 le 31 mai 2021.

Insurance Europe y aborde les questions fondamentales liées au renforcement de la résilience dans les sociétés et les économies européennes.

Parmi les sujets abordés figurent notamment :

- › les leçons tirées de la pandémie COVID-19,
- › la nécessité de renforcer les adaptations au changement climatique et de combler les insuffisances en matière de protection,
- › les moyens de garantir aux citoyens un revenu suffisant à la retraite,
- › la résilience digitale et cyber,
- › et la manière dont les décideurs politiques peuvent soutenir les assureurs dans leur rôle de plus grands investisseurs institutionnels à long terme en Europe.



Ces sujets ont également été abordés lors de la semaine de la résilience d'Insurance Europe qui s'est tenue du 2 au 8 juin 2021.

Ces cinq jours de webinaires de haut niveau furent consacrés au rôle des assureurs dans le domaine de la résilience face aux défis d'aujourd'hui et de demain.

Le rapport annuel complet 2020-2021 est disponible à cette adresse : <https://reports.insuranceeurope.eu/annual-report-2020-2021/contents>.

Eric Vanhalle
CEO Adjoint FEPRABEL

Source : www.insuranceeurope.eu

Rapport annuel 2020 de l'INASTI



La pandémie de 2020 a eu un impact considérable sur l'ensemble des secteurs. Il n'est pas surprenant que l'INASTI en ait, lui aussi, subi les conséquences. Dans son rapport annuel, l'INASTI revient sur les principales tendances en la matière et pour les indépendants.

Création d'un call center Corona pour soutenir les indépendants

Le 16 mars, peu après l'annonce du premier confinement, l'INASTI a activé la ligne Corona gratuite 0800 12 018 pour les indépendants qui étaient confrontés à des questions sur les mesures fédérales concernant leur statut social. Pour de nombreux indépendants, cette crise s'est traduite par une véritable catastrophe économique. L'INASTI a donc immédiatement été confronté à de nombreux appels. Le 18 mars, l'INASTI a enregistré le plus grand nombre d'appels en une journée, à savoir 5.634. Jusqu'à fin 2020, l'INASTI a ainsi répondu à pas moins de 43.385 personnes. C'est grâce à l'énorme implication de chacun de ses collaborateurs que l'INASTI a pu leur donner une réponse claire et rapide. En raison de la crise, les 82 contrôleurs de l'INASTI n'ont plus pu se rendre sur le terrain. Ils se sont donc portés volontaires

pour rejoindre le call center, avec un seul objectif : aider un maximum d'indépendants. De nombreux volontaires d'autres services ont ainsi également rejoint le call center Corona.

Mesures de soutien Corona pour travailleurs indépendants : droit passerelle Corona, congé parental Corona et facilités de paiement

En mars, l'INASTI a lancé le droit passerelle Corona, une extension du droit passerelle classique, créée pour soutenir les indépendants qui ont dû fermer en raison de la crise sanitaire. En juin, le droit passerelle de soutien à la reprise a été créé. Au fil du temps, ces mesures ont considérablement évolué. En 2020, elles ont représenté ensemble environ 3 milliards d'euros d'aide. Le congé parental Corona est une autre nouvelle mesure qui a vu le jour à la suite de la crise du Coronavirus. Les indépendants qui, de mai à septembre, ont souhaité reprendre leur activité tout en s'occupant de leurs enfants (âgés de moins de 12 ans) pouvaient prétendre au congé parental Corona. Cette mesure a représenté une dépense d'environ 33 millions d'euros.

Une série de facilités de paiement ont également été introduites en 2020 afin de soutenir les indépendants pendant la crise sanitaire :

- ▶ 484.452 demandes de report de paiement des cotisations sociales ont ainsi été approuvées (ce qui représente environ 416 millions d'euros).
- ▶ Par ailleurs, on a renoncé à environ 63 millions d'euros de majorations pour paiement tardif.
- ▶ En outre, une procédure simplifiée de demande de dispense des cotisations sociales a été mise en place en 2020. Au total, les trimestres pour lesquels une dispense a été accordée en 2020 représentent environ 172 millions d'euros.

Autres constatations intéressantes pour 2020

- ▶ Malgré la crise sanitaire, le nombre d'indépendants augmente à nouveau : de 1.145.015 à 1.182.747 (767.126 hommes et 415.621 femmes).
- ▶ Le nombre de starters diminue légèrement par rapport à 2019, mais reste élevé : 116.597 en 2020 par rapport à 126.485 en 2019.
- ▶ Nous constatons également une augmentation continue du nombre d'étudiants indépendants. En 2020, on dénombre 8.346 étudiants indépendants, soit une hausse de 15,87 % par rapport à 2019.

La version intégrale du rapport annuel peut être consultée sur <https://inastirapportannuel.be/2020>.



Service Public
Fédéral
FINANCES

CHIFFRES & RAPPORTS

Rapport annuel 2020 du SPF Finances

Le SPF Finances a publié son rapport annuel 2020.

Comme toute la Belgique, le SPF Finances a également été marqué par la crise du coronavirus. Certains chiffres sont le reflet de cet impact, le SPF Finances a fait le choix de les mettre en avant et de les expliquer.



Le SPF Finances a inclus de nombreux autres chiffres dans son rapport annuel à l'aide d'infographies : un moyen facile de présenter ses missions clés de manière visuelle.

Le rapport complet est consultable sur : www.2020.rapportannuel.finances.belgium.be.

« Chiffres du SPF Finances »

1.273.585

nombre de contribuables qui ont bénéficié du délai de paiement supplémentaire

+ 386 %

augmentation du nombre de paiements effectués sur MyMinfin

- 99 %

diminution de pièces en circulation commandées par la Monnaie Royale

81 %

pourcentage des contrats de bail enregistrés électroniquement via MyRent

2.178

nombre de contrôles effectués par la douane sur les masques buccaux

+ 4 %

augmentation des certificats d'hérités délivrés

41.388

nombre de journées de formations électroniques au sein du SPF Finances

Source : <https://news.belgium.be/fr/publication-du-rapport-annuel-2020-du-spf-finances>



CHIFFRES & RAPPORTS

Augmentation de 60 % des notifications en matière de fraude

Au cours du premier semestre 2021, l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) a reçu 1.087 questions et signalements de consommateurs au sujet de fraudes et d'offres illicites de produits et de services financiers. Ceci constitue une augmentation de 60 % par rapport au premier semestre 2020.

La FSMA souhaite encore sensibiliser davantage le public au risque des fraudes à l'investissement et au crédit. Afin d'atteindre cet objectif, une nouvelle campagne digitale est lancée le 4 octobre dernier. Cette campagne est menée entièrement en ligne, à l'instar des campagnes lancées en 2020. Elle vise à diffuser sur Facebook, Instagram et Google auprès de différents publics cibles les vidéos de sensibilisation réalisées par la FSMA.

Sur **1.087** notifications de consommateurs reçues au premier semestre 2021, environ **40 %** concernent des plateformes frauduleuses de trading en ligne, **30 %** concernent des fraudes diverses (offres frauduleuses de gestion de patrimoine, investissements alternatifs

frauduleux ou fraudes pyramidales) et **10 %** concernent des fraudes aux crédits.

Offres illicites de produits et de services financiers au premier semestre 2021	Nombre de signalements reçus au premier semestre 2021	Evolution par rapport au premier semestre 2020
Plateformes frauduleuses de trading en ligne	404	+116 %
Fraude au crédit	105	-10 %
Offres frauduleuses de gestion de patrimoine, d'investissements alternatifs ou de fraudes pyramidales	317	+80 %
Cryptomonnaies	88	+54 %
Boiler room	34	-30 %

Les plateformes frauduleuses en ligne qui proposent du trading d'options binaires, de CFD, de forex mais également de cryptomonnaies continuent de se développer. Une des caractéristiques de ces plateformes est qu'elles attirent les consommateurs via de fausses publicités sur les réseaux sociaux. Ces publicités utilisent, à leur insu, l'image de personnalités néerlandophones (BV's) mais également francophones.

Depuis quelques mois, on observe que ces plateformes frauduleuses utilisent également des applications mobiles pour attirer leurs victimes. Ces applications proposent souvent des offres en lien avec des monnaies virtuelles ou des formations. Après avoir cliqué sur l'annonce publiée sur les réseaux sociaux ou téléchargé une de ces applications et indiqué leurs coordonnées dans un formulaire, les victimes reçoivent en général rapidement un coup de fil des escrocs qui leur présentent une proposition concrète d'investissement (en actions, en produits d'investissement alternatifs, en monnaies virtuelles, etc.).

Les escrocs font également la promotion de ces plateformes frauduleuses via des sites et applications de rencontre tels que Tinder. La FSMA évalue les pertes des victimes de ces plateformes à au moins 42 millions d'euros entre mai 2019 et juin 2021.

Consultez le dossier complet sur : www.fsma.be/fr/news/augmentation-de-60-des-notifications-en-matiere-de-fraude.

Source : www.fsma.be/fr/news/augmentation-de-60-des-notifications-en-matiere-de-fraude



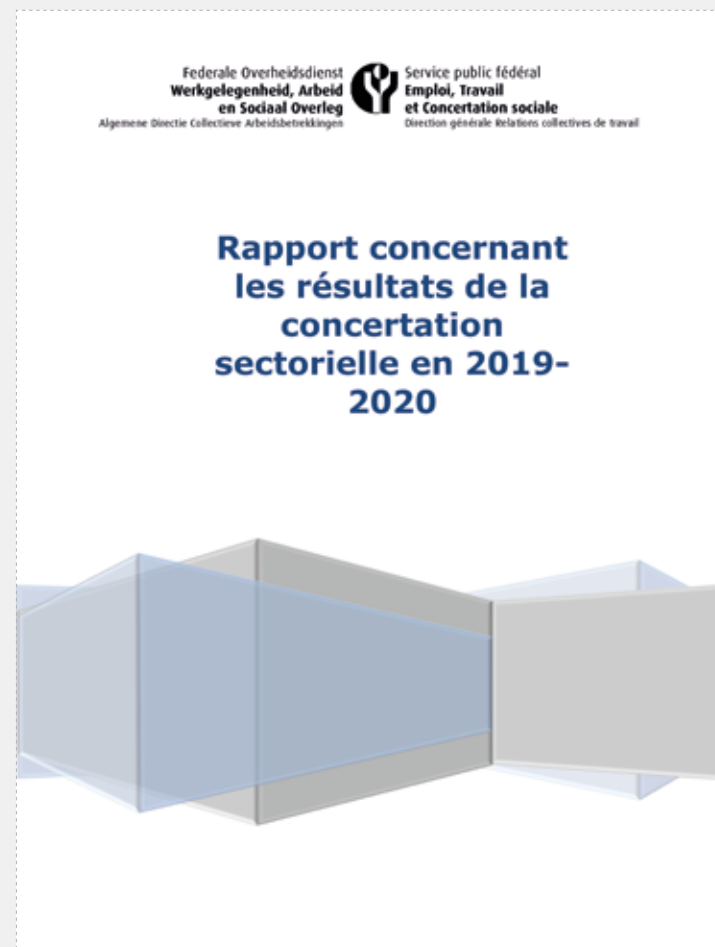
CHIFFRES & RAPPORTS

Rapport concernant les résultats de la concertation sectorielle en 2019-2020

Tous les deux ans, les commissions paritaires en Belgique négocient de nouveaux accords sectoriels. Les dispositions relatives aux conditions de travail et de rémunération des travailleurs, qui relèvent du champ d'application de la commission paritaire, sont incluses dans ces accords. Les accords sont ensuite mis en œuvre par le biais de CCT sectorielles. La Direction générale Relations collectives de travail assure le suivi de la concertation sociale sectorielle.

Ce troisième rapport sur la concertation sociale sectorielle se penche sur la période de négociation 2019-2020. Ce rapport donne un aperçu général et aborde les résultats de la concertation sectorielle conventionnelle pour un certain nombre de thèmes clés.

Ce rapport peut être consulté sur le site web du SPF Emploi : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/rapport-sur-la-concertation-sociale-sectorielle-2019-2020>.



Source : Communiqué de presse du SPF Emploi, 06/04/2021

CONGRÈS FEPRABEL 05.05.2022

Save The Date



FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Gardons le cap !





INDEX PRINCIPIUM

Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2020-2021

AUTO - MOTO - SÉCURITÉ ROUTIÈRE

2020	N°10	P.46	Auto : Essai du Mitsubishi Outlander Instyle 2.4 PHEV
2020	N°11	P.50	Auto : Le nouveau Defender
2021	N°1	P.46	Auto : Essai de la Mercedes A 250e Berline
2021	N°2	P.54	Auto : Essai de la VW ID.3
2021	N°3	P.50	Auto : Essai Renault Captur Intens E-TECH
2021	N°4	P.50	Auto : Polestar 2 l'alternative à Tesla ?
2021	N°5	P.54	Auto : Essai Ford Puma ST Ultimate
2021	N°6	P.50	Auto : Essai Opel Crossland GSI Line 1.2, 130 CH
2021	N°7	P.10	Assurance auto : Carte verte : la révolution est en route
2021	N°7	P.46	Auto : Des voitures de société « wattées »
2021	N°8	P.46	Auto : Véhicule électrique, décision politique, avenir catastrophique ?

BROCOM

2020	N°10	P.26	Brocom : « Votre courtier » offre un supplément de confort pour la pension !
2020	N°10	P.28	« Votre courtier » sur Facebook
2020	N°11	P.36	Brocom : « Votre courtier », un expert encore plus proche et accessible en 2021 !
2021	N°1	P.20	Brocom : Ça roule pour « votre courtier » dès janvier 2021 !
2021	N°2	P.30	Brocom : Ça déménage pour « Votre courtier » en février 2021 !
2021	N°2	P.32	Le Brocom Digital Roadshow de Janvier 2021 en photos
2021	N°2	P.34	Brocom : Où en serait le courtage sans les fédérations et Brocom ? Conversation avec Michaël Bonhomme, Président de Brocom
2021	N°3	P.34	Brocom : « Votre courtier », un professionnel pour les professionnels
2021	N°4	P.32	Brocom : en avril, « Votre courtier » protège encore plus ses clients
2021	N°5	P.26	Brocom : En mai « Votre Courtier » reste proche de ses clients

BROCOM (SUITE)

2021	N°6	P.34	Brocom : En vacances, les clients oublient tout... sauf leur courtier
2021	N°7	P.30	Brocom : Pendant l'été, « Votre courtier » sur les réseaux sociaux
2021	N°8	P.20	Brocom : Dès la rentrée, « Votre courtier » est sur les tous les fronts !

DROIT ET TECHNIQUE

2020	N°10	P.10	Législation : Action récursoire : obligation de l'assureur
2020	N°11	P.8	Législation : La faute lourde doit être déterminée limitativement et expressément
2021	N°1	P.8	Législation : Rien que le dommage, mais tout le dommage
2021	N°1	P.9	Législation : Constitutionnalité du délai de prescription après MIFID
2021	N°2	P.8	Législation : Bail commercial et Covid-19
2021	N°3	P.8	Législation : Véhicule 25 km/heure et assurance
2021	N°3	P.10	Judiciaire : Assurance protection juridique et libre choix
2021	N°4	P.10	Législation : Cumul d'assurances : surprenant arrêt de Cassation
2021	N°4	P.11	Législation : Modification du bien sinistré
2021	N°5	P.8	Législation : Vol, système de protection, déchéance et lien causal
2021	N°5	P.9	Législation : Protection juridique et frais de défense
2021	N°6	P.8	Législation : L'assureur doit répondre sous peine de sanction
2021	N°7	P.8	Législation : La carte verte n'est pas une preuve irrévocable d'assurance
2021	N°7	P.9	Législation : Évaluation du dommage et bonne foi
2021	N°8	P.10	Législation : Pandémie et diminution du risque

ÉVÉNEMENTS

2020	N°10	P.12	Événement : Trophées Decavi de l'assurance Vie 2020
2021	N°3	P.14	Événement : Vivium Digital Awards
2021	N°4	P.12	Événement : Trophées Decavi de l'assurance Non Vie 2021

I INFORMATIONS

2020	N°10	P.6	Coin lecture
2020	N°10	P.7	En Bref
2020	N°10	P.20	Dossier Covid : Une nouvelle réalité pour les assurances : quelles tendances majeures dans l'ère post-COVID ?
2020	N°10	P.24	Abus de position de force dans les relations B2B, lancement d'une campagne d'information et d'un monitoring
2020	N°10	P.34	Quelques statistiques belges
2020	N°10	P.42	L'assurance dans les médias
2020	N°10	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2020	N°11	P.4	Coin lecture
2020	N°11	P.6	En Bref
2020	N°11	P.18	Chiffres clés et principaux résultats de l'assurance belge en 2019 Retour dans le passé : 2019 fut une bonne année
2020	N°11	P.30	Fraude à l'assurance : L'impact du Covid-19 sur l'IA et la numérisation dans le secteur de l'assurance
2020	N°11	P.45	Quelques statistiques belges
2020	N°11	P.46	L'assurance dans les médias
2020	N°11	P.48	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°1	P.3	Coin lecture
2021	N°1	P.6	En Bref
2021	N°1	P.22	Chiffres : Investissements publicitaires dans le secteur des assurances en Belgique en 2020
2021	N°1	P.34	In memoriam : Au revoir Roger Mené...
2021	N°1	P.39	Quelques statistiques belges
2021	N°1	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°2	P.4	Coin lecture
2021	N°2	P.6	En Bref
2021	N°2	P.12	Chiffres : Canaux de distribution de l'assurance - Chiffres 2019
2021	N°2	P.27	In memoriam : Au revoir Lucien Deltombe...
2021	N°2	P.28	Recalibrage chez Carglass : « Nous ne laissons rien au hasard » (dixit Caroline Ameloot, Sales & Marketing Director Carglass Belux)
2021	N°2	P.49	Quelques statistiques belges
2021	N°2	P.50	L'assurance dans les médias
2021	N°2	P.52	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°3	P.6	En Bref
2021	N°3	P.4	Coin lecture
2021	N°3	P.30	Le secteur belge de l'assurance fait preuve de résilience
2021	N°3	P.40	Quelques statistiques belges
2021	N°3	P.46	L'assurance dans les médias
2021	N°3	P.48	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°4	P.4	Coin lecture
2021	N°4	P.6	En Bref
2021	N°4	P.26	Le secteur de l'assurance accorde le « droit à l'oubli » aux personnes guéries d'un cancer
2021	N°4	P.27	Le « droit à l'oubli », un cadeau qui en appelle d'autres
2021	N°4	P.28	Cinq ans après les attentats : ce que les assureurs ont accompli et ce qu'ils ont appris
2021	N°4	P.46	L'assurance dans les médias
2021	N°4	P.48	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°5	P.4	Coin lecture
2021	N°5	P.6	En Bref
2021	N°5	P.10	Les dépenses nationales en soins de santé
2021	N°5	P.18	Emploi : Malgré la crise, 106.788 starters l'an dernier !
2021	N°5	P.20	Pension : Les 18-40 ans sont peu familiarisés avec le système des pensions et n'ont guère confiance en lui
2021	N°5	P.22	RSE : Initiatives sociétales du secteur
2021	N°5	P.32	Entrepreneuriat : Etat des lieux de l'entreprise au féminin en Wallonie et à Bruxelles
2021	N°5	P.48	Quelques statistiques belges
2021	N°5	P.50	L'assurance dans les médias
2021	N°5	P.52	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°6	P.4	Coin lecture
2021	N°6	P.6	En Bref
2021	N°6	P.10	Partenariat : ImmoPass, un atout pour le courtier, une aide pour le client - FEPRABEL propose à ses membres de s'adjoindre les services de l'expert en audit immobilier
2021	N°6	P.12	Rapport annuel 2020 de l'Ombudsman des assurances
2021	N°6	P.20	Rapport annuel 2020 de l'Ombudsfin
2021	N°6	P.26	Sport & assurance : Les compagnies et le sponsoring sportif
2021	N°6	P.28	Sport & assurance : Méga-événement sportif et assurance : un Euro 2020 unique
2021	N°6	P.45	Quelques statistiques belges
2021	N°6	P.46	L'assurance dans les médias
2021	N°6	P.48	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°7	P.4	Coin lecture
2021	N°7	P.6	En Bref
2021	N°7	P.12	Épargne & investissement : « Club Invest » informe les investisseurs débutants
2021	N°7	P.17	Pénalité : C'est pas toujours les p'tits qu'on spotche !
2021	N°7	P.18	Fraude : La FSMA lance une campagne vidéo pour sensibiliser aux fraudes en ligne
2021	N°7	P.20	Prévention : Le secteur de l'assurance, pilier indéfectible des campagnes BOB
2021	N°7	P.21	Droit social : Le manque de main d'œuvre grippera-t-il la relance économique ?
2021	N°7	P.22	Incapacité de travail longue durée : Combien de burnouts et de dépressions de longue durée ? Quel coût pour l'assurance indemnités ?
2021	N°7	P.26	Coin technique : Les dangers sous-estimés des chargeurs !



I INFORMATIONS (SUITE)

2021	N°7	P.41	Quelques statistiques belges
2021	N°7	P.42	L'assurance dans les médias
2021	N°7	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter
2021	N°8	P.8	En Bref
2021	N°8	P.4	Coin lecture
2021	N°8	P.12	Les inondations de juillet 2021 : le choc des photos
2021	N°8	P.16	LN 24 fête ses 2 ans d'existence
2021	N°8	P.19	L'assurance emprunteur en France : Xavier Bertrand favorable à la résiliation infra-annuelle
2021	N°8	P.22	In memoriam : Hommage à un grand Monsieur de l'assurance... Pol Vandergeten
2021	N°8	P.26	Coin technique : Les véhicules électriques dans un garage ou un parking couvert : un risque encore mal connu
2021	N°8	P.41	Quelques statistiques belges
2021	N°8	P.42	L'assurance dans les médias
2021	N°8	P.44	FEPRABEL y était pour vous représenter

I INTERVIEWS

2020	N°11	P.10	Questions de Principium : Birgit Hannes, Directeur Commercial Allianz Belgium
2020	N°11	P.11	Questions de Principium : Kathleen Van den Eynde, CEO Allianz Belgium
2020	N°11	P.12	Interview croisée avec la direction d'Allianz

I INTERNATIONAL

2020	N°10	P.36	Focus à l'international : Assurance internationale
2020	N°11	P.44	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°1	P.24	Europe : Le Portugal prend la présidence du Conseil de l'Union européenne pour 6 mois
2021	N°1	P.28	Europe : Du côté du Bipar
2021	N°1	P.36	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°2	P.40	Europe : Du côté du Bipar
2021	N°2	P.46	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°3	P.42	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°4	P.34	Europe : Du côté du Bipar

I INTERNATIONAL (SUITE)

2021	N°4	P.42	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°5	P.34	Europe : Du côté du Bipar
2021	N°5	P.37	Ping An plus grande compagnie d'assurance au monde
2021	N°5	P.44	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°6	P.42	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°7	P.28	Europe : La Slovaquie prend la présidence du Conseil de l'Union européenne pour 6 mois
2021	N°7	P.38	Focus à l'international : Assurance internationale
2021	N°8	P.38	Focus à l'international : Assurance internationale

I DIGITALISATION & NOUVELLES TECHNOLOGIES

2020	N°10	P.38	Productivité & informatique : Mise à jour des données « client » dans vos bases de données
2020	N°10	P.39	Photo numérique : Oser la photo panoramique avec un smartphone !
2020	N°11	P.34	Digital : YouInvestYou : une nouvelle communauté en ligne
2020	N°11	P.38	Data protection : Règles de prudence sur les réseaux sociaux
2021	N°1	P.10	Formation : Brokers Academy, votre nouvelle plateforme d'examen
2021	N°1	P.14	Le site du mois : Le courtier au cœur du nouveau site web d'AXA !
2021	N°1	P.16	Data protection : Télétravail et cybersecurity
2021	N°1	P.18	MyBroker fait peau neuve et améliore encore la relation entre le courtier et ses clients
2021	N°1	P.37	Photo numérique : La sensibilité
2021	N°2	P.22	Portima : Quel avenir pour Brio ?
2021	N°2	P.36	Data protection : Anticiper et minimiser l'impact d'un cyber risque sur votre entreprise, vous êtes tous concernés !
2021	N°2	P.47	Photo numérique : Une invitée surprise : la neige !
2021	N°3	P.22	Assurance et drone : Les drones et la nouvelle législation 01/01/2021
2021	N°3	P.28	Portima : Cloud et nouvelles technologies au programme de Portima
2021	N°3	P.36	Data protection : La protection des données, j'en fais mon affaire !
2021	N°3	P.43	Photo numérique : Les lignes en photographie : les horizontales
2021	N°4	P.30	Portima : La nouvelle signature électronique dans Brio : plus facile que jamais !

I DIGITALISATION & NOUVELLES TECHNOLOGIES (SUITE)

2021	N°4	P.36	Data protection : Carte blanche : Le Gouvernement veut que votre employeur sache si vous êtes positif au Covid
2021	N°4	P.43	Photo numérique : Les horizontales : les escaliers
2021	N°5	P.30	MyBroker : votre meilleur atout pour offrir un service « phygital »
2021	N°5	P.40	Data protection : La cybercriminalité en forte hausse
2021	N°5	P.45	Photo numérique : Les lignes en photographie : les verticales
2021	N°6	P.24	Le site du mois : Wikifin, un site web rénové et des vidéos éducatives
2021	N°6	P.32	Portima : La signature électronique dans BRIO : une nouvelle histoire débute
2021	N°6	P.36	Data protection : Trois ans de RGPD, un bilan mitigé
2021	N°6	P.43	Photo numérique : Les lignes verticales : la flore
2021	N°7	P.14	Digitalisation : Digitalks : des informations objectives et claires sur la digitalisation
2021	N°7	P.34	Data protection : L'Europe attend des explications de la Belgique sur l'Autorité de Protection des Données
2021	N°7	P.39	Photo numérique : Les lignes droites en éventail
2021	N°8	P.24	Portima : Le Brokers Contact Center de Portima : pour toujours mieux vous servir
2021	N°8	P.36	Data protection : Les attaques sur les messageries
2021	N°8	P.39	Photo numérique : Les lignes droites... obliques

I RISK MANAGEMENT

2020	N°10	P.32	Risk management : Risques, Dommages et Assurabilité - Cerner le risque
2020	N°11	P.42	Risk management : Confinement, déconfinement... et après ? Chronique d'une année entre parenthèses
2021	N°1	P.32	Risk management : Covid-19 et la gestion de chaîne de l'approvisionnement
2021	N°2	P.44	Risk management : Covid-19 et le risque cyber
2021	N°3	P.38	Risk management : 31e rencontres de l'AMRAE - « La sagesse du risque pour une immunité collective »
2021	N°4	P.40	Risk management : Gestion de risques et Covid-19 - Covid-19 n'est pas un risque d'entreprise !
2021	N°5	P.42	Risk management : Les trois péchés de Risk Management
2021	N°6	P.40	Risk management : Les trois péchés du Risk Management (suite) - De la résignation à l'espoir
2021	N°7	P.36	Risk management : Back to business
2021	N°8	P.34	Risk management : L'entreprise à distance - Le défi de demain

I POSITION - RÉFLEXION - COUP DE GUEULE

2020	N°10	P.4	Éditorial : Les assureurs ne doivent pas jouer avec des allumettes
2020	N°10	P.30	Réflexions : Vous avez dit : « concurrence » ?
2020	N°11	P.5	Éditorial : 2020, année de la pandémie... la fin d'un monde 2021, année du contrôle de la Covid... espoir d'un monde nouveau
2021	N°1	P.4	Éditorial : Respect des règles - Civisme et bon sens
2021	N°1	P.30	Réflexions : Les primes d'assurances sous la loupe : l'auto
2021	N°1	P.35	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°2	P.5	Éditorial : Encore des chiffres !
2021	N°2	P.24	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°2	P.38	Réflexions : La voiture particulière, un avenir en devenir ?
2021	N°3	P.5	Éditorial : Le DIGITAL, encore et toujours ?!
2021	N°3	P.26	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°4	P.5	Éditorial : Quand l'Etat tangué !
2021	N°4	P.38	Réflexions : L'assuré aurait-il changé ?
2021	N°4	P.45	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°5	P.5	Éditorial : Le renouveau
2021	N°5	P.28	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°5	P.38	Réflexions : La Covid-19, grippette ou pandémie ?
2021	N°6	P.5	Éditorial : Il est temps que les autorités retrouvent leur humanité
2021	N°6	P.30	Ensemble, disons les choses clairement
2021	N°6	P.38	Réflexions : Banquiers et assureurs ou banquiers Vs assureurs ? (1/2)
2021	N°7	P.5	Éditorial : Rebondir
2021	N°7	P.32	Réflexions : Agents bancaire Vs courtiers ou Banquiers Vs assureurs ? (2/2) - « Pour qui sonne le glas » ?
2021	N°8	P.6	Éditorial : Loi Catastrophe Naturelle ou Loi Catastrophique ?
2021	N°8	P.30	Réflexions : Les inondations, deux mois après ! 1/2
2021	N°7	P.24	Ensemble, disons les choses clairement - Relations en AG Insurance/BNPPF et le courtage en Belgique
2021	N°8	P.18	Ensemble, disons les choses clairement





I ABRÉVIATIONS

Lexique

A

AABR

Association des Actuaire de l'ULB

ABAM

Association Belge des Assureurs Maritimes

ABE

Autorité Bancaire Européenne (en anglais : EBA)

ACAM

Association des Compagnies d'Assurances Moyennes

AEAPP

Autorité Européenne des Assurances et des Pensions Professionnelles (en anglais : EIOPA)

AEMF

Autorité Européenne des Marchés Financiers (en anglais : ESMA)

AES

Autorités européennes de Surveillance

AEVM

Autorité Européenne des marchés de Valeurs Mobilières

AG

Assemblée Générale

AGEA

Fédération des Agents généraux d'Assurances (France)

AICA

Association internationale des contrôleurs d'assurance (en anglais : IAIS)

AIR

Analyse d'Impact de la Réglementation

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

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

BCE

Banque Centrale Européenne

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

BNB

Banque Nationale de Belgique

BRAM

Bourse Royale de l'Assurance de Mons et du Centre

BRIO

Brokers Remote Insurance Office (Logiciel de gestion)

BRIO MOBILE

BRIO pour smartphone (ex-App4Broker)

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

CEPOM

Courtier Education paritaire Opleiding Makelaar

CERS

Comité Européen du Risque Systémique (en anglais : ESRB)

CERVM

Comité Européen des Régulateurs des marchés de Valeurs Mobilières

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

CLUSIB

Club de la Sécurité Informatique Belge

CLUXA

Cercle Luxembourgeois des Assureurs

CMS

Commission Mixte de Suivi

CNUCED

Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement

CPTI

Convention de Pension pour Travailleurs indépendants

CRAB

Cercle Royal des Assureurs de Belgique

CSCM

Conseil Supérieur des Classes moyennes

CSIPME

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME

CTIF

Cellule de Traitement des Informations financières

CVAP

Cercle Verviétois des Assureurs Professionnels

D

DATASSUR

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

DDA

Directive sur la Distribution d'Assurances

DE

Démocrates Européens

DECAVI

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

DG

Direction Générale

DIV

Division Immatriculation des Véhicules

DPCD

Directive sur les Pratiques Commerciales Déloyales

E

EBA

European Banking Authority (en français : ABE)

ECON

Commission des Affaires économiques et monétaires

EEE

Espace économique européen





ABRÉVIATIONS/LEXIQUE

EFP

Espace Formation PME Bruxelles

EIP

Engagement Individuel de Pension

EIOPA

European Insurance and Occupational Pensions Authority (en français: AEAPP)

ESA

Autorité Bancaire Européenne (European Supervisory Authority)

ESRB

European Systemic Risk Board (en français : CERS)

ESMA

European Securities and Markets Authority (en français : AEMF)

F

FATF

Financial Action Task Force (en français : GAFI)

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

FEDRIS

Agence fédérale des risques professionnels née de la fusion entre le Fonds des accidents du travail et le Fonds des maladies professionnelles

FINMA

Autorité de surveillance du marché financier suisse

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 de Belgique)

FVF

Federatie voor Verzekerings- en financiële tussenpersonen

G

GACI

Groupement des Assureurs Conseils Indépendants

GAFI

Groupe d'Action Financière sur le Blanchiment de Capitaux (en anglais : FATF)

GDPR

General Data Protection Regulation (en français : RGPD)

GPF

Groupement des Professionnels Francophones (agents indépendants LAP)

GRCA

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

GRILLE CORPUS

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

GROUPE EGMONT

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

GUBERNA

Réseau de et pour les administrateurs fondé sur des bases académiques

GULDEN REGEL

Récompense annuelle décernée par la FVF

I

IAIS

International Association of Insurance Supervisors (en français : AICA)

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

IPID

Insurance Product Information Document - Document d'information sur le produit d'assurance - Applicable en non vie - à fournir en temps utile avant la conclusion du contrat. Ce document DOIT être fourni par l'entreprise d'assurance et NE PEUT PAS être modifié

IRP

Institutions de Retraite Professionnelle

J

JO DE L'UE

Journal Officiel de l'Union Européenne

JURI

Commission sur les affaires juridiques

I ABRÉVIATIONS/LEXIQUE (SUITE)

K

KERN

Bureau restreint

KID

Key Information Document (Découle du Règlement PRIIPS - Packaged Retail and Insurance-based Investment Products - Produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance) - Document d'information clé - applicable pour les branches 21, 23 et 26 (hors 2^{ème} et 3^{ème} pilier) - à fournir en temps utile avant la conclusion du contrat. Ce document DOIT être fourni par l'entreprise d'assurance et NE PEUT PAS être modifié

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

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

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

NOUCONEC

Organe de concertation 3 fédérations : FEPRABEL - FVF - UPCA

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

Public Key Infrastructure. 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

PLCS

Pension Libre Complémentaire pour travailleurs Salariés

POG

Product Oversight and Governance - Règles relatives à la surveillance et la gouvernance des produits.

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

PORTIMA CONNECT

Logiciel d'échanges de données électroniques entre courtiers et compagnies (Ex-AsWEB)

PME

Petites et moyennes Entreprises

PPE

Parti Populaire Européen

PPE

Personne Politiquement Exposée dans le cadre de la législation anti-blanchiment

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 sur la 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

TTF

Taxe sur les Transactions Financières

TVA

Taxe à la Valeur Ajoutée

TWIN PEAKS II (TP2)

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

RENSEIGNEMENTS

FEPRABEL

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

ADMINISTRATION

! **Chief Executive Officer** - Patrick Cauwert
patrick.cauwert@feprabel.be

! **Chief Executive Officer Adjoint** - Eric Vanhalle
eric.vanhalle@feprabel.be

! **Conseiller juridique** - Denis Gouzee
denis.gouzee@legalex.be

! **Directrice juridique** - Isabelle Dastot
isabelle.dastot@feprabel.be

! **Chef de projet** - Dirk Joris
dirk.joris@feprabel.be

! **Responsable production graphique** - Sabine Gantois
sabine.gantois@feprabel.be

! **Assistante de direction** - Virginie Scohy
virginie.scohy@feprabel.be

! **Responsable support informatique** - Yves Colpaert
informatique@feprabel.be

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

RÉDACTION

! **Rédacteur en chef** - Patrick Cauwert

! **Couverture** : Sabine Gantois

! **Images** : Adobe Stock, Freepik.com, Rawpixel.com & Pixabay.com

! **Annonces** : Aedes, Allianz, Architas, AXA, DAS, DKV, Vivium, Insurance Academy, Baloise Insurance

PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE

! Sabine Gantois - sabine.gantois@feprabel.be

IMPRESSION

! Graphius Brussels, Hemelstraat 2, 1651 Lot

EXPERT GRAPHIQUE

! James Hughes - james.hughes@skynet.be

ÉDITEUR RESPONSABLE

! Patrick Cauwert, 40, Avenue Albert Elisabeth, 1200 Bruxelles

LIENS UTILES

 www.facebook.com/feprabel

 www.linkedin.com/company/feprabel

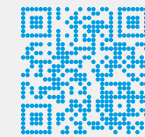
 www.twitter.com/feprabel

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Plus d'infos sur Feprabel ?
Scannez-moi !





FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

