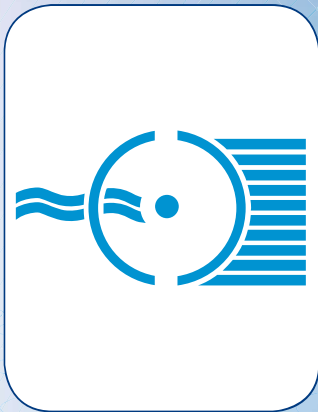


# Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Rapport annuel 2017  
de l'Ombudsman  
des assurances - P.17



Place des Jeunes,  
une initiative des  
Élites du travail - P.26



Principium N°5  
Mai 2018

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

**Vous  
serez  
prêts !**

**RÈGLEMENT GÉNÉRAL POUR  
LA PROTECTION DES DONNÉES - P.12**



## TROPHEES DE L'ASSURANCE NON VIE 2018



Ce 25 avril, lors d'une soirée rassemblant plus de 250 personnalités du secteur, les Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie 2018 ont récompensé les assureurs. Les lauréats 2018 sont :

### MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples) ..... Axa Belgium : Confort Habitation Flex  
Assurance Incendie (copropriétaires) ..... Axa Belgium : Buildimo / Buildimax  
Assurance Incendie (locataires) ..... Ethias : Assurance Locataire



### MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée ..... Ethias : Ethias Familiale



### MA MOBILITE

Assurance Moto ..... AG Insurance : Assurance Moto  
Assurance RC Auto ..... Ethias : Assurance RC Auto  
Assurance Dégâts matériels Auto ..... Vivium : Vivium Auto  
Assurance Protection juridique Auto ..... Groupe P&V / ARCÉS : L'article 1



### MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail ..... Fédérale Assurance : Assurance contre les Accidents du Travail  
Package PME ..... AG Insurance : Modulis Easy



### MES VACANCES

Assurance Voyage ..... Europ Assistance : Assurance annulation de voyage annuelle NoGo



### MON ASSISTANCE

Assurance Assistance aux personnes ..... Allianz Global Assistance : World Royal Protection



### MA SANTE

Assurance Soins de santé ..... DKV Belgium : DKV Hospi Select



### INNOVATION

Cible des courtiers ..... Generali : Generali Quick Quote  
Cible des entreprises ..... Zurich : Zurich Connect



### DIGITAL

Cible des particuliers ..... Allianz Benelux : Allianz Bonus Drive  
Cible des employés, employeurs et courtiers ..... Axa Belgium : MyAXA Healthcare & Dail Healthcare



### PRÉVENTION

Allianz Benelux ..... Allianz Connect Home



### MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

AG Insurance ..... « N'attendez pas une autre vie, Vivez pleinement avec AG »  
Brocom ..... « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance »



### TROPHEE DU COURTAGE

AG Insurance



INFOS Aimes & Co - Tél : 02-354.93.81 - e-mail : [muriel.storrer@aimesco.net](mailto:muriel.storrer@aimesco.net)  
Decavi - Tél : 02-520.72.24 - e-mail : [laurent.feiner@decavi.be](mailto:laurent.feiner@decavi.be) ; [www.decavi.be](http://www.decavi.be) INFOS



- Annie Courbet, Brocom, Kelly Schamphe-laere, FVF, et Philippe Muys, Feprel
- Johan Guelluy, Generali
- Sofie Van Dooren, Ethias
- Philippe Cryns, Allianz
- Patrick Cauwert, membre du jury, Edwin Klaps, AG Insurance
- Didier Murena, Zurich, Yves Thiery, membre du jury
- Laurent Simon, Axa, Lievin Villance, membre du jury

- Ilona Van Hemelrijk, Allianz Global Assistance, Vincent Callewaert, membre du jury
- Bertrand Roosen, AG Insurance
- Frédéric Van Dieren, AG Insurance
- Patrick Michel, Fédérale Assurance, Laurent Feiner, Decavi
- Nathalie Erdmanis, AG Insurance, Brigitte Weys, membre du jury, Maxime Samain, La Libre Belgique
- Walter Borms, Axa Belgium

- Les lauréats, membres du jury et organisateurs
- Gunter Uytterhoeven, Axa
- Marc Simons et David Destappes, Vivium
- Birgit Hannes, DKV Belgium
- Katrien De Cauwer, membre du jury
- Ivan Cornette, Europ Assistance
- Frank Helpers, Allianz Benelux
- Dominique Bomboire, Arces, Francis Vaguener, Président du jury

## Sommaire - Mai 2018



### PRINCIPIUM VOUS PRÉSENTE CE MOIS :

- P.5**   Éditorial : UNE, DEUX et TROIS couches en plus et je dirais même plus 3 X 3 couches !
- P.6**   En Bref

### INFORMATIONS

- P.4**   Coin lecture
- P.9**   Législation : Utilisation du téléphone au volant : la loi est floue sur « l'arrêt »... Une absurdité
- P.10**  Questions de Principium : Dirk Joris, Chef de projet FEPRABEL
- P.11**  L'équipe de FEPRABEL se renforce
- P.12**  Data protection : Mise en conformité au RGPD - FEPRABEL vous fournit une solution complète !
- P.14**  Digitalisation : Lettre DECAVI : la problématique du digital au niveau de l'assurance et des réseaux de distribution
- P.17**  Rapport annuel de l'Ombudsman : Chiffres et analyses 2017
- P.26**  Places des Jeunes, une initiative de l'Institut Royal des Élités du Travail
- P.28**  Brocom : Des expériences positives avec des clients, des courtiers accessibles et visibles !
- P.34**  Risk management : Risk Management ou l'auberge espagnole
- P.36**  Droit social : Réforme de l'impôt des sociétés : les PME ont été entendues... partiellement
- P.37**  Photo numérique : Acheter un téléobjectif, pour quoi faire ?
- P.39**  Sécurité routière : Depuis le 31 mars, les nouvelles voitures préviennent elles-mêmes les secours en cas d'accident
- P.40**  Focus à l'international : Assurance internationale
- P.41**  Productivité & informatique : La gestion sans papier... et les champs servants à décrire le document

### DIVERS

- P.42**  L'assurance dans les médias
- P.44**  FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.46**  Auto : essai de la nouvelle Dacia Duster
- P.47**  Renseignements FEPRABEL/Principium



 **Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance

 **Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance

 **Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources  
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-004368  
© 1996 Forest Stewardship Council





# Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? [www.larciergroup.com](http://www.larciergroup.com)

## Règlement européen sur la protection des données

Le Règlement européen sur la protection des données (RGPD - GDPR), adopté le 27 avril 2016 et qui sera directement applicable dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne le 25 mai 2018, va profondément modifier les règles relatives à l'environnement digital des entreprises.

Le nouveau dispositif repose sur une logique de conformité et de responsabilité, laquelle peut même être conjointe entre les responsables de traitements et leurs sous-traitants. Il consacre également de nouveaux

principes tels que la protection des données à la fois dès la conception d'un produit ou d'un service et par défaut, crée de nouveaux droits pour les personnes concernées (droit à l'oubli, droit à la portabilité, actions collectives, etc.) et revoit à la hausse le niveau des sanctions financières encourues.

ISBN : 978-2-80275-967-6

Nombre de pages : 772

Année édition : 2018

Prix : 125 €

Auteurs : Sous la direction d'Alain Bensoussan. Avec la collaboration de Céline Avignon, Virginie Bensoussan-Brulé, et Chloé Torres. Préface d'Isabelle Falque-Pierrotin.



Plus d'info ? [www.larciergroup.com](http://www.larciergroup.com)

## Le Data Protection Officer Une nouvelle fonction dans l'entreprise 2<sup>ème</sup> édition 2018

Le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD), entré en application le 25 mai 2018, introduit l'obligation pour bon nombre d'entreprises de désigner un Délégué à la protection des données (DPD ou DPO pour « Data Protection Officer »), véritable pilote de la conformité RGPD.

Cette fonction est un nouveau métier pour lequel les compétences requises sont autant juridiques que

techniques, organisationnelles et stratégiques. Le DPO apparaît comme un des acteurs incontournables du traitement des données personnelles de l'entreprise. Et même dans les cas où sa désignation est facultative, celle-ci facilitera la conformité au RGPD.

ISBN : 978-2-80276-167-9

Nombre de pages : 210

Année édition : 2018

Prix : 45 €

Auteurs : Aurélie Banck, Nadine Chaussier, Virginie Bensoussan-Brulé.



# UNE, DEUX et TROIS couches en plus et je dirais même plus 3 X 3 couches !

*Sourire trois fois tous les jours rend inutile tout médicament (Proverbe Chinois)*

## Couche N°1 : Réglementations

Le 25 mai 2018 : le **Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)**. Vous serez prêt grâce à FEPRABEL. Solution complète sur 3 axes : un outil de gestion du dossier et des documents, un support personnel dédié (DPO) et une couverture Cyber Risques étendue (voir p.10 à 13).

30 juin 2018 : **Évaluation ANTI BLANCHIMENT**. Pour cette date, la FSMA « s'attend » à ce que vous ayez fait l'évaluation globale de votre activité sous l'angle du risque (blanchiment et financement du terrorisme). Nous devrions recevoir tout prochainement les éléments de la FSMA pour nous permettre de vous délivrer un outil qui vous facilitera la tâche.

1<sup>er</sup> juillet 2018 : **Transposition DDA**. Le texte est passé en Conseil des Ministres et suit son chemin législatif (conseil d'État puis vote au Parlement). Il devrait être voté pour le 1<sup>er</sup> juillet et entrer en vigueur pour le 1<sup>er</sup> octobre en même temps que les nouvelles dispositions relatives aux POGs. Les informations suivront dès que ce texte sera définitif.

## Couche N°2 : Communication et outils

Et UN, DEUX, TROIS moyens de communication.

Le **rapport de l'Ombudsman** épingle une hausse de 24 % des demandes (voir p.17 à 23). Il faut prendre cela comme un signe de santé du secteur. Les plaintes doivent être non seulement gérées, mais aussi générées pour pouvoir les résoudre. Trop souvent le consommateur mécontent est résigné, surtout quand il n'a pas un courtier à ses côtés pour l'aider.

**BROCOM** : relifing de la signature et nouveau PIN'S pour une vision commune. Vous allez recevoir votre nouveau PIN'S par la poste. N'hésitez pas à le porter et à utiliser cette image dans toutes vos communications, cela renforcera encore l'impact du logo « Votre courtier, Votre meilleure Assurance » auprès du public.

Le conseil d'administration de Portima a validé l'outil **DASH BOARD (Brio Analytics)** qui sera disponible à la demande prochainement pour 15 € par mois (coût licence - les frais de mise en œuvre et de serveurs sont pris en charge par Portima). Cet outil vous fera gagner un temps précieux et vous permettra de mieux analyser votre portefeuille et de cibler plus précisément vos clients. Il sera aussi d'une aide précieuse dans le cadre du respect des nouvelles obligations ABL/FT.

## Couche N°3 : Nouvelles Lois

Et UNE, DEUX et TROIS nouvelles Lois.

**Contrat type AUTO** : Enfin, après une grossesse de 15 ans, le voici enfin. En effet, c'est en 2003 que les travaux ont commencé pour revoir et mettre à jour le contrat type auto qui n'était plus en phase avec la Loi et la jurisprudence. Les travaux se sont déroulés de 2003 à 2008 et un large consensus a permis la rédaction d'un nouveau texte. Depuis, nous attendons que cette Loi soit votée. Le 2 mai dernier, l'Arrêt Royal du 16 avril 2018, déterminant les conditions des contrats d'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs, a été publié au Moniteur Belge. Il est entré en vigueur le 12 mai, mais le secteur a jusqu'au 19 novembre 2019 pour adapter formellement les contrats.

“ **« Le fleuve le plus abondant ne peut ajouter une goutte d'eau à un vase déjà plein. »**

Léon TOLSTOÏ  
dans « Le salut est en vous »

Un **projet de Code des assurances**, dont l'objectif est de regrouper toute la législation relative aux assurances, est actuellement soumis pour avis à la Commission des Assurances.

Et enfin la **Loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale des entrepreneurs, architectes et autres prestataires du secteur de la construction de travaux immobiliers** entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet.

C'est ce qui s'appelle une actualité chargée. Plus que jamais FEPRABEL est à vos côtés. De l'information et des formations seront prévues, mais vu l'abondance de matières, nous analysons la meilleure solution possible pour permettre à tous d'être bien informés.

Toutes ces couches nous font craindre un engourdissement dû à trop de couches qui risquent de nous amener à un immobilisme du secteur. La réglementation ne peut pas tuer l'activité économique, elle doit être le support d'une concurrence efficace et d'un dynamisme commercial. Tout cela doit donc être vu comme des opportunités pour renforcer notre image et se positionner vis-à-vis des clients comme des acteurs incontournables.

Patrick CAUWERT  
CEO FEPRABEL