

# Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Structure et  
organisation - P.8

**FEDRABEL**

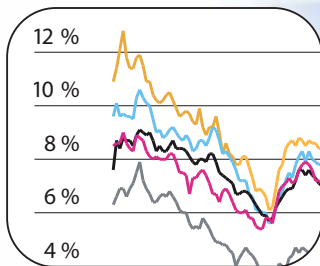
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Activités BROCOM - P.50



**Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance

Chiffres - P.64



Principium N°8  
SEPTEMBRE 2011

**FEDRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

# Quoi de 9

dans le secteur ?

**BILAN**

**& PERSPECTIVES**



Pour que vos clients arrivent  
à quelque chose de bon, il leur  
faut tout le monde sur le pont.

En tant que courtier expérimenté, vous savez  
qu'une assurance accidents du travail Mensura  
est la meilleure option des employeurs qui veulent  
limiter les conséquences d'un accident du travail.

Mensura offre en effet une gestion humaine et efficace du dommage.  
De plus, l'assurance accidents du travail de Mensura permet de  
bénéficier d'une assistance sociale et de conseils concernant la  
réintégration. Un outil en ligne performant garantit l'échange rapide  
des informations. Et parce que prévenir vaut toujours mieux que guérir,  
Mensura conseille également vos clients en matière de prévention.

Mensura décroche un trophée  
Decavi de l'assurance Non Vie :  
Meilleure assurance accidents du travail



## Sommaire - Rapport annuel 2010/2011

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

### RÉDACTION :

- Rédacteur en chef :  
Patrick CAUWERT
- Rédacteur en chef adjoint :  
Ivan HALLEZ
- Secrétaire de rédaction :  
Fleur JASOIGNE - fleur@feprabel.be
- Comité de rédaction :  
Denis GOUZEE  
Luc WAUTERS  
Pierre HENS  
Jean DEVILLE  
Emmanuel DE HARLEZ  
Florence BILLE  
Valéry LAMOTTE  
Pascal LASSERRE
- Annonceurs :  
AG INSURANCE, ALLIANZ, ARCO, AXA,  
DELTA LLOYD LIFE, DEMETRIS, DKV, LAR,  
MENSURA, MERCATOR, NATIONALE SUISSE,  
PORTIMA
- Couverture :  
Sabine GANTOIS
- Photographe :  
Pierre HENS

### PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE :

Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

### ILLUSTRATION :

Chris LAMQUET

### IMPRESSION :

Imprimerie DEREUME  
1, Rue Golden Hopestraat  
1620 Drogenbos

### EXPERT GRAPHIQUE :

James HUGHES - james.hughes@skynet.be

### ÉDITEUR RESPONSABLE :

Patrick CAUWERT  
40, Avenue Albert Elisabeth  
1200 Bruxelles

### Principium vous présente le rapport annuel de Feprabel

- P.4 Éditorial
- P.6 Mot du président

### FEPRABEL : structure et organisation

- P.8 Conseil de direction
- P.10 L'équipe de Feprabel
- P.12 Organigramme
- P.13 Adhésion à Feprabel
- P.14 Liste des nouveaux membres 2010-2011

### Informations

- P.16 Chambres syndicales (*Brabant wallon, Chabrais, Hainaut, Liège, Luxembourg, Namur, Ostbelgien, Intermédiaires bancaires section Axa banque, Chambres des courtiers de crédits - UNCC*)
- P.26 Commissions techniques (*informatique, commission paritaire 307, vie, jeunes courtiers, communication*)
- P.32 Compte-rendu des activités des Cercles et Bourses de Wallonie
- P.38 Activités de FEPRABEL (*Ligne du temps 2010-2011, Ce que nous avons fait pour vous en 2010/2011, Rencontre avec les compagnies*)
- P.48 Formation (*Centres de formation des classes moyennes : une alliance gagnante !*)
- P.50 Activités BROCOM
- P.60 Activités du BIPAR

### Chiffres : rapport des rapports

- P.64 Chiffres (*Fonds commun de garantie automobile, Sigma : L'assurance dans le monde en 2010, Sigma : Catastrophes naturelles et techniques 2010, Les dépenses nationales en soins de santé, La croissance des encaissements européens se poursuit en 2010, Statistiques RDR, Compagnies d'assurances et fonds de pension, Antiblanchiment*)

### Annexes

- P.84 Législation (*Changements législatifs en 2010-2011, Initiatives sectorielles - FEPRABEL - FVF - UPCA et Assuralia*)
- P.87 Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2010-2011
- P.91 Lexique
- P.95 Renseignements FEPRABEL/Principium





# Une année de renouveau, une vision pour le futur, un congrès qui porte bien son nom

*Notre profession est en mutation comme la plupart des métiers, les agents de voyage, les journalistes, la presse écrite, la télévision, même la politique est touchée.*

Quel homme politique n'est pas présent sur Facebook ? Pensez à l'homme aux 5.001 amis, ils doivent penser à lui chaque fois qu'ils paient leurs impôts !

La vitesse du changement est telle que nous ne pouvons plus trop réfléchir, il faut avancer et apprendre en marchant. Être présent, tout tester, tout essayer, tout proposer.

Personne ne peut dire de quoi demain sera fait, quels seront les médias sociaux gagnants ou les outils de communication les plus utilisés.

Heureusement, le courtier s'adapte, il évolue, il répond aux demandes de ses clients. Il reste proche de lui, à ses côtés, à son écoute.

Cette année est à marquer d'une croix blanche. Après 15 ans, nous avons (enfin) pu changer d'image et nous débarrasser de l'étiquette compliquée de « *courtier BROCOM* ». Notre nouveau label de reconnaissance est vif, clair, précis et percutant. Il rappelle que le courtier est là pour voir, vérifier et valider. Il veille aussi sur son client et sur le bon déroulement des procédures tant à la souscription qu'en cas de sinistre.

Gageons que dorénavant TOUS les bureaux seront visibles. 3.500 bureaux, cela fait 3.500 enseignes, cela fait 3.500 fois que les clients reconnaîtront le COURTIER.

En Belgique, il y a 5.174 pharmacies, il y a donc 5.174 croix vertes. Dorénavant le signe de reconnaissance du courtier, le « V » bleu rivalisera avec la croix verte.

Le métier évolue dans de multiples directions, il ne faut sans doute pas tout faire. Les outils technologiques en sont un axe non négligeable, mais l'aspect RSE est tout aussi porteur sans oublier le courtier « *Social* ». Rien n'est incompatible.

FEPRABEL doit vous donner toutes les possibilités, tous les outils, tous les moyens et faire en sorte que ces moyens soient accessibles à tous à un prix identique et raisonnable.

Car le courtier proche de ses clients, proche des gens, proche des citoyens est avant tout l'aspect humain de l'assurance donc, la dimension sociale et sociétale est primordiale.

Outre les aspects stratégiques, nous devons aussi faire face aux bouleversements qui proviennent de l'Europe, le nombre de textes qui nous concernent de près ou de loin est impressionnant. Nous sommes présents et actifs au sein du BIPAR.

Sans oublier la Belgique où la mutation/scission de la CBFA vers la BNB et la FSMA fait l'objet de toute notre attention.

FEPRABEL est présent sur tous les fronts, notamment dans la vie quotidienne des intermédiaires, courtiers en assurances, agents et courtiers en services financiers et courtiers de crédit.


Comme vous le lirez dans ce rapport qui couvre une année d'activités de juin 2010 à juin 2011, les rencontres, les actions, les combats engagés n'ont qu'un but : vous permettre de mieux exercer votre activité dans un environnement juridique clair et en limitant au maximum les contraintes administratives.

Mais nous devons aussi veiller à mettre en place des structures, des outils pour maintenir la compétitivité de notre canal de distribution dans le futur.

Nous devons être attentifs au renouvellement de notre profession, à sa formation et à sa motivation.

Je ne vais pas ici reprendre l'intégralité de ce rapport annuel, car tout est important. Revenons à l'essentiel, à ce qui fait que ça fonctionne et que le courtage est toujours le canal préféré des consommateurs ... et des assureurs.





Trois éléments sont à la base de cette bonne santé, une collaboration active avec les Compagnies qui a permis l'élaboration du TELEBIB, et l'utilisation de la normalisation, un outil marketing comme BROCOM qui va encore plus loin dans le partenariat et permet la promotion du canal de distribution et osons le dire des Fédérations (FEPRABEL et FVF) en ordre de marche qui n'hésitent pas à avancer et à bousculer certaines idées convenues.

Mais le danger est permanent et rien n'est jamais acquis. Il faut rester vigilant et innover sans cesse, être présent dans tous les cénacles et réagir à toutes les attaques.

Il y a 15 ans, tous les consultants nous donnaient pour morts, l'avenir était à la désintermédiation. Ces analyses ont permis la création de BROCOM et on connaît la suite. Tout comme une attaque très virulente d'un bancassureur hollandais sur la « RC AUTO on line » a favorisé l'avènement d'IBP. C'est dans ces attaques et ces crises que nous trouvons la force de réagir. Maintenant il faut gérer cela avec sagesse et continuer à anticiper.

Le point le plus inquiétant, c'est que les consultants nous prédisent maintenant un avenir florissant, espérons que leurs prophéties soient plus justes que par le passé !

Bonne lecture.

Patrick CAUWERT  
CEO FEPRABEL

[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

# FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

LAR Protection Juridique

# PAS DE PETITS CARACTÈRES CACHÉS DANS NOTRE PROTECTION JURIDIQUE.

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



Votre intérêt,  
c'est le nôtre.

4500138



# Y a de quoi râler !

## « Oui je râle... »

*À l'heure où j'écris ces quelques réflexions, nous sommes en pleine tourmente boursière. Toute ma vie, j'ai entendu dire par « les gens bien informés » que le placement le plus sécurisant était le « bon d'état » belge ou étranger... Aujourd'hui, ce sont les états et leurs dettes qui nous posent problème...*

Depuis que les Compagnies d'assurances pratiquent la branche 23, on nous dit que c'est un placement à long terme et que le long terme c'est plus de 8 ans... Nous, courtiers, nous avons cru « ces gens qui savent... » et aujourd'hui, c'est vers nous que viennent nos clients lorsqu'ils ont perdu de l'argent...

Dans les compagnies, les gens qui « savaient » ont soit changé de poste, soit sont « partis » de la compagnie ou sont retournés dans le pays de la maison mère... Mais on nous donne des arguments... « Cher courtier vous connaissez bien votre client ; dites-lui d'attendre et que cela va remonter », et quand l'interlocuteur est un bon commercial, bien drillé par sa hiérarchie, il ajoute, « dites à votre client que comme cela a fort baissé il faut réinvestir, c'est le moment... »

À notre brave courtier d'aller expliquer cela à son client... et attention si en fin d'année vous n'avez pas atteint votre « objectif »...

Pour attirer le client et sans doute aussi pour répondre à une demande d'une partie du courtage suite à la concurrence d'une compagnie travaillant en direct (vous savez la seule compagnie belge qui a dû être aidée par les autorités en 2008), nos compagnies partenaires ont mis sur le marché des polices auto déresponsabilisant les conducteurs avec les omnium sans franchise. En incendie, on a transformé les contrats en produit « tous risques »... Mais les actuaires des compagnies n'avaient pas prévu qu'il y aurait des sinistres... sans doute les deux dernières années étaient « exceptionnelles », mais si demain mère nature est plus clémente, vous verrez qu'on recommencera rapidement à refaire des bêtises et à augmenter à nouveau les garanties...

Pourquoi donc a-t-on la mémoire si courte alors qu'en assurance on doit théoriquement gérer le long terme ?

Résultat des courses : il faut retrouver de la rentabilité. Le discours est le suivant : « chers amis courtiers; nous avons donné trop de garanties, les tempêtes, les inondations... notre rentabilité n'est pas celle que l'actionnaire attend (il attend 15 % de return sur fond propre...) nous allons maintenant augmenter les tarifs... on compte sur vous pour aller défendre cela auprès de nos/vos clients... » Et le courtier reprend son courage à deux mains et continue de convaincre... Nous allons donc passer encore énormément de temps à nous battre pour garder nos clients, mais la même semaine la compagnie vous enverra un autre bulletin avec vos chiffres de production et le résultat à atteindre... n'oubliez pas ta croissance en nombre d'affaires... La croissance il n'y a que cela de vrai.

Mais notre courtier n'est pas au bout de ses peines... Pour grandir, pour prendre des parts de marché, les compagnies ont acheté les concurrents, maintenant on ne sait plus quelles conditions générales il faut appliquer, pire on ne retrouve même plus les conditions générales applicables ; « Monsieur le courtier svp n'auriez-vous plus les conditions générales de la compagnie X, nous ne mettons plus la main dessus et le personnel de cette compagnie n'est plus là... » Et notre brave courtier cherche dans ses archives...

Et lorsque pour défendre nos clients, on demande à nos compagnies partenaires de nous appuyer auprès des autorités pour lutter contre l'offre conjointe la réponse d'Assuralia est NIET.

Vous comprenez cher courtier, ce n'est pas nous qui ne voulons pas, ce sont les autres, les compagnies qui travaillent sans courtiers, elles ont envie de lier leur client pendant 20, 25 ou 30 ans... et vous comprenez nous n'avons pas de poids, on est d'accord avec vous, mais voilà il faut se résigner.

NON ! Ne nous résignons pas, la liberté de nos clients est une valeur trop importante pour la sacrifier au nom d'un consensus chez Assuralia. Compagnies courageuses, levez-vous et suivez-nous, dites haut et fort avec les

parlementaires qui nous suivent qu'il est inacceptable de lier des clients avec les garanties annexes de leur prêt hypothécaire durant plus d'un an !

Chers amis, vous vous serez certainement reconnu dans l'un ou l'autre de ces exemples, et on pourrait continuer... Sans doute devons-nous aussi avoir un œil critique sur la manière dont nous appréhendons ces différents problèmes. De notre côté, mettons-nous assez en avant la qualité des produits que nous conseillons ? Mettons-nous assez en avant la qualité des services que nous offrons avant de nous battre sur le prix et uniquement sur le prix ?

Et pourtant, tous les jours en allant au bureau je peux vous dire que je suis un homme heureux. Car ce métier me plaît : le contact avec les clients, les services que nous rendons, le plaisir de voir un client satisfait après un sinistre... Toutes ces choses sont pour moi le moteur de ma vie professionnelle, j'espère qu'il en est de même pour vous.

Je reste persuadé que malgré tous les troubles politico-économico-financiers, il n'y a qu'une seule valeur sûre pour l'ensemble des Belges : son intermédiaire en assurances compétent, qu'il soit courtier, agent ou agent bancaire.

*« ... Et pourtant j'exerce un métier merveilleux. »*

Vincent MAGNUS  
Président FEPRABEL  
vincent.magnus@feprabel.be



**Votre Courtier**  
**Votre meilleure**  
**Assurance**



## Rénover ou construire? Jouez gagnant !

Unique en son genre, l'ASSURANCE GLOBALE DU MAÎTRE DE L'OUVRAGE couvre celui-ci, lors d'une nouvelle construction ou d'une transformation, pendant 12 ans et dès l'ouverture du chantier:

- faillites ou carence d'un intervenant?
- conflit de responsabilité?
- dommage aux propriétés voisines, ...?

Avance de fonds, déblocage du chantier, réparation du dommage, assistance technique et juridique...!

UNE SECURITE POUR LE MAÎTRE DE L'OUVRAGE  
ET UN CONFORT POUR L'ARCHITECTE

ARCO

Assureur de la construction

Rue Tasson-Snel 22 - 1060 BRUXELLES Tél. 02 538 66 33, Fax 02 538 06 44  
Email : info@ar-co.be, website : http://www.ar-co.be

**INFO?**

Je souhaite obtenir, sans engagement, de plus amples renseignements sur l'Assurance GLOBALE du MAÎTRE DE L'OUVRAGE pour: ☐ Nouvelle construction ☐ Transformation

Merci de prendre contact avec moi ou de m'envoyer, sans engagement, votre documentation à l'adresse suivante :

Nom: \_\_\_\_\_

Rue: \_\_\_\_\_

n°: \_\_\_\_\_

code postal: \_\_\_\_\_ commune: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Je désire être informé également sur l'Assurance en responsabilité civile:

<input type="checkbox"/> de l'architecte	<input type="checkbox"/> de l'ingénieur en construction
<input type="checkbox"/> de l'ingénieur-architecte	<input type="checkbox"/> de l'architecte d'intérieur
<input type="checkbox"/> de l'architecte paysagiste	<input type="checkbox"/> du coordinateur sécurité-santé
<input type="checkbox"/> du project-manager	<input type="checkbox"/> du promoteur (non-entrepreneur)
<input type="checkbox"/> du géomètre	

Envoyez ce coupon-réponse à l'adresse de ARCO, Rue Tasson-Snel 22, 1060 Bruxelles ou par fax au n° 02 538 06 44.



Vincent MAGNUS  
**PRÉSIDENT**  
[vincent.magnus@sa-magnus.be](mailto:vincent.magnus@sa-magnus.be)



Patrick CAUWERT  
**CHIEF EXECUTIVE OFFICER**  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)



Henri-Philippe DINCO  
**VICE-PRÉSIDENT ET TRÉSORIER**  
[dincassur.goss@portima.be](mailto:dincassur.goss@portima.be)

## CONSEIL DE



Marc DOSSCHE  
**PRÉSIDENT HAINAUT**  
[marcdossche@portima.be](mailto:marcdossche@portima.be)



Josef SCHMATZ  
**PRÉSIDENT OSTBELGIEN**  
[schmatzjosef@skynet.be](mailto:schmatzjosef@skynet.be)



Henri-Philippe DINCO  
**VICE-PRÉSIDENT HAINAUT**  
[dincassur.goss@portima.be](mailto:dincassur.goss@portima.be)



Armand KOCH  
**VICE-PRÉSIDENT OSTBELGIEN**  
[info@akoch.be](mailto:info@akoch.be)



Valéry LAMOTTE  
**PRÉSIDENT LIÈGE**  
[vl@groupassur.be](mailto:vl@groupassur.be)



Marie-Hélène GUILLAUME  
**PRÉSIDENTE LUXEMBOURG**  
[guillaumemh@portima.be](mailto:guillaumemh@portima.be)



Vincent TOUSSAINT  
**SECRÉTAIRE LIÈGE**  
[vincent.toussaint@assurvia.be](mailto:vincent.toussaint@assurvia.be)



Vincent POCHET  
**VICE-PRÉSIDENT LUXEMBOURG**  
[parise.et.pochet@portima.be](mailto:parise.et.pochet@portima.be)



### CO-PRÉSIDENTS : CHAMBRE DE COURTIER DE CRÉDITS UPCC

Bernard de MALEINGREAU  
[b.de.maleingreau@portima.be](mailto:b.de.maleingreau@portima.be)



Pascal LASSERRE  
[pascal.lasserre@lasserre.be](mailto:pascal.lasserre@lasserre.be)



Michel PICHON  
**PRÉSIDENT INTERMÉDIAIRES BANCAIRES**  
[michel.pichon@portima.be](mailto:michel.pichon@portima.be)



Luc VERMEYLEN  
**REPRÉSENTANT INTERMÉDIAIRES BANCAIRES**  
[luc@bureauvermeylen.be](mailto:luc@bureauvermeylen.be)





Alphonse TERRASI  
**VICE-PRÉSIDENT**  
[acta.terrasi@g-energie.be](mailto:acta.terrasi@g-energie.be)



Pierre HENS  
**VICE-PRÉSIDENT**  
[pierre.hens@pierre-hens.be](mailto:pierre.hens@pierre-hens.be)



Fernande GALLER  
**VICE-PRÉSIDENTE**  
[fernande.galler@portima.be](mailto:fernande.galler@portima.be)

## DIRECTION



Paul BOONE  
**PRÉSIDENT NAMUR**  
[boonepaul@boone-devinck.be](mailto:boonepaul@boone-devinck.be)



Bernard SALIERES  
**VICE-PRÉSIDENT NAMUR**  
[bernard.s@portima.be](mailto:bernard.s@portima.be)



Philippe MUYS  
**PRÉSIDENT CHABRA**  
[muys.philippe@saag.be](mailto:muys.philippe@saag.be)



François JACOBS  
**VICE-PRÉSIDENT CHABRA**  
[info@fjacobs.be](mailto:info@fjacobs.be)



Vincent BORLEE  
**PRÉSIDENT BRABANT WALLON**  
[asswat@asswat.be](mailto:asswat@asswat.be)



Jean-Marie MORTELMANS  
**VICE-PRÉSIDENT BRABANT WALLON**  
[mortelmans@mortelmans.biz](mailto:mortelmans@mortelmans.biz)



André LAMOTTE  
**PRÉSIDENT HONORAIRE**  
[al@groupassur.be](mailto:al@groupassur.be)



Réginald VAN INGELGEM  
**PRÉSIDENT HONORAIRE**  
[reginald@van-ingelgem.be](mailto:reginald@van-ingelgem.be)



Alain de MIOMANDRE  
**PRÉSIDENT HONORAIRE**  
[mioconsult@skynet.be](mailto:mioconsult@skynet.be)

# Trombinoscope des permanents FEPRABEL



## Chief Executive Officer

Patrick CAUWERT - [patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

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



## Administration

Virginie SCOHY - [virginie@feprabel.be](mailto:virginie@feprabel.be)

- Coordination et suivi des chambres
- Gestion administrative affiliations
- Suivi Conseil de Direction
- Gestion de la comptabilité Feprabel
- Responsable de projets administratifs
- Gestion base de données
- Coordination et assistance de la direction



## Juridique

Isabelle DASTOT - [isabelle@feprabel.be](mailto:isabelle@feprabel.be)

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



## Principium - PAO - Graphisme

Sabine GANTOIS - [sabine@feprabel.be](mailto:sabine@feprabel.be)

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



## Communication - PAO - Administration

Fleur JASOIGNE - [fleur@feprabel.be](mailto:fleur@feprabel.be)

- Secrétariat de rédaction Principium
- Webmaster
- Gestion base de données (suivi développement technique)
- Assistance communication
- Comptabilité David
- Assistance graphique Principium et PAO
- Coordination et suivi administratif des commissions RSE, promotion du courtage et jeunes courtiers



## Manutention - Expédition

Michel OBBIET

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



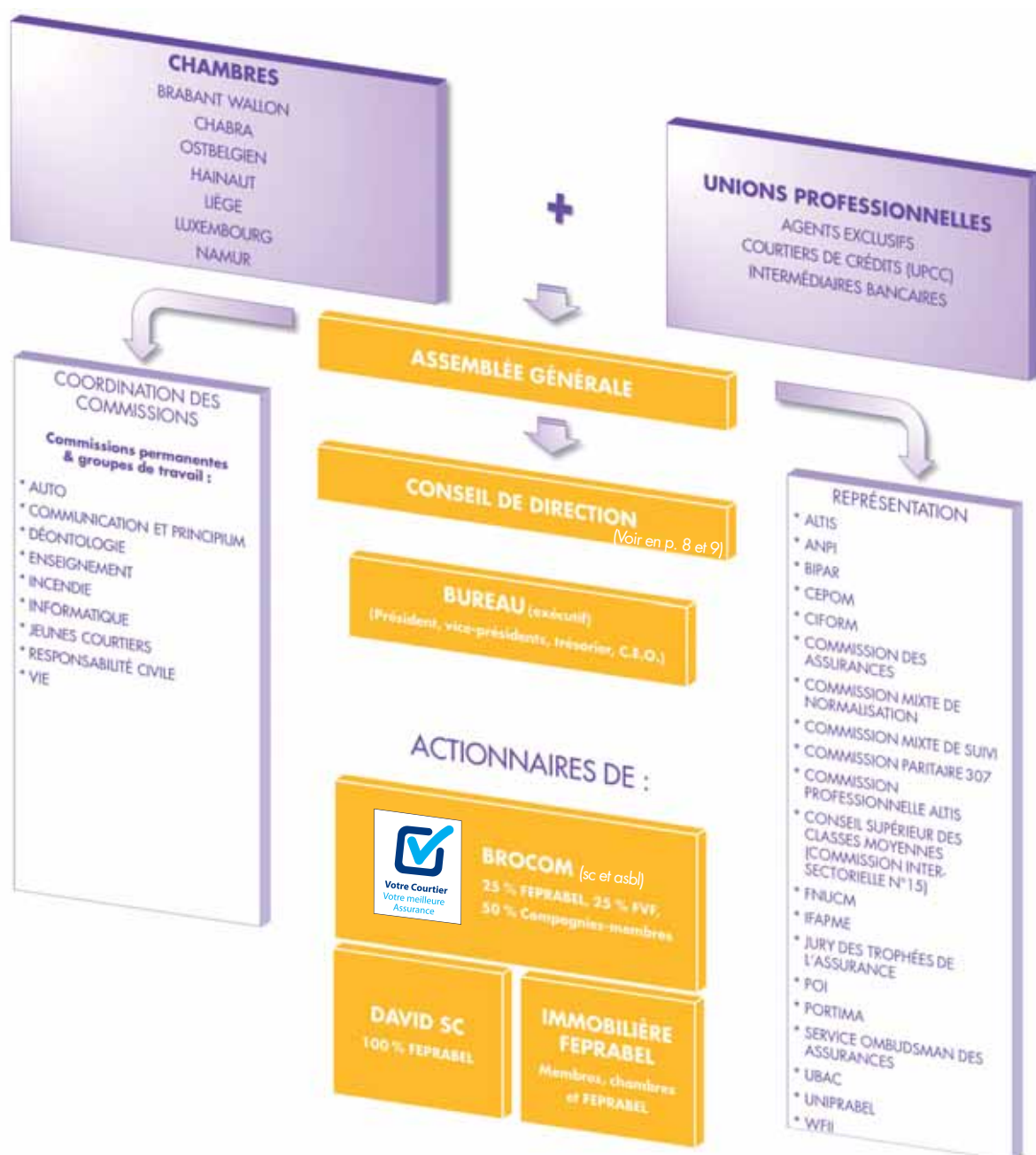
## Informatique

Yves COLPAERT - [informatique@feprabel.be](mailto:informatique@feprabel.be)

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

# FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique





# Être membre de FEPRABEL, c'est :

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

## DÉFENSE SYNDICALE

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

## INFORMATIONS ET FORMATIONS

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

## AVANTAGES

- # Un contrat d'agence type ;
- # Affiliation gratuite à BROCOM
- # Repobel : une prise en charge de la taxe de reprographie par FEPRABEL ;
- # Un service juridique et des experts à votre écoute ;
- # Service Ombudsman Assurances : affiliation automatique et gratuite.

## AFFILIATION GRATUITE À BROCOM

*Tout membre est automatiquement  
partenaire BROCOM.*

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



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

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

**=> Demande d'affiliation disponible sur  
[www.feprabel.be](http://www.feprabel.be) => avantages membres**

# Liste des nouveaux membres 2010-2011



*FEPRABEL est heureuse d'accueillir les nombreux nouveaux adhérents qui ont rejoint ses chambres syndicales entre septembre 2010 et juin 2011. La liste ci-dessous reprend les membres en ordre de cotisation et dont les assemblées générales responsables ont accepté les candidatures.*

**FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique
**Brabant wallon**
**Bureau**

Gilson André SA  
John's SPRL

**Responsable**

André GILSON  
John REGOUT

**FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique
**Hainaut**
**Bureau**

Assur LOISON  
FL Assurances  
Jean-Luc HUPÉ et Fils SPRL  
Nathalie GUILBAU  
Nec Consulting SPRL  
Groupe Fadema SPRL

**Responsable**

Christine LOISON  
Frédéric LECUTIER  
Jean-Luc HUPÉ  
Nathalie GUILBAU  
Stéphane VAULET  
Francis MAINIL

**FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique
**Chabrais**
**Bureau**

Live-in SPRL  
Raspe Gestassur SPRL  
Antonio GIULIANO SPRL  
Antoni HALPOUTER SPRL  
DAIVE Véronique Assurances

**Responsable**

Laurent CHODA  
David PANAGIOTIDIS  
Antonio GIULIANO  
Olivier ANTONI  
Véronique DAIVE

**FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique
**Liège**
**Bureau**

Alexandre EDIAR  
Twinston Management SPRL

**Responsable**

Alexandre EDIAR  
David BELLICANO

**FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique
**Luxembourg**
**Bureau**

Yves CORNET  
Gegi Finances SPRL

**Responsable**

Yves CORNET  
Jean-Louis GEORGES

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Namur

**Bureau**

Bureau DERVAUX-GUILMOT SA  
Stéphane SCHMITZ SPRL  
COLSON Finances et Assurances

**Responsable**

Freddy DERVAUX  
Stéphane SCHMITZ  
Caroline COLSON

**FEPRABEL**

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Ostbelgien

**Bureau**

LINK-GENNEN Versecherungen  
Topassur SNC  
True Capital Investments SPRLU

**Responsable**

Vincent GENNEN  
Frédéric HEUSCHEN  
François STOFFELS

**Crédits**

Déjà plus de  
500 courtiers  
partenaires.

*Et vous ?*



**Habitation**

**DEMETRIS**

BNP PARIBAS GROUP



Vous souhaitez vous informer?  
Communiquez-nous vos données et nous vous contacterons pour un rendez-vous, à votre meilleure convenance.

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

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

# Brabant wallon

## Activités 2010-2011

*Les buts poursuivis par une Chambre sont multiples. Nous avons voulu pour cette année 2010-2011 mettre l'accent sur trois points : la défense syndicale, l'information et la formation.*

La défense syndicale est le pilier de notre action. Pour pouvoir être plus fort, nous devons recruter de nouveaux membres et les convaincre de la nécessité de notre action. Pour cette raison, nous avons demandé à Patrick CAUWERT, lors de notre Assemblée générale du 25 novembre 2010, de retracer les principales actions de FEPRABEL. Trop de courtiers ignorent l'importance d'une Fédération, que ce soit sur le plan des rapports avec les Compagnies, le monde politique et économique ou encore sur le plan européen, puisque c'est à ce niveau que se prennent les principales décisions concernant l'avenir de notre métier.

Patrick CAUWERT nous a fait part aussi des perspectives d'avenir de notre métier, ce qui était une bonne introduction à la seconde partie de notre réunion, le projet IBP.

L'information sur le sujet IBP nous amène à notre troisième objectif : la formation pour aider le courtage à progresser et développer son professionnalisme. Nos deux autres réunions de l'année répondaient à cet objectif.

Lors de notre Assemblée du 31 mars 2011, l'accent était de nouveau mis sur IBP, mais cette fois-ci sur l'aspect pratique. Comment mettre en œuvre ce projet dans chaque bureau ? Michel PIRSON et Yves COLPAERT se sont attelés à cette tâche avec un succès certain.

La dernière réunion du 24 mai 2011 - était aussi axée sur la pratique : la manière d'employer son logiciel de gestion peut conditionner le travail du courtier. Michel PIRSON a entraîné son auditoire dans cette voie et donné quelques conseils bien nécessaires pour améliorer l'emploi de BRIO.

L'année 2010-2011 a aussi vu des changements au sein de notre Comité, Alain PICAVET a demandé à être déchargé de ses fonctions et a été remplacé par Michel PIRSON. Nous remercions Alain PICAVET pour son implication dans notre comité.



## Composition 2011

**Président :** Vincent BORLEE

**Vice-présidents :** Jean-Marie MORTELMANS et Michel PIRSON

**Trésorier :** Martine GILSON

**Secrétaire :** Isabelle COLLARD



## Objectifs 2011-2012

Les perspectives de 2011-2012 vont toujours dans la même direction. Nous mettrons encore plus en avant le professionnalisme indispensable de notre métier.

Les réunions pour cette année auront donc comme objectifs :

- # L'information
- # La formation
- # Améliorer le travail au sein de notre comité et poursuivre le recrutement de nouveaux membres resteront aussi des tâches prioritaires cette année.





# Chabra

## Activités 2010-2011

*La Chabra a été présente de manière active au sein des organes de FEPRABEL afin, non seulement, de défendre ses membres, mais aussi dans le but de faire progresser le monde du courtage en général et le professionnalisme des courtiers en particulier.*

L'assemblée générale du 26 octobre 2010 s'est tenue au « Château-Ferme de Profondval » à Court-Saint-Etienne. Elle nous a permis de faire le point sur « L'Internet Broker Project » avec Piet VANDEBORNE, General Manager de BROCOM et d'informer les courtiers sur la manière d'aborder au mieux la mise en place et l'exploitation de leur site Internet. L'intérêt d'un tel couple, « Courtier-Internet », fut également abordé par Johan BERTRANDS, administrateur-délégué de Webbrokers SA. Enfin, vu la proximité du lancement des nouvelles plaques d'immatriculation en Belgique, Patrick CAUWERT nous a informé, en primeur, des procédures mises en place par la DIV.

Cette assemblée s'est clôturée par la remise du prix Chabra 2010 à Madame Aude DEGRAEVE. Ce prix récompense le ou la candidat(e) courtier ayant obtenu les meilleurs résultats au terme de sa formation au centre « EFP Bruxelles ».

Dans le sillage du « dossier Pensions » réalisé par la commission vie de FEPRABEL, nous avons organisé deux séminaires de formation sur le thème des pensions extra-légales auxquels ont participé plus de 50 courtiers membres de la Chabra.

L'assemblée générale du 08 mars 2011 s'est tenue dans le cadre rénové des « Halles des tanneurs » au cœur des Marolles. Elle nous a permis d'accueillir, Wauthier ROBYNS, Directeur et Porte-parole d'Assuralia, qui a abordé, d'une manière captivante et documentée, l'impact des changements climatiques sur les assurances en Belgique. Le risque de catastrophes naturelles vu par un réassureur fut quant à lui développé par Philippe DE LONGUEVILLE, member of executive board de Secura NV.

Enfin, Ludovic GILLIAS, Sales&Marketing Manager du groupe Belfor en Belgique, nous a prodigué quelques conseils en vue de préserver et de protéger les biens de nos assurés en cas de sinistres liés notamment aux inondations.



## Composition 2011

**Président :** Philippe MUYS  
**Vice-président :** François JACOBS  
**Trésorier :** Guy LAMBINET  
**Secrétaire :** Jessica TERRASI  
**Membres :** Anne SERWY,  
 Alphonse TERRASI, Etienne  
 LANGE, Olivier ROBERTS-JONES,  
 Frédéric COOLS, Ivan HALLEZ,  
 Laurent CHODA, Michel DEMAN.



## Objectifs 2011-2012

- # Recruter des nouveaux membres via des activités et des formations professionnelles ouvertes aux membres et aux non-membres.
- # Améliorer la communication vers les membres de notre chambre pour plus de convivialité et plus de proximité.
- # Renforcer l'implication des jeunes courtiers (approche de la clientèle via le site du courtier).
- # Organisation d'une journée « Sécurité-Usagers faibles » (septembre 2011).
- # Offrir aux membres des possibilités de formations spécifiques destinées au courtier mais également à son personnel.



## Hainaut

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

## Activités 2010-2011

*FEPRABEL Hainaut essaie de se pencher le plus rapidement possible sur les thèmes d'actualité afin de renseigner au mieux ses membres, notamment grâce à sa représentation au sein des différentes commissions.*

Par ailleurs, une « commission jeune de la chambre » a vu le jour voici quelques années. Celle-ci permet aux jeunes courtiers d'échanger leurs expériences et les difficultés qui leurs sont propres.

Faits marquants:

En septembre 2010, Piet VANDEBORNE, accompagné de Patrick CAUWERT est venu présenter la philosophie et l'intérêt d'IBP.

- # La 4<sup>ème</sup> assemblée générale de l'année 2010, était synonyme d'élections. Les postes de président, vice-président et secrétaire étaient à élire pour l'année 2011. Cette assemblée générale fut sportive. Nos membres ont eu l'occasion de s'exercer sur la piste de karting de Gosselies.
- # Marc DOSSCHE a succédé à la présidence d'André KEPPERS. La chambre remercie André KEPPERS pour son engagement dans le comité durant de nombreuses années. Henri-Philippe DINCCQ et Florence BILLE ont été respectivement élus vice-président et secrétaire de la Chambre du Hainaut.
- # L'assemblée Générale de la rentrée 2011 s'est tenue en présence de nouveaux acteurs dans le secteur : René PHILIPPE et Filip SERBRUYNS. Le premier nous a présenté Santalia sa, megabroker arrivé récemment sur le marché des soins de santé en Belgique. Le second nous a présenté sa société Brokermail.
- # Enfin, en juin 2011, Paul LAURENT a partagé son expérience professionnelle chez un grand acteur du secteur. FEPRABEL Hainaut se félicite du nombre croissant de membres enregistrés en 2010/2011 et espère que le travail effectué convaincra d'autres courtiers à venir nous rejoindre en 2011/2012.

## Composition 2011

**Président :** Marc DOSSCHE  
**Vice-président :** Henri-Philippe DINCCQ  
**Trésorier :** Florence BILLE  
**Secrétaire :** Frédéric CLAYESSENS  
**Membres :** Jean-Marie DELFOSSE, Jacques KEPPERS, Bruno DECLEYRE, Benjamin GILBERT, Amaury LEJEUNE, Philippe BLAISE et Renaud PERON.



## Objectifs 2011-2012

- # Accroître le nombre de membres et essayer d'augmenter leur présence aux assemblées générales.
- # Avoir la représentation hennuyère dans les différentes commissions au national, soit sous le signe de la continuité.
- # Organiser une formation interne IBP.
- # Sensibiliser les membres à la nouvelle philosophie BROCOM
- # Axer les assemblées générales sur la formation.



**Activités 2010-2011**

*Cette année ne fait pas exception à la règle, les activités de la Chambre furent riches en informations.*

Le 31 décembre 2010, Francis MERCENIER a présenté sa démission au terme de deux années de présidence. C'est Valéry LAMOTTE qui a repris le mandat et a été nommé Président à l'unanimité par l'assemblée générale et qui a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour une période de trois ans.

Les assemblées générales organisées par la Chambre permettent d'informer ses membres de tout ce qui est entrepris et suivi par la fédération. C'est également l'occasion de faire appel à des orateurs extérieurs afin d'approfondir certains sujets et/ou de s'ouvrir à d'autres points de vue. Finalement, les travaux « *en atelier* », très demandés, permettent aux membres de s'exprimer et d'échanger sur des sujets de fond ; qui sont régulièrement le point de départ de programmes plus étendus.

L'assemblée générale du 18/11/2010 a permis de débattre d'un sujet sensible mais très important pour le courtage : l'assurance auto. Il s'agit d'un marché volumineux : 32 % du marché IARD. Force est de constater que l'offre est de plus en plus large : bancassurance, distributeurs directs, réseaux exclusifs, concessionnaires, etc. ... que les garanties sont de plus en plus différenciées, avec des outils de fidélisation ainsi que des approches ultra segmentées... Autant d'éléments qui rendent l'offre de plus en plus compétitive... et complexe. Il s'agit clairement d'une opportunité pour le courtier qui est le seul acteur à pouvoir offrir un conseil englobant l'ensemble de ces paramètres. La Chambre de Liège a également tenté de déterminer si le net constitue une menace pour le courtage ou là aussi, une opportunité. Sachant que plus de 80 % de la clientèle d'un courtier est aujourd'hui online (email + web), il est primordial de promouvoir une plus grande visibilité de la profession sur Internet. Il s'agira d'une priorité 2011-2012.

Lors de la même assemblée générale, les représentants des deux fédérations de carrossiers Axial et ABS sont venus présenter les avantages de faire appel au réseau de carrossiers indépendants.

Suite à l'explosion de gaz qui a secoué la ville de Liège en 2010, la Chambre a décidé de créer une cellule « *Communication* » dans le but d'avoir une personne de référence lors des catastrophes naturelles ou d'événements qui interpellent les médias. L'objectif étant d'occuper la scène médiatique au côté des acteurs tels qu'Ethias et Assuralia.

Lors de l'assemblée générale du 09/09/2010, Yves COLPAERT (FEPRABEL) et Yves WERTZ (Soft & Log) sont venus présenter l'avenir du bureau sans papier et l'intérêt de franchir le cap : efficacité, pérennité, diminution des archives, économie pécuniaire, facilité de transmission, accès « *rapide* » et de partout, RSE...

**Composition 2011**

**Président :** Valéry LAMOTTE  
**Vice-présidente :** Françoise BONAVENTURE  
**Trésorier :** Philippe REGINSTER  
**Secrétaire :** Vincent TOUSSAINT  
**Membres :** Fernande GALLER, Etienne LANGOHR, Vincent BIXHAIN, Eric BEAUPAIN, Grégory CORMAN, Jean-Paul GAZON, Francis MERCENIER.

**Objectifs 2011-2012**

- # Recrutement de nouveaux membres par une action efficace et porteuse d'une réelle plus value. Objectif : + 10 %/an
- # Assemblée générale : objectif 50 à 75 participants !  
 => offrir un contenu de qualité et des interlocuteurs de premier plan.  
 => communiquer sur les dossiers sectoriels et les combats syndicaux  
 => favoriser les échanges entre membres lors de ces assemblées générales
- # Formations : offrir 4 formations « *sur mesure* » par année.
- # Le courtier du futur: être promoteur d'une réflexion approfondie sur les enjeux de demain : internet, segmentation clientèle, gestion financière, concurrence, stratégie, développement personnel, ...



# Luxembourg

**FEPRABEL**

 Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

## Activités 2010-2011

*La province du Luxembourg, toujours si verdoyante, a une nouvelle fois fait preuve d'une ardeur d'avance en invitant Stéphane SLITS (Axa) pour un débat ouvert sur le métier de courtier.*

Au mois de juin, l'épineuse problématique des conséquences des changements climatiques sur les compagnies d'assurances a été abordée par Wauthier ROBYNS d'Assuralia. En septembre, ce sont Messieurs RIMOUX ET PIROUX d'AG Insurance qui ont donné une conférence très intéressante sur « *l'impact de la succession sur un portefeuille d'assurances* ».

Entre autres actions, nous avons également relooké l'image publicitaire de notre chambre et nous sommes toujours dans la préparation de notre cellule de crise en cas de catastrophes naturelles : une charte a été signée par tous nos membres en juin. À présent nous sommes dans l'élaboration de la structure, des fonctions et du mécanisme de mise en marche.

Enfin, une attention toute particulière a été apportée à l'information des membres sur l'actualité sectorielle et de la fédération par la communication systématique des multiples activités de FEPRABEL lors des réunions de la chambre.



## Composition 2011

**Présidente :** Marie-Hélène GUILLAUME  
**Trésorier :** Benoît JACQUES  
**Secrétaire :** Rudy BAUVIR  
**Membres :** Emmanuel HAAG,  
 Christian TASSIGNY, Jean-Luc  
 DIFFERDING et Alain BOSSICART.



## Objectifs 2011-2012

- # Donner une image proactive du courtier
- # Proposer des formations éclairées et indépendantes sur des thématiques pointues
- # Poursuivre le développement de la cellule de crise





## Namur

## Activités 2010-2011

*Entre les assemblées générales qui se tiennent tous les deux mois, l'organisation de sessions de formations pointues et ciblées en collaboration avec la CCI, la participation de plusieurs de nos membres dans les différentes commissions techniques, la Chambre de Namur se veut toujours plus active et souhaite donner à ses membres des réponses concrètes aux problèmes de notre quotidien professionnel.*

Lors de notre AG d'octobre, Madame la Ministre, Sabine LARUELLE, nous a fait l'honneur de sa visite. Elle a dressé le bilan des avancées fiscales et sociales réalisées, par son ministère, pour les indépendants et PME et écouté nos questions et nos doléances relatives à la spécificité de notre métier de courtier.

Messieurs Wauthier ROBYNS et Patrick CAUWERT étaient nos invités de décembre. Au cœur du débat : la tempête de Ciney et ses conséquences. Une journaliste de « Vers l'Avenir », intéressée par le sujet, était également des nôtres.

En février, ce fut au tour de Monsieur CHARON et Madame VAN HAUTE de nous entretenir du rôle du bureau de tarification du FCQA.

Vincent MAGNUS était notre invité d'avril. Après l'inventaire des dossiers réglés et des actions en cours, il a participé à notre table ronde et répondu aux questions de nos membres.

Pour ceux qui l'ignorent, chaque assemblée générale de la Chambre de Namur se termine par une table ronde pendant laquelle chaque membre peut prendre la parole pour exprimer un vécu professionnel, poser une question, avoir un coup de gueule, faire part d'une expérience...

L'assemblée générale de juin, comme le veut notre coutume, a été précédée d'un après-midi récréatif qui, cette année, s'est déroulé au Domaine de Chevetogne. Ce fût l'occasion pour nos membres de se détendre et de mieux faire connaissance dans un contexte moins formel et donc plus convivial.



## Composition 2011

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



## Objectifs 2011-2012

- # Améliorer notre visibilité pour le tout public
- # Choisir des sujets très ciblés et des invités de qualité pour nos assemblées générales
- # Continuer le partenariat avec la CCI dans le cadre des sessions de formation
- # Organiser notre prochain séminaire « hors frontières » qui se déroulera en Normandie au mois de septembre 2011
- # Assurer le relai vers la base de toutes les actions syndicales en cours et répondre aux questions de nos membres en leur apportant des solutions concrètes



## Ostbelgien

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

## Activités 2010-2011

*Durant cette période, la Chambre Ostbelgien a défini un certain nombre d'activités clés et a concentré ses efforts sur celles-ci.*

Les faits marquants à mettre en évidence :

- # Notre Chambre joue un rôle particulier dans les domaines de la traduction, de l'enseignement (reconnaissance de formations et de diplômes) et du contact avec les autorités (politiques et CBFA/FSMA). Ce travail est essentiel pour l'avenir du métier de courtier en assurances dans notre Communauté et plusieurs membres/bureaux de notre Chambre ont apprécié l'efficacité de ce travail.
- # Une nouvelle commission Marketing a été créée. Très rapidement, plusieurs membres motivés ont rejoint cette commission qui a notamment entrepris des démarches vers les médias. Les premiers résultats sont très constructifs et, régulièrement, ces derniers s'adressent à cette commission pour obtenir un avis quant à certaines informations sectorielles.
- # Etant donné les particularités linguistiques, notre Chambre a obtenu une représentation permanente dans BROCOM et nous nous réjouissons de l'excellent climat de collaboration.
- # Notre Chambre organise régulièrement des formations en langue allemande. Cette initiative soutient le travail de la Commission Enseignement et est également indispensable pour nos membres et leurs bureaux.

Depuis le 26 avril 2011, notre Chambre a son domicile officiel dans « La Maison des Métiers » (Institut de Formation Permanente des Classes Moyennes à Eupen).



## Composition 2011

**Président :** Josef SCHMATZ  
**Vice-président :** Armand KOCH  
**Trésorier :** Manfred STADLER  
**Secrétaire :** Raymond LEISTEN  
**Membres :** Aloys FAYMONVILLE – Daniel HAUSEUX – Herbert HECK – François VANHOUDT – Johnny DEBEY – Vincent GENNEN.



## Objectifs 2011-2012

- # La poursuite et l'amélioration du travail en matière des filières de l'enseignement en langue allemande et de reconnaissance officielle constituent un objectif récurrent.
- # Promouvoir l'image du courtier professionnel avec l'aide de BROCOM et notre commission Marketing.
- # Organiser des formations spécialisées CEPOM pour nos membres et leur personnel dans le courant du 2<sup>ème</sup> semestre 2011 (et 2012).
- # Intensifier la collaboration avec la Chambre de Liège.
- # Poursuivre le rajeunissement de notre Conseil de Direction et réorganiser nos priorités.



# Intermédiaire bancaires

## section Axa banque

### Activités 2010-2011

*Cette année, la section Axa a poursuivi ses réunions trimestrielles avec Stéphane SLITS. Elle a également poursuivi les travaux de la commission « analyse des points techniques ». Chaque conseil de direction a également été l'occasion de discussions thématiques fouillées.*

La section Axa travaille étroitement avec FEPRABEL afin de développer le soutien juridique et technique à ses membres adaptés à leurs besoins spécifiques en tant qu'agents bancaires.

Enfin, point essentiel pour nos membres, la chambre des agents bancaires a le droit d'octroyer des points banque lors de ses réunions.



### Composition 2011

**Président :** Michel PICHON  
**Vice-président :** Dirk JORIS  
**Secrétaire :** Luc VERMEYLEN



### Objectifs 2011-2012

- # Développer le soutien juridique et technique à ses membres adaptés à leurs besoins spécifiques en tant qu'agent bancaires.
- # Création d'une commission technique pour traiter les points relevés par les agents bancaires. Exemple : problème récurrent d'erreur dans un encodage de domiciliation.
- # Mise en place de cours ou séance d'information via FEPRABEL comptant pour les points banque.



# Chambres des courtiers de crédits - UNCC

## Activités 2010-2011

*L'U.N.C.C. (Union nationale des courtiers de crédit) a participé à pas moins de 26 réunions de groupes de travail au cours de l'exercice écoulé. Les objectifs poursuivis étaient : d'une part d'étudier du point de vue technique les textes législatifs et réglementaires élaborés par les autorités européennes et nationales et d'autre part, d'établir les contacts avec les autorités compétentes (lobbying) afin de défendre la profession de courtier de crédit et de veiller à l'intérêt du consommateur. Ces réunions ont eu en particulier pour objet :*

Le crédit à la consommation : suite à la loi belge du 13/06/2010 (entrée en application le 01/12/2010). Cette loi était adoptée le dernier jour de la législature (donc dans la précipitation) et malgré nos démarches auprès des différents cabinets ministériels et notre participation à sa rédaction, nous n'avons pu être entendu sur une série de points ; celle-ci malgré sa jeunesse doit dès lors être amendée et c'est pourquoi nous avons entamé diverses démarches auprès de Madame Kattrin JADIN (vice-présidente de la commission économie de la Chambre-MR). Par ailleurs, nous avons élaboré un projet de convention « cadre » de collaboration société de Crédit - Courtier afin de lutter contre les clauses léonines imposées dans de trop nombreux cas par des sociétés de crédit.

Le crédit hypothécaire : la commission européenne a mis en chantier fin 2010, une proposition de directive relative au crédit hypothécaire, dont elle a ensuite modifié l'intitulé en limitant son application aux seules conventions de crédit relatives à la résidence principale du demandeur de crédit. L'U.N.C.C., en collaboration étroite avec le BIPAR, a suivi les travaux qui se sont déroulés à la Commission européenne et est intervenue activement à ce stade via des propositions d'amendements pour défendre les principes de « level playing field » (égalité de traitement entre tous les acteurs dans le domaine du crédit) et de protection du consommateur quant à la qualité des produits offerts sur le marché et à la crédibilité des prêteurs hypothécaires. L'U.N.C.C. a particulièrement insisté pour que la responsabilité du courtier de crédit soit limitée à une obligation de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat. À cette fin, nous avons rencontré Marc TARABELLA, député européen (PS), pour le sensibiliser à notre approche.

En parallèle, nous étudions également les diverses propositions de lois belges en prêt hypothécaire concernant la problématique d'offres conjointes ainsi que l'introduction obligatoire d'une clause suspensive dans les compromis de vente.

Nous terminons par un heureux évènement : l'A.P.C.C. et l'U.N.C.C. ont décidé d'unir leurs forces et leurs compétences en constituant une nouvelle union professionnelle : l'U.P.C.C. (Union Professionnelle des Courtiers de Crédits). Tous nos travaux sont menés en étroite collaboration avec la FVF (nos confrères néerlandophones) afin de parler d'une même voix et d'avoir plus d'impact auprès des autorités.



## Composition 2011

**Président :** Bernard de MALEINGREAU

**Président d'honneur :** René VAN GOMPEL

**Trésorier :** Jean-Claude LIVEMONT

**Secrétaire :** Emmanuel de HARLEZ



## Objectifs UPCC 2011-2012

- # Défense active concernant le projet de directive européenne à propos du crédit hypothécaire
- # Une convention type de courtage en crédit à la consommation
- # Action concernant la problématique des offres conjointes
- # La proposition de loi concernant le crédit inversé ou crédit pension
- # Participation à la proposition de loi concernant l'obligation de la clause suspensive dans les ventes d'un bien immobilier
- # Mise en œuvre de la directive européenne sur le crédit à la consommation (les arrêtés d'exécution de la loi belge du 12/06/2010) entre autres les règles relatives à la publicité.





# devenez courtier d'assurances et un professionnel accompli



## école de courtage

AXA Business Training

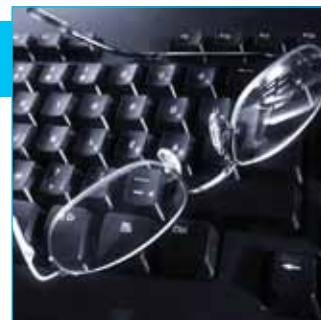
De nos jours, le client attend sans cesse davantage de son courtier d'assurances. Il veut que ce dernier l'écoute et lui procure une analyse professionnelle de ses besoins, de ses souhaits et de ses objectifs. Dans ce contexte, une formation de courtier d'assurances peut en effet être utile. **N'est-il pas temps de réinventer tout cela ?** Chez AXA, la formation de courtier d'assurances va bien plus loin que la simple offre classique de formation. Certes, nous proposons un programme très étoffé portant sur la législation, les aspects techniques de l'assurance, la gestion d'un bureau de courtage et des stages pratiques. Mais ce qui rend cette formation unique, c'est l'attention toute particulière que nous accordons au développement des aptitudes au niveau social, commercial et de management. Grâce à l'aide d'AXA, vous ne serez pas seulement un courtier d'assurances mais un professionnel accompli.

Vous souhaitez plus de précisions au sujet de l'école de courtage d'AXA Business Training ? Envoyez un courriel à [pascal.gaspard@axa.be](mailto:pascal.gaspard@axa.be) ou à [andre.thonard@axa.be](mailto:andre.thonard@axa.be).

**réinventons** / la formation



# Commission informatique



## Activités 2010-2011

*De nombreux sujets se sont retrouvés à l'ordre du jour de notre commission durant cette période. Une constante néanmoins, l'importance prise par internet en général et la nécessité de positionner le monde du courtage face à ce média devenu incontournable.*

La commission a abordé la problématique des comparateurs tarifaires avec l'analyse de la proposition faite par le site « *assurances.be* » et son outil de calcul en ligne « *Binex* ».

IBP (Internet Broker Project) a continué à occuper le devant de la scène avec notamment l'aspect formation, nécessaire à l'utilisation de ce nouvel outil.

Dans le cadre de l'usage des logiciels de gestion, l'échange de messages par ASWEB avec les compagnies en lieu et place de toute autre forme de communication (téléphone, mail, ...) a été longuement discuté. Des contacts ont été noués avec les différents intervenants du secteur.

Une première concrétisation de cette approche peut être vue dans la possibilité laissée depuis peu au courtier de déclarer un sinistre (avec pièces jointes) via ASWEB à partir du logiciel de gestion.

D'autres sujets de réflexion ont également constitué le menu de notre commission, citons entre autre :

- # Le projet Zoomit que nous espérons toujours voir concrétisé dans les meilleurs délais.
- # Mise en place entre FEPRABEL et FVF d'une commission sur l'archivage électronique. Elle a pour but d'analyser les aspects juridiques liés à la numérisation de documents.
- # Suivi du groupe de travail sur les scénarios sinistres.
- # La disponibilité de l'application BRIO lors de problèmes techniques.
- # La formation du courtier aux outils informatiques.



## Composition 2011

**Président :** Christian TASSIGNY  
**Membres :** Bénédicte BLAISE, Grégory CORMAN, Emmanuel HAAG, Etienne BINON, Philippe DEFFRENNE, Jean-marc BOCCART, Jean-Yves RYAVEC, Vincent TOUSSAINT, Michel PIRSON, Nicolas GUEVAR, Patrick CAUWERT, Réginald VAN INGELGEM, Yves COLPAERT.



## Objectifs 2011-2012

- # Recueillir par l'entremise des représentants de Chambre les problèmes et/ou les sujets que les courtiers souhaitent voir traiter par cette commission.
- # Prendre toute initiative en vue de l'amélioration de la productivité du courtier
- # Le suivi de la problématique des comparateurs tarifaires
- # L'intensification de l'usage d'ASWEB pour la communication avec les compagnies
- # La formation





# Commission paritaire 307

## Activités 2010-2011

*La Commission paritaire s'est attelée au cours de l'année écoulée à négocier puis conclure un nouvel accord sectoriel.*

Cette négociation s'est faite dans le cadre du canevas très strict de l'accord interprofessionnel.

Que prévoit cet accord :

- # Sécurité d'emploi : les employeurs s'engagent à prévoir un entretien individuel, dans la mesure du possible, en cas de licenciement.
- # Pouvoir d'achat : pour 2012, il sera octroyé à chaque employé à temps plein, un éco-chèque de 125 euros ou un avantage similaire. Les employés à temps partiel auront le même avantage réduit conformément à la législation applicable. Le paiement sera effectué dans le courant du dernier trimestre de l'année.  
Le barème de base sera augmenté de 15 € du 01/01/2012. Cela signifie que tous les salaires des employés qui, au 01/01/2012, se trouvent au plus bas de l'échelle recevront une augmentation de 15 € par mois.  
Les partenaires sociaux marquent accord pour qu'une convention collective distincte soit conclue et qui prévoit l'octroi d'un 13<sup>e</sup> mois complet pour tous les travailleurs à partir de 2013.
- # L'éducation et formation pour les travailleurs : il est clairement défini que le temps de formation des employés est assimilé à du temps de travail.  
Les partenaires sociaux finaliseront des conventions collectives distinctes sur la formation des groupes à risque.
- # Outplacement : l'outplacement est obligatoire pour les travailleurs d'au moins 45 ans, toutefois les employeurs pourront faire appel aux services du CEPOM pour les travailleurs à partir de 40 ans.
- # Préretraite : les partenaires sociaux souhaitent étendre la Convention collective actuelle au sujet de la retraite anticipée par le biais d'une nouvelle CC valable jusqu'au 31/12/2014.
- # Paix sociale : les syndicats s'engagent à ne pas, pendant la période de validité du présent accord, avoir d'exigences supplémentaires par rapport à la matière contenue dans le présent accord.
- # Durée de l'accord : cet accord prend effet le 01/01/2011, pour se terminer le 31/12/2012.



## Composition 2011

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

### Organisations d'employeurs :



(Mandats effectifs : 3 - suppléants : 3)



(Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



(Mandats effectifs : 3 - suppléants : 3)

### Organisations de travailleurs :



(Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



(Mandats effectifs : 2 - suppléants : 2)

### Nos représentants effectifs sont :

RÉGINALD VAN INGELGEM,  
NANCY GEENS,  
UCM REPRÉSENTANT FEDAFIN,  
PATRICK CAUWERT.

### Nos suppléants sont :

NADINE WYNSBERGHE,  
VINCENT MAGNUS et ANDRÉ LAMOTTE.

# Commission vie



## Activités 2010-2011

*La commission technique vie a comme mission d'analyser tout ce qui influence ou est susceptible d'influencer la pratique de l'assurance vie par l'intermédiaire d'assurances. Elle en réfère à FEPRABEL qui utilise ses études.*

### # Le dossier annuel : les pensions extra-légales

En mai 2010, grâce au support de Principium (Principium n° 5 - Mai/Juin 2010), la commission vie a fait paraître son dossier sur les pensions extra-légales. Ce travail a déjà fait l'objet de cinq présentations aux membres des différentes chambres régionales de FEPRABEL.

L'originalité de ce dossier réside dans la manière dont la problématique a été abordée. Pour éviter le piège d'une approche scolaire cent fois répétée, les membres de la commission vie ont choisi de procéder à un test comparatif, non pas de produits de compagnies différentes, mais des différentes formules de pensions complémentaires des deuxième et troisième piliers. Vous en saurez davantage en visitant le site web de Feprabel : [www.feprabel.be](http://www.feprabel.be), rubrique Vie.

### # Les événements d'actualité qui ont influencé la pratique de l'assurance vie en 2010-2011 et susceptibles d'influencer l'intermédiation en assurance vie

Qu'il s'agisse du livret vert des pensions de la Commission Européenne, de la fiscalité des assurances vie souscrites à l'étranger, de l'indice médical des assurances soins de santé, de la législation anti-blanchiment, du récent arrêt sur l'égalité tarifaire « hommes/femmes », ou du code de bonne pratique en matière de publicité, la commission vie suit l'actualité du secteur et agit en conséquence.

### # Merci à Philippe MUYS

Enfin, last but not least, fin décembre 2010, Philippe MUYS a cédé le flambeau de la présidence de la commission vie à Luc VERMEYLEN.

Le nouveau président ainsi que tout le comité profite de ce rapport annuel pour remercier chaleureusement Philippe, non seulement pour le travail accompli, mais aussi pour le nouvel élan qu'il a su insuffler à la commission vie durant toutes ses années de présidence.

Tenter de réaliser un travail aussi fructueux que celui de Philippe MUYS, constitue déjà un défi en soi pour le nouveau président. Merci de tout cœur, Philippe !



## Composition 2011

**Président :** Luc VERMEYLEN  
**Past-président :** Philippe MUYS  
**Membres :** Vincent BIXHAIN, Renaud PERON, Mohamed AHDACH, Olivier ROBERTS-JONES, Isabelle DASTOT.



## Objectifs 2011-2012

- # La poursuite des dossiers en cours demandera beaucoup d'investissement aux membres de la commission vie.
- # Le temps restant sera consacré aux événements que l'actualité ne manquera pas de nous présenter, ainsi qu'à notre dossier 2011-2012. Cette étude annuelle traitera du marché belge de l'assurance rente d'invalidité. Nous y aborderons les aspects techniques, juridiques et commerciaux de ces produits trop peu commercialisés sur notre marché.
- # Un autre objectif sera d'étoffer la commission avec des membres issus de chambres régionales non encore (ou plus) représentées. L'appel est lancé...





# Commission jeunes courtiers

## Activités 2010-2011

*La commission jeunes courtiers a mis sur pied une nouvelle version du Jour J qui s'est déroulée le 21 octobre 2010. Objectif : inviter une centaine de candidats potentiellement intéressés par le métier de courtier pour une rencontre avec les professionnels du secteur.*

Ce Jour J 2010 a été un succès puisque de nombreux contacts ont été noués, et quelques pieds mis à l'étrier. Plusieurs candidats se sont vu proposer une aide pour démarrer un bureau, d'autres plus jeunes ou recherchant l'expérience ont eu l'occasion de concrétiser la journée par un stage en entreprise dans les mois qui suivirent.

Le début de l'année 2010 a été une période charnière, puisque les membres de la commission jeunes courtiers ont préféré laisser temporairement la place à la commission promotion du courtage (composée d'une dizaine de compagnies partenaires) pour mettre en place une structure d'organisation pour les Jours J futurs. Le partenariat avec les compagnies s'étant avéré efficace, la commission peut à nouveau se concentrer sur son objectif premier : les jeunes... courtiers !

Le projet pour 2011-2012 sera donc de faire de cette commission jeunes courtiers un point de rassemblement de nouveaux venus dans la profession afin d'échanger leurs expériences, de débattre des problématiques qui leur sont propres... et si nécessaire de s'adresser aux aînés pour être soutenus dans leurs projets. Ceux-ci seront dès lors fins prêts pour guider les candidats lors du prochain Jour J en mars 2012.

En même temps, la nouvelle génération peut nous apprendre à mieux gérer les nouvelles technologies et approches différentes de la plus jeune clientèle.



## Composition 2011

**Président :** Pierre HENS

**Membres :** Benjamin GILBERT (Hainaut), Amaury LEJEUNE (Hainaut), Xavier NOËL (Namur), Eric BEAUPAIN (Liège), Vincent VANLANGENACKER (Liège), Frédéric VANDENDOOREN (Luxembourg), Sophie HENS (Namur), Guy LAMBINET (Chabra), Fleur JASOIGNE et Patrick CAUWERT.



## Objectifs 2011-2012

- # Travailler sur les deux tableaux : « promotion » et « relève du métier »
- # Définir les nouveaux projets de la commission jeunes courtiers en dehors du Jour J
- # Centrer les actions futures autour des jeunes membres FEPRABEL
- # Poursuivre la promotion du courtage proprement dite





# Commission communication



## Activités 2010-2011

Comme à son habitude, la commission communication s'est attachée à élaborer des numéros de Principium toujours plus attrayants et intéressants. Un soin tout particulier a été apporté à la confection de numéros spéciaux permettant d'approfondir un sujet en particulier : numéros spéciaux « Trophées Decavi », « Crédit », « RSE »... constituent tous une source d'information de l'actualité du secteur ou d'un sujet au cœur du métier de courtier.

L'information FEPRABEL, c'est :

- # 11 numéros Principium, dont le Rapport annuel
- # 11 Flashes info entre septembre 2010 et août 2011
- # 13 fiche process « Productivité & Informatique » entre septembre 2010 et août 2011
- # Deux sites internet : [www.feprabel.be](http://www.feprabel.be) pour l'information sectorielle et sur la fédération et [www.feprabel.be/starter](http://www.feprabel.be/starter) pour les petites annonces et les informations aux candidats courtiers. Sans oublier les sites temporaires dédiés à nos événements, en ce moment : [www.feprabel.be/congres2011](http://www.feprabel.be/congres2011).
- # Une page Facebook.
- # Bientôt une page LinkedIn.



## Composition 2011

**Rédacteur en chef :** Patrick CAUWERT

**Membres :** Denis GOUZEE, Luc WAUTERS, Pierre HENS, Jean DEVILLE, Emmanuel DE HARLEZ, Florence BILLE, Valéry LAMOTTE, Pascal LASSERRE, Sabine GANTOIS, Fleur JASOIGNE.



## Objectifs 2011-2012

- # Adapter le contenu du Principium à nos actions et donner une visibilité plus importante à la banque et au crédit.
- # Améliorer l'accessibilité des articles sur le site internet et l'interaction entre nos différents modes de communication (magazine, site, Facebook...)
- # Utilisation des réseaux sociaux.



# Dites adieu au papier, avec BRIO!



## Avec le module sans papier 'PLW' de BRIO, vous êtes gagnant :

- Vous **éliminez les montagnes de papier** et les armoires d'archives dans votre bureau
- Vous **visualisez le dossier complet** de votre client en un clic
- Vous donnez un **service plus rapide** à vos clients
- Vous posez un **geste écologique** durable

Et pour ceux qui veulent aller encore plus loin, découvrez le **PLWplus** !

**Pour plus d'informations, contactez notre Infoline au 02 661 44 64  
ou surfez sur [www.brio4you.be](http://www.brio4you.be)**

**BRIO4YOU, des logiciels de qualité, le service en plus.**



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

## Activités 2010-2011

### Bourse de l'Assurance de la Province de Namur



La BAN a passé de très agréables moments à l'écoute de conférenciers réputés tout au long de l'exercice 2010.

La compagnie Arag est venue présenter ses réflexions en matière de Protection juridique tandis qu'en février, nous étions à l'écoute de Catherine VAN HAUTE (directrice des organismes automobiles) qui nous entretenait de l'indemnisation du dommage corporel et des dernières évolutions en la matière.

Mars était réservé aux élections statutaires qui voyait se mettre en place la nouvelle équipe pour les deux années à suivre.

Avril nous permettait d'entendre notre ami et membre de la BAN, Patrice BONBLED – conseiller juridique : sa maîtrise et ses connaissances en matières sociales ont contribué à améliorer de manière sensible notre appréciation de cette branche du droit.

Au mois de mai, l'expert Philippe GHAYE a rejoint les troupes pour une conférence relative aux aspects parfois délicats de la dépollution.

L'aspect festif de la réunion de juin et le repos des mois d'été nous permettent de recharger les batteries.

Et puis vint septembre et la visite très appréciée de Bart DE SMET, Président d'Assuralia. La verve et l'investissement légendaire de notre Président ont incontestablement servi à mieux apprécier le travail de l'association professionnelle.

En octobre, Monsieur Jean BLAVIER, journaliste à l'Echo et titulaire de nombreuses interventions sur les aspects financiers de nos métiers, ce qui nous a permis d'apprécier ses avis durs mais ô combien justifiés relatifs au monde financier.

Novembre, le temps des réflexions de constitution de pension. Etienne MASSAUX, sales manager de la compagnie AG Insurance, nous servait le menu de la fiscalité tant appréciée des acteurs économiques en place sur notre territoire.

Et puis la trêve et notre habituelle réunion vinicole....



## Composition 2011



**Président :** Jean-Paul FORTON  
**Vice-Présidente :** Sandra JASPART-BAUFAYS  
**Secrétaire :** Ghislain de DONNEA  
**Trésorier :** Eric DE HULTS  
**Protocole :** Christian BOTTIN  
**Rel. publiques :** Norbert CHATELLE



## Cercle des assureurs de Charleroi



En 2010, c'est le Cercle des assureurs de Charleroi qui a organisé la Journée Wallonne de l'Assurance, le 17 septembre, à l'Orangerie du Château de Seneffe. 185 membres des différents cercles et bourses de Wallonie et de Bruxelles participaient à cet événement rehaussé d'une conférence de Wauthier ROBIJNS (Assuralia) sur la « *Gestion de la communication en assurance* ». Repas agrémenté d'une prestation humoristique de l'artiste Paolo DOSS.

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

- # 18/10/2010 : Maître Denis GOUZÉE : « *La transmission des portefeuilles d'assurances* »
- # 31/01/2011 : Frédéric RONNEAU (Vivium) : « *La problématique de l'assurance RC Auto des jeunes conducteurs* »
- # 21/03/2011 : Gustaff DAEMEN (DAS) : « *évolutions européennes en matière d'assurance* »
- # 20/06/2011 : Pierre SCHOONHEYDT : « *Le souci du détail* »

Nos objectifs pour 2011-2012 sont :

- # Garder la convivialité actuelle
- # Persévérer à amener plus de courtiers à rejoindre notre association (+ 5 déjà)
- # Proposer des conférences attirantes

## Cercle verviétois des assureurs professionnels



Les activités 2010-2011 pour le CVAP sont les suivantes: Journée Portes ouvertes avec la conférence de Monsieur Stéphane SLITS (directeur Axa), qui nous a parlé des risques et des opportunités du courtier. Grâce à cette journée Portes ouvertes, 3 nouveaux courtiers sont venus rejoindre le CVAP.

Lors de l'assemblée générale, le comité a accepté de continuer son travail durant encore une année et ce vu l'importante organisation dont il devra faire face : la journée Wallonne de l'assurance, le 16 septembre 2011 qui s'est déroulée au Château de Franchimont... Le président accompagné de Yves FARDEAU se sont d'ailleurs lancés dans un tour de Wallonie et de Bruxelles afin de promouvoir cette organisation dans les différents cercles et bourses, qu'ils remercient d'ailleurs pour le bon accueil à chaque fois rencontré.

Le CVAP a également créé, grâce au soutien de ses membres experts et compagnies, une conférence intitulée « *Le bail et ses implications sur le contrat d'assurance* », conférence qui a déjà été donnée dans plusieurs cercles et bourses et qui a rencontré un très beau succès.

Le CVAP, s'efforce de promouvoir son slogan depuis sa création : CVAP, ma force, mon courtier !



## Composition 2011



**Président :** Bernard GUILLAUME  
**Vice-présidente :** Catherine DANDOIS  
**Secrétaire :** Jean-Luc LEBRUN  
**Secrétaire adj. :** Jean-Luc MEUNIER  
**Trésorier :** Paul GOBERT  
**Trésorière adj. :** Sonia FAES  
**Coord. Admissions :** Jean-Pierre COLONVAL  
**Suppléant :** Franco PEGORETTI



## Composition 2011



**Président :** Cédric THÉATE  
**Secrétaire :** Frédérique LAMOTTE  
**Trésorier :** Michel ROYEN  
**Webmaster - pub :** Frédéric VAN OVER





>>>

## Cercle liégeois des assureurs



Le programme du CLA a été dense : outre la création d'un site convivial et interactif, véritable vitrine de ses activités ([www.cla-liege.be](http://www.cla-liege.be)), le CLA a choisi d'aborder des sujets variés : Marie-Josée DELECOUR, comédienne au Théâtre Arlequin nous a fait découvrir le fonctionnement d'un théâtre professionnel; Monsieur Bart DE SMET, CEO d'Ageas et Président d'Assuralia a abordé les évolutions dans le secteur de l'assurance en Belgique; Filip SERBRUYNS nous a présenté le site qu'il a créé pour le CLA ainsi que son projet Brokermail.

Enfin, Atilla ONAL, Account Manager Deltalloyd Life et Dominique DE ROO, expert chez Wermembol, ont développé le sujet « *Le bail et ses implications dans le contrat d'assurance incendie* ».

Comme chaque année, le CLA a réitéré certaines activités, à savoir le tournoi de tennis, le Golf national et sa soirée ouverte aux experts, avocats et médecins, animée par Philippe GHAYE sur le thème « *la pollution des sols dans les produits d'assurance* ». Le CLA a fêté le 10<sup>ème</sup> anniversaire de son « *Initiation de golf* », le 24 juin 2011 à Durbuy. Enfin, 13 nouveaux membres nous ont rejoints.

## Cercle luxembourgeois des assureurs



Lors de chaque réunion, le cercle luxembourgeois a l'habitude d'inviter un conférencier. Le cercle a eu, entre autres, le plaisir de recevoir :

- ✦ Monsieur Daniel BRULLEMANS, Competence Manager du CEPOM (Courtiers Education Paritaire Opleiding Makelaars).
- ✦ Monsieur Stéphane SLITS, Directeur Commercial du groupe Axa Belgium. Le thème « *Les opportunités du courtage dans la distribution* ».

Le 28 mai 2011, le cercle luxembourgeois a eu le plaisir de fêter ses 40 ans d'existence, à « *L' Auberge du Prévost* », au Fourneau St-Michel à St-Hubert.

## Groupement des assureurs-conseils indépendants



Lors de chaque réunion, le GACI a pour habitude d'inviter un conférencier. Le GACI a eu, entre autre, le plaisir de recevoir :

- ✦ 09/2010 : « *L'assurance vie en entreprise : Actualités juridiques et fiscales* » par Amandine PAULET d'Allianz
- ✦ 10/2010 : « *IARD PME : La description des risques à assurer* », par Peter VANDEN BERGHE d'Allianz
- ✦ 11/2010 : « *La transmission d'un portefeuille d'assurances* » par Denis GOUZEE, avocat et conseiller juridique de FEPRABEL
- ✦ 01/2011 : Assemblée Générale + Karting + Souper.
- ✦ 02/2011 : « *L'assurance dépendance* » par Koen CLAUS de DKV
- ✦ 03/2011 : Tribune FEPRABEL : « *L'actualité du secteur* » par Patrick CAUWERT de FEPRABEL
- ✦ 04/2011 : « *La maîtrise automobile : 30 conseils pour améliorer sa conduite* » par Rodolphe KOENTGES de GO FOR SAFE DRIVING.
- ✦ 05/2011 : « *L'accident de circulation à l'étranger* » par Denis GOUZEE, avocat et conseiller juridique de FEPRABEL.
- ✦ 06/2011 : Soirée barbecue et sondage de satisfaction de nos membres.

## Composition 2011



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



## Composition 2011



**Président** : Pierre LAMOTTE  
**Past-Président** : Philippe MOTQUIN  
**Secrétaire** : Patricia JADOT  
**Trésorier** : Daniel JACQUES  
**Relations ext.** : Vincent POCHET



## Composition 2011



**Présidente** : Evelyne LOMBARD  
**Vice-Président** : Alain MOONS  
**Secrétaire** : Serge CARREIN  
**Trésorier** : Alain MOONS  
**Revue de presse** : Bernard HOPPE  
**Administrateurs** : Stéphane PONDEVILLE, Bernard HOPPE, Pablo MIGLIAZZO.





## Bourse de l'assurance de Mons et du Centre



Les activités 2011 pour la Bourse de l'assurance de Mons et du Centre sont les suivantes :

- # En mars 2011, nos amis Jean-Paul VOETS et François MALENGREAUX nous ont brillamment entretenus sur le sort des assurances groupe tant en contrat vie d'hospitalisation et sur le suivi à donner à ces contrats en fin de carrière.
- # Le 27/05/2011, Pol VANDERGETEN nous entretiendra sur la nouvelle législation en matière de Syndic d'immeuble.
- # Le 24/06/2011 : Barbecue prélude aux vacances.

## Cercle des assureurs du Hainaut occidental



Les activités 2010-2011 pour le Cercle des assureurs du Hainaut occidental sont les suivantes :

- # 06/09/2010 : « L'art de convaincre et de plaider devant les Tribunaux » par Maître Gérard RIVIÈRE (Barreau de Tournai)
- # 04/10/2010 : « Le traitement de la méréule » par Anselme DUTRECQ, Docteur en Sciences Agronomiques
- # 08/11/2010 : « Mission d'audit et coaching de la conduite automobile » par Daniel HERREGODS – Driving Know-How
- # 06/12/2010 : « Intervention de l'Assureur en cas de présomption d'incendie volontaire » par Pol VANDERGETEN, consultant
- # 10/01/2011 : « La politique pénale d'un Parquet de Police » par Maître Pierre ANDRIEN, Substitut du Procureur du Roi à Tournai
- # 07/02/2011 : « Le Bonus salarial » par Vincent ROULS, Conseiller juridique auprès du Groupe Securex
- # 07/03/2011 : « Les Assurances pour le Monde du Sport » par Eddy VAN DEN BOSCH, Directeur Général ARENA s.a.
- # 04/04/2011 : « L'assurance Santé » par René PHILIPPE, Santalia s.a.
- # 02/05/2011 : « La R.C. des Administrateurs de diverses Sociétés » par Catherine RAMAEKERS, Manager Underwriting Allianz
- # 06/06/2011 : Visite de la Protection Civile à Ghlin (Mons)

## Bourse de l'Assurance du Brabant Wallon



La Bourse de l'Assurance du Brabant Wallon a organisé tous les derniers mardi de chaque mois une réunion avec des sujets particulièrement intéressants et orateurs de qualités.

Notre site [www.babw.be](http://www.babw.be) vous donnera toutes les informations nécessaires sur nos réunions passées et à venir, mais également la manière d'y participer.

## Composition 2011



**Président :** Michel GOBERT  
**Vice-Présid. court. :** Jean-Claude LAHAYE  
**Vice-Présid. comp. :** Jean-Paul VOETS  
**Secrétaire :** Jean-Paul VOETS  
**Trésorier :** Jean-Claude LAHAYE  
**Délégué aux jeunes :** Sophie VANNOBEL  
**Rel. protocole :** Luc DEDOBDELEER  
**Assistant :** François VANDER HAREN



## Composition 2011



**Président :** René BILLE  
**Vice-Présid. court. :** Bernard DEWAGEMACKER  
**Vice-Présid. comp. :** Thierry D'HONDT  
**Secrétaire :** Jacques KEPERS  
**Secrétaire adjoint :** Philippe LEQUEU  
**Trésoriers :** Philippe QUINTIN et Vincent FAVOT  
**Conseiller :** Philippe DELEM



## Composition 2011



**Président :** Pascal HENRI  
**Vice-Présidentes :** Claudine DEPARADIS, Candice GRIDELET  
**Secrétaire :** André BURAKAS  
**Trésorier :** Philippe PORTENART  
**Chambellan :** Michel PLETINCKX  
**Membres :** Georges DESORBAY, Dominique VANDERAVERO, Bruno LEGRAIN, Yves RIGAU.



&gt;&gt;&gt;

### Activités du collège et du bureau

Le Bureau se définit par son rôle de plateforme d'informations et de conseil de sages sans toutefois s'immiscer dans la vie des Cercles, approuvé par l'ensemble du Collège. Il veille à la coordination des activités des cercles et bourses, aide à la coordination de la journée wallonne de l'assurance et organise les 2 réunions annuelles du Collège.

De manière plus concrète, le collège veille, dans le cadre de la formation permanente, à ce que des points formation puissent être attribués aux courtiers assistant à une conférence donnée par un formateur reconnu. Il établit des contacts avec BROCOM afin de parvenir à une reconnaissance réciproque et à une possibilité d'échange d'information.



### Composition 2011 du collège des cercles & bourses de Wallonie

**Président :** Norbert CHATELLE  
**Vice-Président :** Cédric THÉATE  
**Secrétaire :** Claudy GALLER  
**Conseillers :** Michel PLETINCKX,  
 Jacques KEPPERS, Philippe  
 MOTQUIN.



### Objectifs 2011-2012 des cercles & bourses

- # Continuer à intéresser les membres à participer à nos réunions en leur fournissant des sujets formatifs et intéressants.
- # Recruter inlassablement au sein des jeunes courtiers et représentants de compagnie qui seront ceux qui prendront notre relève dans quelques années.
- # Continuer à promouvoir une assurance de qualité distribuée par des intermédiaires de qualité.
- # Renforcer le climat amical entre nos membres.
- # Renforcer l'image de sérieux et de professionnalisme de nos associations.
- # Prolonger avec enthousiasme l'organisation de la Journée wallonne de l'Assurance organisée une fois par an.
- # Faire connaître mieux nos organisations (via BROCOM, FEPRABEL ou d'autres sources).



## Autres Cercles de l'assurance

### Activités 2010-2011

#### Cercle Royal des Assureurs de Belgique



Cette année fut placée sous le signe du 75<sup>ème</sup> anniversaire du CRAB. Dans ce cadre, nous nous sommes rassemblés le 25 mai à la prestigieuse Villa Empain pour célébrer ensemble cet événement. Dans son discours, le Président a souligné cet équilibre entre tradition et progrès, pilier indéniable de l'historique du CRAB, ainsi que la rencontre humaine, caractéristique propre à notre secteur. En effet, durant ces 75 années, le CRAB a toujours été un lieu de rencontres de haut niveau pour les dirigeants du secteur de l'assurance, du côté des compagnies tout comme du côté du courtage.

Durant cette année, le Comité a investi dans des moyens pour préparer l'avenir et attirer une nouvelle génération de membres. Le Comité a également travaillé au renouvellement du site web ainsi que du matériel promotionnel. >>>

### Composition 2011



**Président :** Christophe de MORAES  
**Vice-Président :** Patrick DELHAYE  
**Secrétaire-Trésorier :** Luc FIERENS  
**Chef de Protocol :** Paul VAN COILLIE



>>> Concernant les réunions, le Comité avait opté pour un équilibre entre confrenciers du secteur et confrenciers issus d'autres secteurs. Tout d'abord, pour le secteur, Hilde VERNAILLEN – CEO du groupe P&V – et Emmanuel de TALHOUËT – CEO d'Axa Belgium et Membre du Comité exécutif d'Axa Groupe – ont pris la parole. Ensuite, en avril, en tant que personnalités actives du monde du courtage, Patrick CAUWERT et Patrick De CEUSTER – respectivement CEO de FEPRABEL et Directeur de FVF – nous ont donné leur vision de l'Internet dans le cadre de la distribution par intermédiaire. Enfin, pour les intervenants d'autres secteurs, Luc WILLEMS – Secrétaire Général adjoint de l'Union économique Bénélux – s'est exprimé sur le développement du Bénélux. George LEEKENS – Coach de l'équipe Belge de football, les Diables Rouges – nous a fait part de son expérience en leadership et team building. Et finalement, Michel MEYFROIDT – co-CEO de Brussels Airlines – a clôturé cette saison de conférences en nous entretenant sur son secteur et les défis relatifs.

Avant de tourner définitivement la page de cette 75<sup>ème</sup> année de l'histoire du CRAB, n'oublions pas de mentionner la soirée conjointement organisée par le CRAB et le RCJAB au Planétarium de l'Observatoire Royal de Belgique au début du mois de février. Ce événement a une fois de plus souligné les bonnes relations entre les 2 organisations.

### Royal Cercle des Jeunes Assureurs de Belgique



C'est un programme assez diversifié que le Comité a proposé à ses membres cette année 2010-2011. Lors des déjeuners-conférences qui se sont tenus à la Fondation Universitaire, nous avons en effet eu l'occasion d'accueillir des orateurs aussi intéressants que variés, tels que l'économiste Etienne de CALLATÄY, le dessinateur Yves SWOLFS et le fondateur du Télévie Jean-Charles DE KEYZER. Retenons également le presque traditionnel souper spectacle du mois de novembre à la Tartine où Alex VIZOREK nous a fait un très amusant One Man Show. Après un petit séjour à Champéry en janvier pour tester la qualité d'une neige parcimonieuse mais d'une ambiance éclatante, la soirée commune RCJAB-CRAB du mois de février qui se déroulait au planétarium de Bruxelles nous a mis des étoiles plein les yeux. Une dernière halte au Mamy-Louise de Uccle nous a enfin permis de constater que Philippe GILLET n'avait rien perdu de sa verve culinaire qui avait fait la renommée du Vieux Boitsfort.

Cette année fut pour nos membres l'occasion de partager des moments conviviaux et professionnels. Une mention spéciale pour les nombreux nouveaux candidats membres que nous avons eu le plaisir d'accueillir et qui apportent avec eux le petit souffle de fraîcheur nécessaire au RCJAB pour lui permettre de continuer sans cesse à aller de l'avant.



### Objectifs 2011-2012 du CRAB

- # Attirer des nouveaux membres
- # Un programme attractif qui rassemble les dirigeants du secteur de l'assurance
- # Continuité en ce qui concerne les bonnes relations avec le RCJAB



### Composition 2011



**Président :** Christophe ROELANDT  
**Vice-Président :** Frédéric de HAAN  
**Secrétaire-Trésorière :** Barbara SIRAUT  
**Conseiller-compagnies :** Alain DE RYCKE  
**Conseiller-courtier :** Didier BERGERET



### Objectifs 2011-2012 du RCJAB

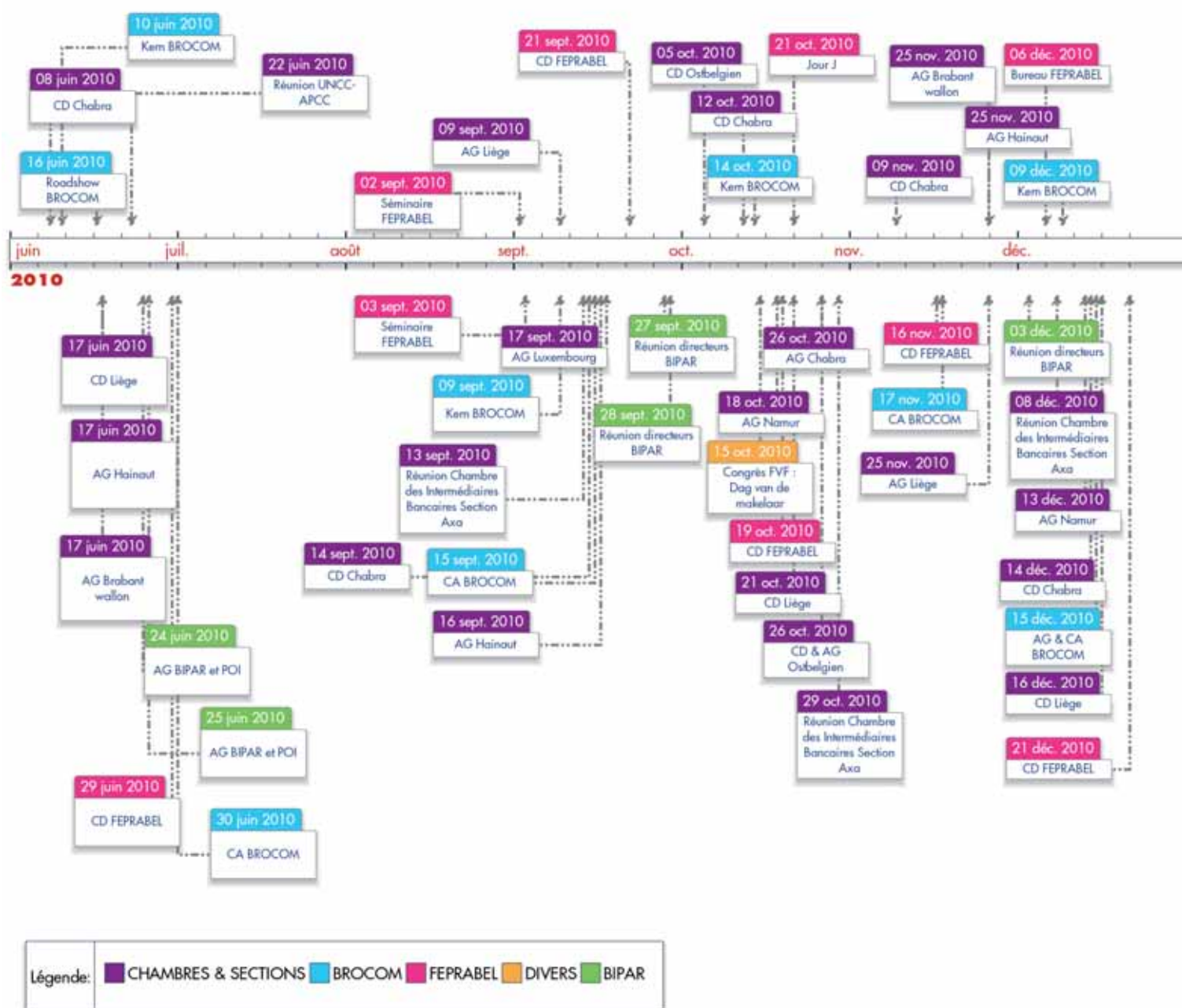
- # Favoriser la présence de nombreux membres aux déjeuners-conférences grâce à un nouveau lieu de réunion convivial, moderne et dynamique, facile d'accès et bénéficiant d'un parking aisé et gratuit,
- # Fidéliser et augmenter encore la présence des membres aux différents événements du RCJAB grâce à un agenda 2011-2012 complet et bouclé,
- # Intensifier les contacts et le recrutement de nouveaux membres tant au sein des compagnies non encore représentées au Cercle qu'auprès des nombreux bureaux de courtage de notre pays,
- # Perpétuer les liens professionnels et d'amitié qui font la particularité et le charme d'un Cercle qui entame sa 62<sup>ème</sup> année d'existence.



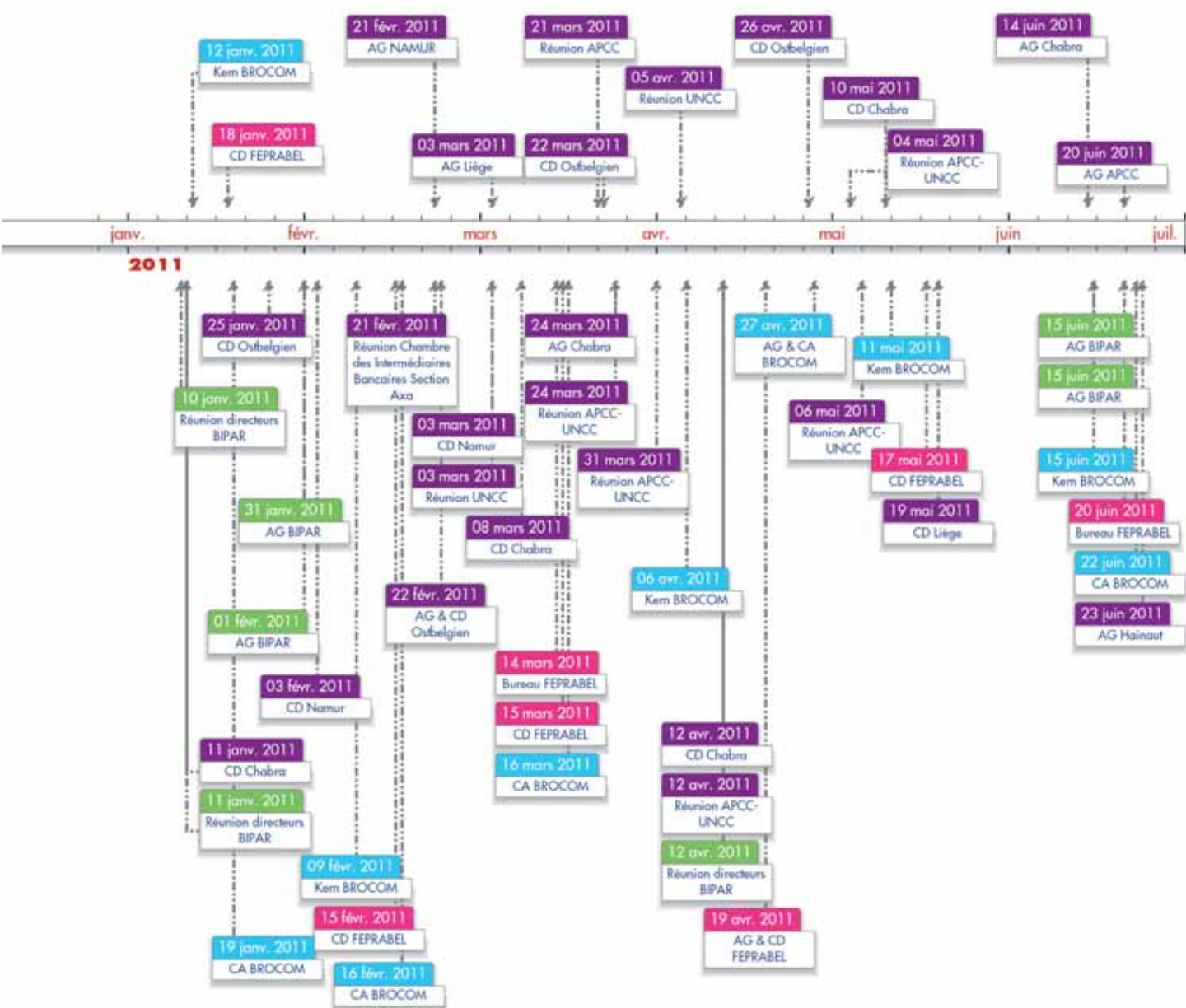
>>>



# Ligne du temps 2010-2011









# Ce que nous avons fait pour vous en 2010/2011

*Otre les informations que vous recevez régulièrement par Flash info, via le Principium ou lors des Assemblées générales de vos chambres respectives, nous vous livrons ci-dessous, un petit résumé de toutes nos actions réalisées pour vous en 2010 et 2011. Comme vous le constaterez, les chantiers sont nombreux et le travail ne manque pas. Tout cela, grâce à vous et pour vous !*

Certes, certains dossiers sont depuis bien longtemps à l'agenda, mais ils évoluent et parfois se dénouent pour donner de très bons résultats, voyez par exemple le dossier « mandat de placement ».

Vous lirez aussi, pour égayer cet article, certaines phrases (en vert) qui ont servi de support à notre congrès du 6 octobre au Dolce à la Hulpe.

## 1. IBP

Le lancement d'IBP est un réel succès, tous les courtiers FEPRABEL ont un site ou peuvent l'avoir pour une contribution très raisonnable puisque seuls les frais d'hébergement doivent être pris en charge (10 € par mois). Les statistiques d'utilisation d'internet démontrent la nécessité de doter tous les courtiers d'outils à ce niveau. De plus, l'implémentation du catalogue par les compagnies est en pleine croissance. Sans cette centralisation de l'information, impossible de tenir son site à jour.

À nouveau dans ce dossier, on mesure l'importance de la normalisation. Grâce au TELEBIB, tout le monde parle la même langue et vous pouvez sans problème mettre sur votre site des applications des différentes compagnies.

*« Sur le total des primes d'assurances payées par an, par ménage, 150 € sont dus à la fraude. »*

*(Source Assuralia)*

*À l'échelle mondiale, la fraude représente 10 à 15 % des sinistres. »*

*(Source CAPGEMINI)*

*« Chaque année en Belgique, +/- 25.000 incendies en moyenne tuent près de 100 personnes et en blessent 1.000 »*

*(Source ANPI et Ministère de l'Intérieur)*

*La commission européenne a présenté le chargeur universel pour GSM et Smartphones. Cela diminuera la masse des déchets électroniques à hauteur de 50.000 tonnes après quelques années.*

## 2. Zoomit

Outil mis au point par ISABEL qui vous permet d'envoyer vos avis d'échéances directement dans les « home-banking » de vos clients. La technique est parfaitement au point, tout a été testé et fonctionne. Un travail considérable a été réalisé afin de mettre au point cette application chez les courtiers. Après de très longues négociations, nous sommes arrivés à un accord sur l'aspect contractuel. Normalement d'ici la fin de l'année vous devriez pouvoir signer la convention qui vous sera proposée par ISABEL.

Saluons aussi tout le travail réalisé au sein de la commission mixte de normalisation pour que les données transmises pour les avis d'échéances soient conformes et normées.

## 3. Assurances.be

Le monde bouge, les consommateurs d'assurances aussi. Avant de souscrire un contrat, il n'est pas rare d'aller voir sur Internet de quoi il retourne. Nous devons donc renforcer la présence des courtiers sur Internet. C'est pourquoi nous avons conclu un accord avec le site comparateur en ligne « ASSURANCE.BE », afin de permettre à chaque courtier d'être présent. Dorénavant, l'internaute qui désire s'assurer pourra aussi choisir un courtier à proximité. Mais cet accord doit aussi permettre aux courtiers de capter tout le trafic d'internet et de mieux cibler sa prospection. Des séances d'informations et de formations sont prévues pour vous permettre de ne pas rater le train.

#### 4. Generali.be

Voilà une initiative qui serait louable si elle ne s'était pas mise hors jeu pour deux raisons essentielles qui bafouent nos règles et revendications. On ne peut mélanger deux canaux de distribution, on ne peut sur le même site permettre de la souscription « en direct » et par les courtiers, cela amène de la confusion dans l'esprit des clients et laisse planer le doute sur la valeur ajoutée du courtage. Quand on y ajoute des tarifications différentes selon le canal choisi, on frise l'imposture. Comment voulez-vous que le consommateur s'y retrouve ?

Enfin, cette initiative va à l'encontre de ce que nous essayons de faire depuis 15 ans : bien différencier le canal de distribution du courtage et l'identifier, tout en mettant en avant le site DU COURTIER à partir duquel le consommateur a accès aux différents services des compagnies. C'est donc le courtier qui décide librement de ce qu'il propose sur son site. De ce point de vue là, GENERALI s'est aussi lourdement fourvoyé. Chaque courtier jugera avec quelle compagnie il continue à travailler... en toute liberté.

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

Nous sommes actifs pour promouvoir le bureau sans papier, cela nécessite de la technologie, mais aussi un encadrement juridique. Tout comme les billets d'avion et les titres, nous allons à grands pas vers une dématérialisation des contrats d'assurances. Cela ne se fait pas en un jour et nous travaillons activement à ce projet. Cela passera sans doute par une centralisation électronique des conditions générales, sorte de « notaire » électronique. Et vu l'évolution des technologies, nous ne sommes qu'au commencement de bouleversements importants qui changeront la vie quotidienne des bureaux. C'est une priorité pour FEPRABEL d'être actif et même proactif dans ces dossiers.

*« Depuis la fin du siècle dernier, tout s'est accéléré. Il y a 15 ans, on ne voyait les clients que dans les agences. Désormais, il y a 8 ou 9 fois plus de chance de les rencontrer via les canaux directs, ce qui nécessite un changement complet du métier. Cette évolution n'a pas de retour en arrière possible. »*

Source : L'ECHO

*L'espérance de vie d'un européen atteint 79,2 ans, comme aux USA, elle de 82,7 ans au Japon mais seulement de 51,6 en Afrique.*

*Les entreprises méconnaissent les opportunités de Twitter ou Facebook. Les réseaux sociaux doivent soutenir les objectifs d'une entreprise, que ce soit en suscitant des ventes ou en influençant le comportement d'achat.*

Source : Olivier  
BLANCHARD  
BrandBuilder

#### 6. Fiches process

Depuis un peu plus de deux ans, nous vous proposons des fiches process qui ont pour but de mieux vous informer sur la mise en œuvre pratique de certaines procédures. Le but essentiel est de faire connaître ces moyens et d'améliorer la productivité de tous les bureaux. Vous lirez en encadré en page 46 tous les sujets déjà abordés.

#### 7. Offre conjointe

C'est un dossier qui vous préoccupe depuis longtemps, nous recevons de nombreuses plaintes sur les abus des banques à ce sujet. Hélas, malgré le fait que l'offre conjointe reste interdite pour les produits financiers, la négociation individuelle est permise. Nous devons donc obtenir une modification de la Loi pour pallier cette faille. Plusieurs propositions de Lois qui vont dans ce sens ont déjà été déposées. Nous maintenons la pression sur le pouvoir politique afin de mettre un terme à cette injustice. Espérons que notre futur Ministre de tutelle prêtera une oreille attentive à ce sujet. Nos confrères français ont obtenu gain de cause depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010 : les banques ne peuvent plus imposer leur propre assurance décès lors de la souscription d'un crédit. Mais ce sujet est aussi à l'ordre du jour dans plusieurs pays européens et fait l'objet de débats au sein du BIPAR.

#### 8. Crash stickers

Voilà un dossier qui a bien avancé, même si nos compagnies partenaires ont montré peu d'enthousiasme à y adhérer. Une seule compagnie (AVERO et maintenant MERCATOR) utilise les Crash Stickers. Pourtant l'impact sur l'assuré lors d'un sinistre est indiscutable. Non seulement on constate que les assurés l'utilisent, mais manifestent aussi leur satisfaction. Nous avons aussi fait le nécessaire pour que vous puissiez vous procurer les Crash Stickers vierges sur la centrale d'achat BROCOM et le proposer à vos clients indépendamment de la Compagnie.

>>>

## >>> 9. Examen unique

Ce dossier est finalisé. Il ne reste que la communication à mettre au point et dorénavant, tout le monde sera traité de manière égale et jugé d'une manière impartiale. Nous avons mis fin à ce que nous considérons comme une « anomalie » dans notre Loi de statut: décerner un diplôme est pour nous un pouvoir régalien et seuls des organismes dépendant de l'autorité publique (État, Régions, Communauté, Province, Commune, etc.) devraient avoir ce pouvoir. Dès que cette nouvelle législation sera en vigueur, les candidats courtiers devront passer par un examen unique, neutre et indépendant. À cette fin, une asbl sera créée pour gérer la commission d'examen.

## 10. Promotion

C'est assurément la grosse réalisation de ces 12 derniers mois : le repositionnement de BROCOM. Un nouveau logo entièrement dédié au « COURTIER EN ASSURANCES ». Les campagnes de promotion grand public ne feront plus référence aux « courtiers BROCOM », mais simplement aux COURTIER EN ASSURANCES, ce qui rend la communication plus percutante. Dorénavant, tous les courtiers se devront de porter ce signe de reconnaissance. De plus, afin de maximiser la visibilité, BROCOM va faire placer gratuitement des enseignes lumineuses sur tous les bureaux des courtiers membres qui le demandent.

Dès que cette opération sera réalisée, nous aurons plus de 2.000 points de vente, plus de 2.000 COURTIER EN ASSURANCES bien visibles, nous pourrons alors relancer les campagnes médias. Grâce aux courtiers membres et aux compagnies partenaires BROCOM, c'est plus de 1.750.000 € qui ont été investis en promotion.

*Si vous ne prenez pas le train de l'innovation en marche, d'autres s'en chargeront.*

*Source : Walter VAN DYCK - Professeur Vlerick School*

*La fracture numérique accroît la fracture sociale*

*Source : Vincent Van Quickenborne  
Ministre pour l'Entreprise et la Simplification*

*73 % des belges ont une connexion Internet*

*55 % se connectent chaque jour*

*44 % sont sur Facebook*

*36 % ont déjà fait des achats sur le net*

*71 % des PME ont un site Internet*

*Solvency 2 aura peu d'impact sur les assureurs belges.*

*Source : Antonio CANO CEO AG Insurance dans l'ECHO*

## 11. Actualités

Divers sujets nous touchent régulièrement et nous intervenons, généralement en concertation avec Assuralia. Nous sommes aussi intervenus ponctuellement sur des sujets qui vont du projet de l'assurance incendie obligatoire, en passant par la Sabam ou la problématique des renons par fax ou e-mail. Nous sommes intervenus auprès d'ING dans le cadre de la reprise des dossiers B.H.W.

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

Ce dossier est pendant depuis de nombreuses années et aucune solution pragmatique n'était en vue. Pour changer de courtier, le client devait absolument renoncer à son contrat, ce qui en droit posait de nombreux problèmes. Il est vrai que dans la pratique ça fonctionnait pas trop mal, mais nous étions demandeurs d'une sécurité juridique. La solution a été trouvée et a déjà fait l'objet d'un article dans ces colonnes. Il reste un détail à résoudre avec Assuralia (l'information du courtier dépossédé sur l'identité du courtier repreneur).

## 13. Révision Directive intermédiation en assurances

Nous sommes, par le biais du BIPAR, intervenus de manière proactive et constructive dans la réflexion des autorités européennes pour la modification de la directive qui est en cours.

## 14. Anti-blanchiment

Nous essayons actuellement d'alléger la charge administrative en matière d'antiblanchiment. Une nouvelle circulaire a été publiée qui modifie le statut de l'intermédiaire (répartition des tâches) qui devient « tiers introducteur ». Nous veillons à ce que cette modification soit la moins perturbante pour votre gestion.

## 15. Commission des assurances

La commission des assurances a traité de nombreux dossiers. Nous y sommes pour vous défendre et préserver les droits des courtiers. Nous avons traité de nombreux dossiers, toujours en veillant à ce que la charge administrative soit la moins lourde possible, à ce que la responsabilité des intermédiaires ne soit pas aggravée et à ce que tout cela en quête de sécurité juridique. (Voir encadré en page 44)

## 16. Bureau de tarification

Depuis 2010, nous y sommes présents en qualité d'expert, à nouveau pour améliorer les procédures administratives et veiller aux droits des courtiers.

## 17. Commission paritaire

Nos représentants en commission paritaire tiennent fermement à ce que l'équilibre sectoriel soit maintenu, tenant compte de la spécificité et de la taille des bureaux de courtage membres de FEPRABEL. (Voir rapport spécifique en page 27)

## 18. Jour J - Image de la profession

En collaboration avec nos compagnies partenaires, nous avons organisé un Jour J afin de montrer aux jeunes l'attrait du métier pour les encourager à embrasser une carrière dans le secteur que ce soit comme courtier, ou comme employé de bureau de courtage. Nous veillons à ce que la profession puisse se

renouveler afin que vous disposiez toujours de personnel compétent et d'éventuels repreneurs de vos activités. Nous fixons déjà rendez-vous aux jeunes talents le 3 mars 2012 pour la prochaine édition.

## 19. BIPAR

Enfin, nous avons suivi avec attention et en permanence tous les travaux du BIPAR, au niveau des nombreuses directives en cours : révision de la directive sur l'intermédiation, directives sur les produits de placement (PRIPS), le Livre blanc de la Commission relatif aux régimes de garantie des assurances, Livre vert sur les marchés publics, « Vers un Acte pour le Marché unique », Consultation de la Commission européenne sur le renforcement des régimes de sanctions >>>

# L'assurance d'encore mieux servir vos clients.

Gagner la confiance d'un client n'est pas une tâche aisée. Cela demande d'apprendre à le connaître, à cerner ses besoins et ses attentes. Chez Delta Lloyd Life, nous partons du principe que notre métier, c'est aussi de faciliter le vôtre. C'est la raison pour laquelle nous avons créé DL Strategy et son outil d'analyse client : pour vous permettre d'encore mieux identifier le profil de votre client et ses besoins, simplement. Résultat ? Vous pourrez non seulement offrir un service sur mesure à votre client, mais vous pourrez également le guider à travers toutes les étapes de sa vie dans un seul contrat DL Strategy. Et vous le savez mieux que nous : bien conseiller un client peut rapporter bien plus que le sourire d'un client.

**Vous souhaitez vous aussi pouvoir proposer DL Strategy à vos clients ?  
Contactez notre Broker Desk au 02 238 84 24.**

**delta lloyd**  
**LIFE**  
**Pour une belle vie.**

>>> dans le secteur des services financiers, consultation de la Commission européenne sur Solvabilité II, consultation de la Commission sur le droit des contrats, directive Crédit Hypothécaire, Fiscalité secteur financier, qualifications professionnelles, règlement extra-judiciaire des litiges (REL), recours collectifs et enfin document de travail (disponible uniquement en anglais) préparé par le secrétariat du BIPAR sur la Communication de la Commission européenne intitulée « Vers un Acte pour le Marché unique ».

*Nous avons besoin d'un cadre clair qui permette aux autorités en Europe d'être bien préparées pour s'occuper des banques en difficultés et régler les possibles faillites bancaires de manière ordonnée.*

*Source : Michel BARNIER –  
Commissaire chargé des  
services financiers*

Cette communication explique ce que la Commission envisage de faire afin de relancer le Marché unique et présente une liste de 50 propositions d'actions. Sans oublier un lobbying permanent auprès des législateurs belges et européens. (Voir rapport spécifique en page 60).

## 20. Défense individuelle et syndicale

En 2010, nous sommes intervenus pour plus de 120 dossiers individuels auprès des autorités, des compagnies ou de fournisseurs de services.

### AVIS DE LA COMMISSION DES ASSURANCES

29-07-2011	C/2011/6	Sur le projet de circulaire de la CBFA concernant le devoir d'information en assurance incendie risques simples - habitation
25-07-2011	C/2011/2	Sur les propositions de loi relatives à l'indemnisation des dommages (corporels) des victimes dans le cadre de l'assurance incendie
08-04-2011	C/2011/5	Sur les notes d'orientation de la CBFA relatives aux options contenues dans la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (Solvabilité II)
14-03-2011	C/2011/1	Sur le projet de règlement modifiant le règlement de la CBFA du 21 février 2006 concernant l'agrément des réviseurs et des sociétés de réviseurs
24-01-2011	C/2010/5	Sur la prescription contre les mineurs dans le domaine de l'assurance
21-01-2011	C/2010/3	Sur le projet de loi modifiant la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre en ce qui concerne la modification du contrat ou de la prime
30-09-2010	C/2010/1	Sur les travaux menés par la Commission des Assurances dans le cadre de l'article 3 de la loi du 21 janvier 2010 modifiant la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre en ce qui concerne les assurances du solde restant dû pour les personnes présentant un risque de santé accru, article aux termes duquel la Commission des Assurances est chargée d'élaborer un code de bonne conduite

Les avis sont disponibles sur le site de la FSMA : [www.fsma.be](http://www.fsma.be) dans la rubrique organes consultatifs / Commission des Assurances / Avis

Patrick CAUWERT  
patrick.cauwert@feprabel.be





# l'art d'assurer

Nationale Suisse est une compagnie d'assurance d'origine suisse. Outre des produits d'assurance traditionnels, nous disposons d'un portefeuille exceptionnel de solutions d'assurance sur mesure. Des marques connues comme L'Européenne, Vander Haeghen & Co et Arena font également partie de notre entreprise. Nous sommes leader du marché des assurances décès, des assurances sport, voyages et transports et nous sommes l'assureur par excellence pour les véhicules de prestige et de collection, les objets d'art et de nombreux événements.

Devenez partenaire, surfez maintenant sur [www.nationalesuisse.be](http://www.nationalesuisse.be)

l'art d'assurer

**nationale**  
**suisse**

## >>> Les fiches pratiques de FEPRABEL : index

### A. Matériel

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

### B. Les risques

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

### C. Conseils divers

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

### D. Gestion sans papier

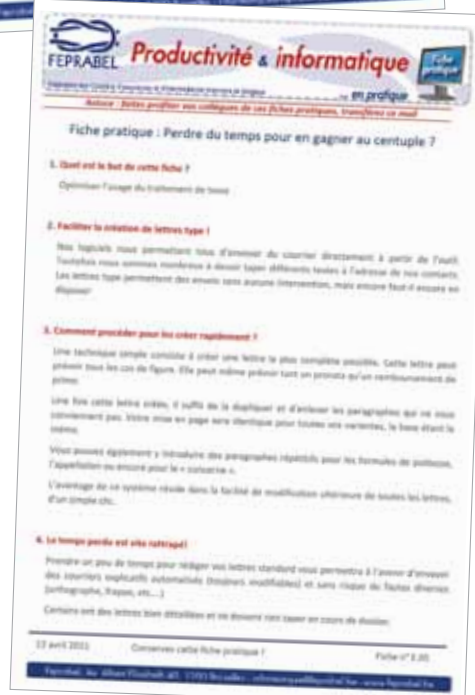
- D.01 : La gestion sans papier (1)
- D.02 : La gestion sans papier (2) des risques à assurer
- D.03 : La gestion sans papier (3) des contrats
- D.04 : La gestion sans papier (4) les intervenants
- D.05 : La gestion sans papier (5) des sinistres
- D.06 : La facturation électronique via Zoomit
- D.07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

### E. Prospection : optimisation de vos données

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

### F. Internet et e-marketing

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



















# Rencontre avec les compagnies

Du 14/06/2010 au 31/07/2011

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

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

	30/08/2010, 06/12/2010, 28/02/2011, 16/03/2011		14/06/2011
	19/01/2011		28/04/2011, 30/05/2011
 	08/09/2010, 21/09/2010, 23/02/2011, 14/03/2011, 16/03/2011, 06/06/2011		13/07/2011
	14/06/2010, 26/08/2010, 07/10/2010, 29/10/2010, 06/12/2010, 27/12/2010, 02/03/2010, 18/03/2011, 18/04/2011		28/06/2011
	15/10/2010		29/04/2011
	06/12/2010		11/06/2010
	01/09/2010		06/10/2010, 14/10/2010, 07/04/2011

# 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 formation des classes moyennes.*

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

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

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

Plus d'info ? [www.ifapme.be](http://www.ifapme.be), [www.efpme.be](http://www.efpme.be), [www.zawm.be](http://www.zawm.be) et [www.feprabel.be/starter](http://www.feprabel.be/starter)

## Wallonie : IFAPME

### CHARLEROI : Centre PME-Formation



Chaussée de Lodelinsart, 417 - 6060 Charleroi

Tél. : 071 28 10 00 - Fax : 071 42 28 03 - [www.centrepme.be](http://www.centrepme.be)

Secrétariat : du lundi au vendredi de 8h30 à 21h30 et le samedi de 8h30 à 12h

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

### LIBRAMONT : Formation PME Luxembourg



Rue de la Scierie, 32 - 6800 Libramont

Tél. : 061 22 33 36 - Fax : 061 22 53 82 - [www.formationpmeluxembourg.be](http://www.formationpmeluxembourg.be)

Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 22h, le vendredi de 8h à 16h30 et le samedi de 8h à 13h

E-mail : [lux@ifapme.be](mailto:lux@ifapme.be)

### LIEGE : Formation PME Liège (Château Massart)



Rue du Château Massart, 70 - 4000 Liège

Tél. : 04 229 84 10 (Apprentissage) ou 04 229 84 00 (Chef d'entreprise)

Fax : 04 229 84 49 - [www.formationpme.be](http://www.formationpme.be)

Secrétariat : de 8h30 à 17h15 (Apprentissage) et de 8h30 à 22h (Chef d'entreprise)

E-mail : [liege@formation-pme.be](mailto:liege@formation-pme.be)



### NAMUR : FormatPME



69, rue Henri Lemaître - 5000 Namur  
Tél. : 081 74 32 14 - Fax : 081 73 62 14 - [www.formatpme.be](http://www.formatpme.be)

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

### TOURNAI : FOCLAM - Formation PME & Tpe



132, rue Guillaume Charlier 7500 Tournai  
Tél. : 069 89 11 11 - Fax : 069 89 11 12 - [www.foclam.be](http://www.foclam.be)

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

## Bruxelles : EFPME

### BRUXELLES : Espace Formation PME



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

## Région germanophone : ZAWM

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



Limburger Weg 2 - 4700 Eupen  
Tél.: 087/59.39.89 - [www.zawm.be](http://www.zawm.be)

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

## Diplômés 2010-2011 de l'AG Insurance School

### AG Insurance School

Rue du Pont neuf 9, 1000 Bruxelles - Tél. : 02/664.09.48 ou 02/664.14.43  
Email : [traininginsurances.broker@aginsurance.be](mailto:traininginsurances.broker@aginsurance.be)

Diplômés 2010-2011 : Valéry BERTIN, Christine BOYE, Vanessa CARLIEZ, Valentine De LAVELEYE, Pierre DECONINCK, Florian ETIENNE, Patrick FAULX, Karlis GULBIS, Grégory JONET, Raphaël LEMAIRE, Pascal MAERAN, Xavier MARCHAL, Arthur MICHEZ, Arnaud NEYS, Bérénice PASSAGER, Christophe PIRSON, Christophe RENSONNET, Thomas ROBERT, Sarven YAGAN, Stijn BATSLEER, Els De GROOTE, Sabrina LOCKEFEEER, Barbara LOUCKX, Sven MANNAERT, Dora MATTHYS, Geert VAN DER HEYDEN, Fried VANDER ELSTRAETEN, Ludocvic VARREWAERE, Caroline ANDRÉ, Pieter De HAENE, Charlotte DEDOBDELEER, Quenin ROSIER.



# Synthèse des campagnes de Promotion



*La campagne 2010-2011 s'est adressée aux deux groupes déjà définis précédemment : le consommateur individuel et les indépendants/PME. Le premier groupe, le grand public est très étendu et diversifié et nous avons communiqué via des médias de masse et une action Guerilla marketing. Le second groupe, les indépendants et les PME, a été approché via un média spécialement dédié : les revues professionnelles.*

Les moyens de communication – les images, radios et les médias – ont été sélectionnés à chaque fois en fonction

du groupe cible. Il n'est pas possible d'interpeller tout le monde de la même manière et avec le même message. À chaque fois, nous avons fait ressortir l'indépendance du courtier qui affiche le label BROCOM et, de ce fait, sa capacité à fournir des solutions adaptées à ses clients.

Le tableau ci-dessous montre clairement que la campagne de promotion des courtiers partenaires BROCOM a été particulièrement bien répartie tout au long des 12 mois considérés.

Mois	Actions promotionnelles
Juillet 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>5/7 au 31/7 – Radio – sponsoring météo via spot 5 '' sur LaPremière/Vivacité/PureFM/Classic21/Musique3/NRJ/Twizz</li> <li>10/07 – La Libre et la DH – Publireportage « <i>L'assurance protection juridique</i> »</li> <li>15/07 – Magazine L'Usine Entreprise – insertion 1 page quadrichromie BROCOM</li> <li>29/07 – Ciné Télé Revue – insertion 1 page quadrichromie BROCOM</li> <li>Dernière semaine – Affichage 289 affiches 20 M<sup>2</sup> et 8M<sup>2</sup> s/Belgique francophone</li> <li>15/7 au 31/8 – Campagne guérilla marketing - Placement de 200 ensembles interpellant panneaux/roues/chaînes sur la voie publique</li> </ul>
Août 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>15/7 au 31/8 – Campagne guérilla marketing - Placement de 200 assemblages interpellant panneaux/roues/chaînes sur la voie publique</li> <li>Première semaine – Affichage 289 affiches 20 M<sup>2</sup> et 8M<sup>2</sup> pt s/Belgique francophone</li> <li>14/08 – La Libre et la DH – Publireportage « <i>La RC Vie Privée</i> »</li> <li>28/08 – Mon Argent - insertion bloc BROCOM dans rubrique Assurances</li> </ul>
Septembre 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>11/09 – La Libre et la DH - Publireportage « <i>Epargne pension</i> »</li> <li>20/9 – Magazine PME - insertion une page quadrichromie BROCOM</li> <li>24/9 – Magazine Union et Actions - insertion une page quadrichromie BROCOM</li> <li>4-11-18-25/09 – Mon Argent - insertion bloc BROCOM dans rubrique Assurances</li> </ul>
Octobre 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>9/10 – La Libre et la DH - Publireportage « <i>Points clés de votre assurance vie</i> »</li> <li>9-16-23-30/10 – Mon Argent - insertion bloc BROCOM dans rubrique Assurances</li> </ul>
Novembre 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>5/11 – Magazine Union et Actions - insertion une page quadrichromie BROCOM</li> <li>13/11 – La Libre et la DH - Publireportage « <i>L'assurance Gens de maison</i> »</li> <li>13-18-25/11 – La Libre Belgique - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li> <li>13-18-25/11 – La DH - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li> <li>10-20-24/11 – Vers l'Avenir - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li> <li>13-17-20-24/11 – Le Soir - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li> <li>14-21-28/11 – 7Dimanche - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li> <li>13-20-27/12 – Mon Argent - insertion bloc BROCOM dans rubrique Assurances</li> <li>20/11 – Magazine PME - insertion une page quadrichromie BROCOM</li> </ul>



Mois	Actions promotionnelles
Décembre 2010	<ul style="list-style-type: none"><li># 1 au 31/12 – Radio – Sponsoring météo via spot 5" sur BELRTL/Contact/Nostalgie/Fun</li><li># 2-8-15/12 – La Libre Belgique - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li><li># 2-8-15/12 – La DH - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li><li># 2-8-15/12 – Vers l'Avenir - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li><li># 1-3/12 – Le Soir - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li><li># 5-12-19/12 – 7Dimanche - insertion bloc BROCOM s/page couverture</li><li># 4-11/12 – Mon Argent - insertion bloc BROCOM dans rubrique Assurances</li><li># 11/12 – La Libre et la DH - Publireportage « <i>Points clés de l'assurance voyage</i> »</li></ul>
Janvier 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 11/01 – Publireportage BROCOM LLB/DH - « <i>Gérer mes assurances</i> »</li><li># 15/01 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 22/01 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 29/01 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li></ul>
Février 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 05/02 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 12/02 – Publireportage BROCOM LLB/DH - « <i>Choisir son assurance auto</i> »</li><li># 12/02 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 19/02 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 1 au 28/02 – spots Radio - Sponsoring sur LaPremière/Vivacité/PureFM/Classic21/Musiq3/NRJ/Twizz</li></ul>
Mars 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 12/03 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 14/03 – Une page quadrichromie dans magazine l'Usine/Entreprise</li><li># 19/03 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 26/03 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 12/03 – Publireportage BROCOM LLB/DH - « <i>Points clés assurance hospitalisation</i> »</li></ul>
Avril 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 02/04 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 09/04 – Publireportage BROCOM LLB/DH - « <i>Jeune ménage : quelles assurances ?</i> »</li><li># 09/04 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 16/04 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 14/03 – Une page quadrichromie dans magazine PME</li><li># 30/04 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li></ul>
Mai 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 02/05 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 09/05 – 5 insertions 2 colonnes x 50 mm en cover 1 (page couverture)</li><li># 14/05 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 16/05 – 5 insertions 2 colonnes x 50 mm en cover 1 (page couverture)</li><li># 16/05 – 1 page quadrichromie dans magazine l'Usine/Entreprise</li><li># 21/05 – Mon Argent Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li></ul>
Juin 2011	<ul style="list-style-type: none"><li># 04/06 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 11/06 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li><li># 13/06 – 1 page quadrichromie dans magazine PME</li><li># 18/06 – Mon Argent - Carré publicitaire BROCOM sur rédactionnel</li></ul>

>>>

## >>> Le message aux consommateurs traduit en images

« Le label donne à des clients d'un courtier BROCOM la garantie d'un conseil indépendant sur les assurances ». Les courtiers peuvent en effet choisir librement au sein de l'offre assurances de différentes compagnies. Ils choisissent toujours la meilleure solution, le meilleur rapport qualité/prix et ce en fonction de la situation personnelle de leur client. Le courtier BROCOM est un partenaire qui n'est jamais lié à une compagnie et peut donc toujours offrir une assurance qui convient le mieux à son client.

## Campagne spots radio – juillet & décembre 2010 – février 2011

La campagne de juillet s'est étalée sur trois semaines en utilisant le désormais très connu spot radio 5'' – et son jingle - en annonce ou fin d'annonce météo. Moment d'écoute idéal car les auditeurs, nos consommateurs, sont particulièrement à l'écoute du temps qu'il va faire pendant les vacances.

Les spots radio de la campagne de décembre ont également ponctué les annonces météo et ce pendant 4 semaines.

## Campagne d'affichage 20 M<sup>2</sup> et 8 M<sup>2</sup> juillet & août 2010

En juillet et en août 2010, nous avons redéployé une campagne nationale d'affichage sur 290 panneaux en Belgique francophone. L'objectif a été de continuer à promouvoir les courtiers partenaires BROCOM via un média de grande visibilité orienté grand public, sans distinction d'âge. L'affichage grand format offre les avantages suivants :

- ✚ Les affiches attirent souvent l'attention de beaucoup de consommateurs et atteignent donc une cible large
- ✚ Les slogans diffusés sont courts et directs

Nous avons à nouveau fait usage du visuel créé en 2010 – il n'y avait pas de raison de changer puisque la répétition est bénéfique en publicité – pour continuer d'insister sur l'indépendance du courtier par rapport aux autres canaux de distribution de l'assurance. Les assurances et le conseil lié « sont libérés » - la chaîne est brisée – particulièrement grâce au courtier partenaire BROCOM.

Affiche 20 m<sup>2</sup>





## La campagne guérilla marketing – juillet & août 2010

Le terme Guerrilla marketing a été lancé par le livre éponyme de Jay Conrad LEVINSON, publié en 1984. Il décrit un marketing non conformiste à petit budget ou une méthode non conventionnelle de marketing.

Ce type de marketing se veut plus proche de ses clients – pour nous, les consommateurs d'assurances – et fait appel à une stratégie innovante et relativement peu coûteuse pour attirer l'attention.

Dans ce cadre, plus de 200 assemblages interpellateurs (combinaison de roue de vélo isolée attachée par une chaîne, d'un panneau avec visuel BROCOM) ont été placés sur des voies publiques très fréquentées de différents sites de Belgique.



## Les publireportages – septembre 2010 à avril 2011

BROCOM a publié ces publireportages chaque 2<sup>ème</sup> samedi du mois dans La Libre et La DH. L'objectif initial – décrire des situations et des produits d'assurance dans un langage compréhensible pour le consommateur et faire référence au courtier pour obtenir une solution sur mesure ou une explication plus détaillée – a été maintenu jusqu'en avril 2011. Cette initiative est depuis suspendue pour réévaluation.

Tous les publireportages publiés sont accessibles en permanence via le site consommateur : [www.brocom.be](http://www.brocom.be)

Depuis le lancement du projet IBP en juin 2010, ils sont repris dans le catalogue IBP et sont donc à disposition des courtiers qui souhaitent intégrer une information simple et utile sur leur site.



## >>> Le projet IBP – Internet Broker Project – évolution

Le projet IBP – coordonné par BROCOM - a démarré en collaboration entre les fédérations, les compagnies d'assurance et Portima. Ces acteurs sectoriaux avaient en effet constaté un retard dans la présence des courtiers sur Internet alors que le consommateur utilise de plus en plus souvent cet outil pour rechercher de l'information ou pour contacter son courtier.

Une solution spécifique pour répondre à cette nécessité stratégique a été présentée lors du roadshow du 16 juin 2010. Un site web IBP et un catalogue IBP (gratuit) comportant de l'information de base et de l'information électronique des compagnies (bannières, information produit, conditions générales, mini-sites...) a été mis à disposition de chaque courtier partenaire BROCOM. Le site est resté testable gratuitement jusqu'au 28/02/2011.

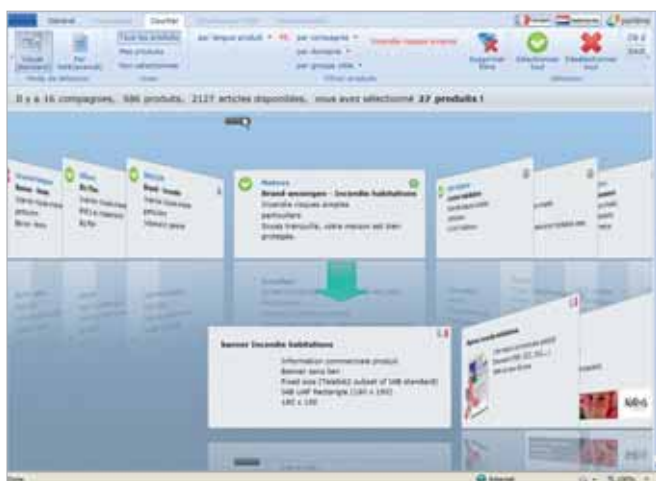
Les courtiers partenaires intéressés ont ensuite pu maintenir leur site IBP actif moyennant versement d'une cotisation de maximum 121,00 € pour 12 mois en 2011. Le rapport qualité/prix de cette solution est sans concurrence tant au niveau de la simplicité de démarrage et de maintenance qu'au niveau de la qualité de présentation des informations.

L'utilisation du catalogue IBP et des informations insérées par les compagnies est gratuite pour les courtiers qui souhaitent alimenter leur propre site web.

L'évolution du site IBP mise à disposition des courtiers utilisateurs en 02/2011 permet la personnalisation de la page d'accueil et de la page « Qui sommes-nous ? ».

Nombres d'utilisateurs (fin juin 2011) : plus de 420 courtiers ont un site IBP et, le plus important, plus de 960 courtiers ont déjà utilisé le catalogue IBP.

### Ecran catalogue



### Exemples de site





## Campagne de promotion – Affichettes pour votre bureau

Ces affichettes pour votre bureau sont d'une importance essentielle pour prolonger l'influence de la campagne BROCOM dans votre zone commerciale.

Vous serez de cette façon reconnus par le consommateur dans votre propre région sur base des mêmes visuels que ceux affichés pendant la campagne nationale.

### Affichette

**assurance**

**Votre assurance en toute liberté?**  
Faites confiance à votre courtier Brocom.

**Votre Courtier c'est la meilleure des assurances**

**BROCOM**

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

## Les annonces presse périodique/ presse quotidienne juillet 2010 – juin 2011

### Les annonces « classiques »

La publication d'annonces classiques s'est poursuivie dans des médias destinés au consommateur privé ou aux Indépendants & PME. Vous en trouverez quelques exemples sur cette page. Cela rentre dans le cadre d'un plan média classique ayant pour objet de communiquer en permanence vers le consommateur en utilisant les slogans et les visuels que vous utilisez sur votre point de vente et dans votre communication.

### Annonces parues dans le magazine « Mon argent »

**21**

**Belges sur 10 satisfaits de leur assurance vie**

**Assurances-vie**

**1,1%**

**Quand la taxe est-elle prélevée?**

**Flamands et Wallons plus nombreux à travailler de l'autre côté de la frontière**

**Grosse voiture, prime plus élevée?**

**POUR VOUS?**

**Extra muros**

**Difficile de faire place nette**

**Assurances**

**L'assurance-vie bientôt plus chère pour les femmes**

**assurance**

**Votre assurance en toute liberté?**

Egal was passiert, wir stehen an Ihrer Seite!

HALTET DIE DIEBE!  
HABEN WIR EIGENTLICH EINE BAUSTELLEN-VERSICHERUNG!  
ALLES NUR BEHALT!

Ihr Makler, das ist die beste Versicherung!

Egal was passiert, wir stehen an Ihrer Seite!

UNFALLVERSICHERUNG

Ihr Makler, das ist die beste Versicherung!

Als unabhängige Versicherungsmakler sind Brocom-Makler keiner Versicherungsgesellschaft verpflichtet. So können wir Ihnen die Versicherung empfehlen die wirklich zu Ihnen passt! Auch in Ihrer Nähe finden Sie einen Brocom-Makler.

mehr Infos unter [www.brocom.be](http://www.brocom.be)

### Les « blocs BROCOM » - une campagne d'entretien dans la presse quotidienne et Mon Argent

Les blocs BROCOM – des blocs de 92 mm x 92 mm - ont été insérés dans des pages d'informations attractives et notamment dans la rubrique « Assurances » de « Mon Argent » supplément sous forme d'information rédactionnelle publié dans l'Echo.

### Evolution du positionnement BROCOM et déploiement d'un nouveau logo

Dès février 2010, le conseil d'administration BROCOM – fédérations et compagnies - a régulièrement évoqué l'opportunité de réorienter le positionnement BROCOM et le logo d'identification des courtiers partenaires.

La présentation d'une nouvelle approche des consommateurs et le déploiement d'un nouveau logo d'identification a été effectuée ce mercredi 7 septembre 2011 lors de l'événement national BROCOM au palais 10 du Heysel.

Ce nouvel identifiant est plus moderne et simple à saisir et à comprendre par le consommateur.

Bloc dans la Libre Belgique du 14 mai 2011

BELGIQUE

La Libre +

Le dernier scénario ?  
On votera le 8 juin 2014

Les négociations sont dans l'impasse. Dans les états-majors des partis, chacun avance son pronostic. Un scénario remonte à la surface : la tenue d'élections fédérales en 2014. pp. 4-5

Robin des Bois met le feu à l'Olivier francophone. Belgique pp. 6-7 & Lette p. 64

La Tunisie demande aux entreprises belges d'investir. Économie pp. 26-27

Les Dardenne sereins avant "Le Gamin au vélo". Découvertes pp. 50-51

Notre Courtier est à votre service

## Conclusion

La campagne de promotion des courtiers BROCOM a été, comme planifié, déployée dans une diversité de média durant ces derniers 12 mois. Avec pour objectif d'atteindre un grand nombre de consommateurs personnes physiques ou indépendants/PME.

Les visuels de campagnes ont évolué vers la simplicité et la clarté pour rendre deux grandes campagnes d'affichages 20 M<sup>2</sup> et 8 M<sup>2</sup> (décembre 2009 et janvier 2010) encore plus performantes.

A chaque fois, les affichettes correspondantes ont naturellement été envoyées à chaque courtier partenaire BROCOM.

Chaque campagne de promotion visuelle a intégré la carte de visite BROCOM. Les courtiers BROCOM et les compagnies BROCOM se sont également identifiés à cette campagne de promotion en intégrant cette même carte dans leur communication vers le client final.

Le projet IBP - la solution sectorale pour une plus grande présence du courtage sur Internet – a clairement démarré et est un succès croissant depuis le 16 juin 2010.

Enfin, ce premier semestre 2011 a été pleinement consacré à la préparation du repositionnement des courtiers partenaires et du changement d'image.

Jean DEVILLE  
jean@brocom.be



Bien assurer,  
c'est choisir de  
bons partenaires.



Bien assurer et conseiller au mieux vos clients est l'essence même de votre métier de courtier. Expertise, disponibilité, organisation, service irréprochable ... Telles sont les bases de votre succès. Reste alors un choix essentiel : celui de vos partenaires en assurances.

Quels éléments déterminent votre choix ?

La qualité des produits, naturellement. Le prix et le service doivent aussi être à la hauteur. Mais, en tant qu'entrepreneur indépendant, vous cherchez également de vrais partenaires. Des compagnies qui ont la même vision que vous. Qui bâtissent, avec vous, une relation où chacun est gagnant. Qui sont disponibles pour vous à tous les niveaux, qui vous écoutent et qui tiennent compte de votre avis.

Chez AG Insurance, vous trouverez non seulement des produits de qualité supérieure, mais aussi un service à la hauteur du leader du marché. Car depuis de nombreuses années, le courtage nous reconnaît comme LA compagnie qui développe, avec les courtiers, un partenariat solide doublé d'une vision à long terme.

Pour plus d'info, contactez votre Sales Manager. Vous trouverez ses coordonnées sur Inside AG Insurance.



AG Insurance sa - RPM Bruxelles - TVA BE 0404.454.849 - [www.aginsurance.be/fr/brakei](http://www.aginsurance.be/fr/brakei)  
Bld. E. Jacqman 53, B-1000 Bruxelles - Tel. +32(0)2 604 81 11 - Fax +32(0)2 604 81 50  
Editeur Responsable : Nathalie Chevalier



# Événement BROCOM du 7 septembre 2011



**Votre Courtier**  
**Votre meilleure**  
**Assurance**

## Changement d'image pour les courtiers partenaires

*« Un vent de changement souffle sur BROCOM. Et cette initiative va renforcer votre image de courtier en assurances fiable et parfaitement en phase avec la société moderne. Ne manquez pas cet événement ! ».*

De très nombreux courtiers avaient répondu à l'appel de BROCOM, des fédérations et des compagnies partenaires et plus de 1200 courtiers avaient pris place dans l'Auditorium 2000 pour connaître ce changement tant annoncé.

Après quelques paroles de bienvenue, Piet VANDEBORNE, General manager de BROCOM, attira directement l'attention de l'auditoire par la projection d'un extrait d'émission de télévision-fiction mettant en scène des commerçants agissant comme des fonctionnaires. Vous imaginez sans peine le désappointement du consommateur. Au même moment, les participants présents recevaient un SMS sur leur GSM : « *Et si les courtiers n'existaient plus !* ». Le ton était donné. Un historique du rôle de BROCOM, promoteur du courtier, depuis sa fondation termina cette introduction.

Deux intervenants de MCKINSEY communiquèrent ensuite leurs vues sur l'évolution du marché de l'assurance et sur l'apparition du consommateur d'assurances hybride, celui-là même qui peut s'informer via le Web et souscrire – nanti d'informations - en finale via un courtier lorsqu'il en connaît et apprécie la plus value.

Pour faire suite à l'annonce de l'apparition du consommateur hybride, Piet VANDEBORNE rappela les éléments essentiels, le site et le catalogue, de la solution IBP mise à disposition des courtiers par les fédérations, les compagnies partenaires et Portima, sous la coordination de BROCOM. Cette solution permettant aux courtiers partenaires de résorber une partie du retard pris dans leur déploiement sur Internet.

Très rapidement, la troisième partie débuta par un rappel de l'importance de la visibilité pour l'avenir des courtiers professionnels. Or, après étude de marché et analyse, s'il apparaît que la reconnaissance du label de qualité BROCOM

– la tête de David – a progressé auprès du consommateur, ce qui est positif, le logo utilisé jusqu'ici n'est pas assez parlant pour le consommateur. Il n'avait pas été développé initialement à cet effet, et son utilisation par les courtiers partenaires est elle-même insuffisante. Les 2.200 courtiers partenaires représentent pourtant de plus nombreux points de vente que les réseaux bancaires les plus connus. Autre constat exprimé, les 2.200 courtiers partenaires représentent plus de 2/3 des courtiers professionnels.

Un repositionnement s'imposait donc et les fédérations et compagnies partenaires réunies au sein du conseil d'administration BROCOM ont donc opté pour la promotion directe du métier de courtier en assurances et pour un changement de logo. **Un nouveau logo, simple, moderne, abstrait et plus visible a été sélectionné pour mettre en valeur le canal de distribution du « courtier en assurances » face aux assureurs directs et bancaires.** Ce nouveau logo que vous avez déjà découvert dans le Principium précédent indique intuitivement ce que le consommateur peut attendre d'un courtier indépendant : quelqu'un qui analyse ses besoins, vérifie ses garanties, et veille à ce que tout soit parfait.

Différents supports de promotion du canal de distribution « *Courtier en Assurances* » seront déployés dans les semaines et les mois à venir : un nouveau portail consommateur, une centrale d'achat automatisée – des exemples de matériel promotionnel sont montrés à l'assemblée – et, bien sûr, une campagne média nationale à partir de novembre 2011. Ceci afin de donner le temps aux courtiers et compagnies partenaires de mettre en place le nouveau logo dans leurs outils de communication !

Ludo VAN BAEL, Président de BROCOM, annonce ensuite la première grande action d'identification des courtiers partenaires auprès du grand public : la campagne d'installation d'une enseigne lumineuse « *Courtier en Assurances* » chez chaque partenaire qui la commande. Chaque courtier partenaire peut ainsi faire installer automatiquement un des modèles proposés sur [www.courtierenassurances.be](http://www.courtierenassurances.be) sur son point de vente. Les courtiers présents saluèrent ce grand changement d'image en dressant – à l'invitation de Piet VANDEBORNE – leur nouveau logo au-dessus de leur tête.

**Jean DEVILLE**  
**jean@brocom.be**







# Les sujets clés du BIPAR en 2010 – 2011

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

Ainsi, depuis juin 2010 le BIPAR s'est par exemple penché sur les mesures de transposition de la Directive Solvabilité II, et plus particulièrement sur les dispositions concernant l'externalisation des activités des assureurs aux intermédiaires. En coopération avec ses associations membres dont FEPRABEL, le BIPAR a mené différentes actions auprès des parlementaires européens sur le Livre Blanc de la Commission européenne sur les régimes de garantie des assurances. Enfin le BIPAR a continué de suivre l'adoption de la Directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel en s'intéressant à son possible impact sur les intermédiaires, la révision de la Directive sur la TVA et les services financiers et à répondu à la consultation de la Commission européenne sur la modernisation des marchés publics européens, en s'intéressant tout particulièrement aux éventuelles conséquences de cette initiative sur les intermédiaires d'assurances.

Mais depuis juin 2010 la révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance et son interaction avec l'initiative de la Commission sur les produits d'investissement de détail (PRIPs) et la révision de la MIFID restent les dossiers clés du BIPAR.

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

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

Adoptée en décembre 2009, la Directive Solvabilité II demande officiellement à la Commission européenne dans son considérant 95 de soumettre une proposition de révision de la DIA pour la fin 2010 au plus tard, pour tenir compte des conséquences de la Directive Solvabilité II sur les preneurs d'assurances.

Dans sa révision de la DIA, la Commission envisage de tenir compte des intérêts des preneurs d'assurances et d'améliorer la clarté et la certitude juridique. Elle estime que le niveau actuel de protection des consommateurs prévu dans la DIA n'est peut-être pas suffisamment transparent. Elle prendra donc probablement en considération le rapport final de la DG Concurrence sur l'enquête dans le secteur de l'assurance des entreprises, qui a identifié des conflits d'intérêts possibles et un certain manque de transparence dans la manière dont les intermédiaires d'assurances sont rémunérés habituellement.

Il est important pour la Commission, du point de vue du preneur d'assurances, de garantir des conditions de concurrence équitables entre les intermédiaires et les compagnies d'assurances qui vendent des produits d'assurances. Enfin, la Commission juge nécessaire d'aligner la révision de la DIA sur ses travaux actuels concernant les produits d'investissement de détail (PRIPs) et sur sa révision prévue de la MiFID.

## Révision de la DIA : Procédure de consultation publique de la Commission

Sur base de l'avis technique d'EIOPA sur la révision de la DIA, la Commission européenne a publié le 26 novembre 2010 son document de consultation sur la révision de la DIA. Les parties intéressées ont été invitées à lui communiquer leurs commentaires pour le 28 février 2011. La Commission vise, avec cette consultation, à améliorer la transparence et à établir des conditions de concurrence équitables entre les intermédiaires d'assurances et les compagnies d'assurances pour la vente de produits d'assurances. Elle veut également aligner la révision de la DIA sur ses travaux actuels sur les produits d'investissement de détail (PRIPs).

## Audition publique de la Commission – Participation du BIPAR

En parallèle à la consultation lancée le 26 novembre, la Commission a organisé une audition publique le 10 décembre 2010 avec pour objectif de permettre aux parties intéressées, y compris le BIPAR, de s'exprimer sur des sujets clés liés à la révision de la DIA.

L'audition était composée de trois panels. Le premier a donné un aperçu du nouveau visage de l'intermédiation en assurance et de la distribution d'assurance. Il a examiné comment établir de meilleures conditions de concurrence dans un marché mieux intégré assurant une protection des consommateurs optimale. Le deuxième panel a abordé les aspects clés des exigences d'information, de la transparence et des conflits d'intérêts possibles. Le troisième panel était axé autour de la réglementation des ventes de produits d'assurances PRIPs dans la DIA II.

L'audition a été ouverte par Sharon BOWLES, Présidente de la Commission Affaires économiques et monétaires du Parlement européen. Michel BARNIER, Commissaire européen au Marché intérieur et Services, a pris la parole durant la session de l'après-midi, rappelant l'objectif de la révision de la DIA. Il a clairement annoncé son intention de présenter un texte au Parlement européen et au Conseil qui comporterait de vraies avancées en matière de transparence, de gestion responsable des risques et de suppression des conflits d'intérêts.

### Le BIPAR présent à l'audition publique

Le BIPAR était représenté dans les trois panels par André VAN VAREMBERG, Président de la Commission des Courtiers, Paul CARTY, Président de la Commission Permanente UE, et Gérard LEBÈGUE, Président de la Commission des Agents. La Commission européenne avait également invité Andrew STRANGE (AIFA) et Hans-Georg JENSSEN (VDVM), deux représentants d'associations membres nationales du BIPAR.

Ils ont exposé les vues du BIPAR sur la révision de la DIA, en expliquant, par exemple, que pour des raisons de concurrence et de protection des consommateurs, la DIA révisée devrait assurer des conditions de concurrence équitables entre les intermédiaires d'assurances et les assureurs directs et continuer à s'appliquer - à quelques rares exceptions - à toute personne exerçant des activités d'intermédiation en assurance.

## Réponse du BIPAR à la consultation sur la révision de la DIA

Le 28 février 2011, après consultation approfondie de ses associations membres, le BIPAR a soumis à la Commission européenne sa position sur la révision de la DIA.

### Lignes principales de la réponse du BIPAR

Pour des raisons de protection des consommateurs et de conditions de concurrence justes, le BIPAR estime que les exigences de la DIA II devraient s'appliquer à tous ceux exerçant des activités d'intermédiation ou vendant des produits d'assurances, tout en tenant compte des spécificités des canaux existants.

Le BIPAR propose une approche qui garantirait que les exigences en matière d'informations, de règles de conduite et de formation applicables aux intermédiaires d'assurances le soient également, de manière proportionnée, aux distributeurs directs d'assurances, tout en tenant compte des spécificités respectives de chaque canal de distribution existant.

Afin de réduire les conflits d'intérêts potentiels, le BIPAR est favorable à la transparence. Selon le BIPAR, avant la conclusion du contrat, les intermédiaires d'assurances et les assureurs directs doivent fournir aux clients des informations claires et suffisantes pour que ces derniers puissent prendre des décisions en toute connaissance de cause quant à l'achat des produits d'assurances et à la nature des services offerts. Le BIPAR est d'avis que les intermédiaires d'assurances doivent informer les clients de l'existence des pouvoirs et des délégations de souscription pour le contrat concerné.

Le BIPAR et la plupart de ses associations membres sont d'avis que les intermédiaires doivent informer les clients de la nature de leur rémunération avant la conclusion du contrat. Ils doivent également, à la demande de leurs clients, dévoiler leur rémunération liée au contrat. Selon le BIPAR, un tel système garantirait la possibilité d'un dialogue entre le client et l'intermédiaire au sujet du prix, de la qualité, des services et des solutions et offrirait, en même temps, un niveau adéquat de transparence sans causer trop de charges administratives pour les opérateurs. Bien que le BIPAR préconise ce système aussi pour les consommateurs privés, il se demande si la prime totale ne serait pas le meilleur élément de comparaison pour les risques des particuliers. Il s'agit ici surtout de produits de base et le prix global est le facteur clé. La concurrence des différents canaux de distribution est forte et garantit la compétitivité du marché.

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

### Prochaines étapes

La Commission examine actuellement les contributions à sa consultation et à son audition. Elle a également entamé des discussions avec les Etats membres sur le sujet. Les réponses reçues à la consultation publique serviront à la préparation de la proposition sur la révision de la DIA, qui devrait être publiée par la Commission d'ici la fin 2011. Auparavant, la Commission effectuera une étude d'impact détaillée de la proposition.

## Initiative de la Commission européenne sur les produits d'investissement de détail (PRIIPs)

La crise financière a mis en exergue l'importance d'établir un cadre réglementaire qui permette aux investisseurs de prendre des décisions en étant bien informés et d'avoir confiance dans les informations et services reçus.

Selon la Commission, les PRIIPs offrent aux petits investisseurs la possibilité d'accéder facilement aux marchés financiers. Cependant, ces produits sont souvent complexes et difficiles à comprendre. Leurs distributeurs peuvent également faire face à des conflits d'intérêts dans la mesure où ils sont souvent rémunérés par les fabricants de ces produits et non directement par les investisseurs eux-mêmes. Ces produits sont actuellement réglementés par un ensemble complexe de règlements européens. Des incohérences et des lacunes ont toutefois soulevé la question de l'efficacité globale de ce système de réglementation, tant au niveau de la protection des investisseurs que du bon fonctionnement des marchés.

Depuis quatre ans, la Commission européenne consulte l'industrie, y compris le BIPAR (qui s'est positionné jusqu'à présent sur tous les documents de consultation), les investisseurs et les Etats membres sur les possibilités d'actualisation de la législation, en se concentrant principalement sur deux aspects: la transparence sur les produits et la vente de ces produits. L'objectif poursuivi est de s'assurer que l'approche vis-à-vis de tous les produits d'investissement reste cohérente afin de garantir que les consommateurs reçoivent les bonnes informations et les bons services.

## Consultation de la Commission sur les PRIIPs

Sur base des résultats de ses consultations précédentes, la Commission a lancé en novembre 2010 une autre consultation présentant des mesures possibles afin d'améliorer la transparence et la comparaison des produits d'investissement et de garantir que des règles efficaces régissent toujours la vente de ces produits. Elle aborde également les incohérences dans les normes qui s'appliquent aux différents produits et secteurs de l'industrie et focalise son attention principalement sur le champ d'application du système régissant les PRIIPs et sur les règles relatives aux informations précontractuelles obligatoires.

### Définition proposée :

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.

### Réponse du BIPAR

Le BIPAR a préparé avec ses associations membres sa réponse à la consultation sur les PRIIPs. Dans sa réponse, il se prononce en faveur d'une réglementation solide mais appropriée, qui n'affecte pas le choix du consommateur et qui garantit la concurrence. Le BIPAR se félicite de l'approche de la Commission de traiter les PRIIPs assurances séparément des PRIIPs.

### Prochaines étapes

Les 140 réponses reçues par la Commission à sa consultation lui serviront de base lorsqu'elle rédigera des propositions législatives sur la transparence et la vente des produits. Une proposition de Directive sur les PRIIPs est prévue pour l'été 2011.

## Révision de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID)

La Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID) vise à faciliter les activités transfrontalières des entreprises d'investissement et à renforcer la protection des consommateurs. Adoptée en avril 2004, cette Directive concerne de nombreux intermédiaires affiliés au BIPAR via leur association nationale, étant donné qu'elle vise également les entreprises d'investissement ne fournissant

que des conseils, tels les conseillers financiers indépendants et les intermédiaires d'assurances.

La MiFID introduit de nouvelles exigences pour les intermédiaires en investissement en ce qui concerne les règles de conduite et l'organisation interne des entreprises et leur permet d'opérer dans toute l'Union sur la base de l'agrément délivré par leur Etat membre d'origine. Toutefois, les Etats membres sont autorisés à exempter du champ d'application de la MiFID les petits et moyens intermédiaires en investissement qui ne gèrent pas l'argent des clients ou qui n'exercent pas d'activités transfrontalières.

Suite à la crise financière, une révision de la MiFID est entreprise depuis le début 2010 afin d'adapter la Directive au nouveau paysage international réglementaire et de refléter les changements dans le système financier. Le champ d'application de la MiFID pourrait être élargi sensiblement pour couvrir bon nombre de nouveaux domaines, avec sans doute comme résultat final plus de réglementations que ce qui était prévu initialement.

## Consultation de la Commission sur MiFID

La Commission a publié le 8 décembre 2010 son document de consultation sur la révision de la MiFID.

### Éléments clés de la consultation de la Commission pour les membres du BIPAR

#### ✦ *Développements des structures des marchés et des pratiques*

La Commission demande comment réviser la MiFID de façon à en faire un cadre réglementaire solide et approprié, qui englobe l'ensemble des services et des activités d'investissement afin d'écarter les risques liés aux activités non couvertes.

#### ✦ *Protection des investisseurs et fourniture de services d'investissement*

La Commission demande quelles sont les mesures nécessaires pour renforcer la protection des investisseurs.

#### ✦ *Surveillance*

La Commission demande s'il faut revoir la surveillance des activités et des participants et, en particulier, quel devrait être le rôle précis de l'Autorité européenne des valeurs mobilières (AEVM) dans le cadre d'une surveillance resserrée de ces marchés.

## Réponse du BIPAR

Dans sa réponse soumise à la Commission en février 2011, le BIPAR souligne l'importance de maintenir l'option pour les Etats membres de pouvoir exempter certaines activités, sous certaines conditions de la MiFID, et d'adopter un régime national. Si le régime complet de la MiFID s'appliquait aux cas qui, aujourd'hui, peuvent être exemptés, de nombreuses PME ne seraient plus en mesure de poursuivre leurs activités à cause du coût élevé de mise en conformité, au détriment des petits investisseurs.

Si, suite à cette consultation du marché, la Commission décide de lier l'option d'exemption à certaines exigences, le BIPAR a annoncé promouvoir, entre autres, les principes suivants en ce qui concerne la vente, l'intermédiation de produits d'investissement ou les conseils en investissement qui sont inclus à l'heure actuelle dans l'option d'exemption :

- ✦ Tous ceux qui sont actifs dans le domaine des produits d'investissement, à savoir vendent, exercent des activités d'intermédiation ou conseillent, devraient posséder les connaissances et aptitudes nécessaires à l'exercice de leur fonction, jouir d'une honorabilité et avoir une couverture d'assurance en responsabilité civile.
- ✦ Les conflits d'intérêts devraient être identifiés, gérés et limités par l'entreprise d'investissement d'une façon proportionnelle à la nature des activités et du conflit. Le BIPAR estime que les règles prescriptives et détaillées de la MiFID engendrent trop de coûts par rapport aux bénéfices visés.
- ✦ L'entreprise d'investissement devrait informer le client, en ce qui concerne le produit proposé, si elle donne ou non des conseils, et si elle fournit des conseils, sur quelle base elle les donne.
- ✦ Les règles détaillées de la MiFID sur la rémunération ont des conséquences non voulues. Les intermédiaires devraient avoir la possibilité d'être payés équitablement pour leurs services aux producteurs.

## Prochaines étapes

La Commission examine actuellement les 4.200 réponses qu'elle a reçues d'acteurs du marché, de régulateurs et d'autres parties concernées. Ces réponses serviront de base à la Commission lorsqu'elle préparera sa proposition officielle. Celle-ci devrait être adoptée durant l'été 2011. Elle sera accompagnée d'une analyse d'impact.

Isabelle AUDIGIER  
Directrice juridique du BIPAR

# Fonds commun de garantie automobile

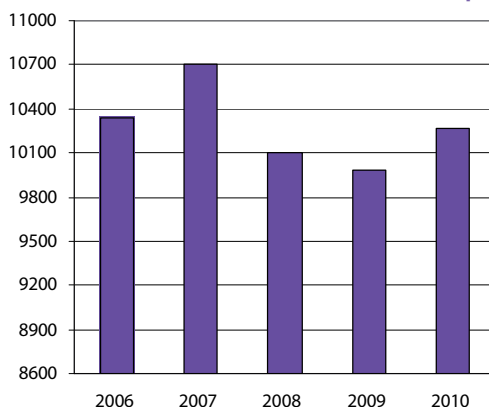
(exercice 2010)

## Mission d'information

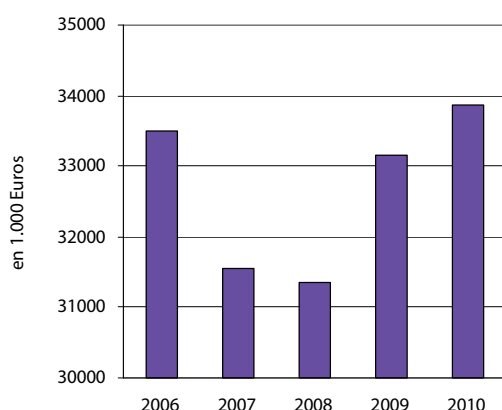
En 2010, le Fonds a reçu 78.160 (+ 2,2 %) demandes d'identification de l'entreprise d'assurance couvrant la responsabilité civile de véhicules immatriculés en Belgique dont 7.552 (- 3,8 %) demandes en provenance d'autres Etats membres de l'IEEE, dans le cadre de la 4<sup>ème</sup> directive « RC automobile ».

En ce qui concerne les demandes d'identifications concernant des entreprises d'assurance couvrant la responsabilité de véhicules immatriculés dans d'autres Etats membres de l'IEEE, elles s'élèvent à 9.545 (+ 12,6 %). Les recherches concernant l'identification des représentants désignés par les entreprises d'assurance se font principalement via le site internet du Fonds. En 2010, 5.808 (- 1,2 %) requêtes ont été enregistrées.

Graph 1 : évolution du nombre de sinistres déclarés par année



Graph 2 : évolution des décaissements annuels



En 2010, la situation d'assurance de 51.376 (50.857 en 2009) véhicules immatriculés en Belgique a été vérifiée dans le cadre de l'article 19 Bis de la loi du 21 novembre 1989. Lorsque cette vérification n'a pas permis d'identifier l'entreprise d'assurance, les véhicules concernés ont été signalés aux autorités de police.

## Mission d'indemnisation

Activités générales (hors dossiers 4<sup>ème</sup> directive récupérables)

En 2010, le Fonds a reçu 10.271 déclarations de sinistres, survenus en Belgique, soit 2,87 % de plus qu'en 2009. Parmi ces déclarations, 5.861 (57,1 %) concernent des sinistres survenus en 2010. (graph. 1)

Il faut également tenir compte des 2.211 (2.304 en 2009) déclarations relatives à des sinistres survenus à l'étranger (dont 1.419 sont survenus en 2010) impliquant des véhicules immatriculés en Belgique et pris en charge par le Fonds lorsque ces véhicules ne sont pas assurés.

## Toutes années de survenance confondues

Les prestations et frais externes payés en 2010 s'élèvent à 33.858.637 € soit 709.847 € (2,1 %) de plus qu'en 2009. (graph. 2)

## Bureau de tarification

Le Fonds assume le secrétariat et la gestion journalière du Bureau de tarification. La couverture des risques est assurée par trois entreprises gestionnaires.

Au cours du septième exercice, le secrétariat du bureau a traité 15.113 (13.411 pour l'exercice précédent, soit 12,7 % de plus) demandes de tarification et a transmis 13.796 (12.547) tarifications. Au 31 octobre dernier, 9.940 (9.343) véhicules étaient assurés par les entreprises gestionnaires. Les primes émises au cours de l'exercice s'élèvent à 8.162.890 € contre 7.829.565 € (+ 4,3 %). Le résultat financier établi à la même date, présente un solde négatif s'élevant à 682.672 € contre une perte de 2.539.363 € pour l'exercice précédent. A ce résultat, il faut ajouter le coût du secrétariat qui, pour l'année 2010, s'élève à 291.008 €.

Source : Rapport annuel (exercices 2010) du FCGA



# Sigma : L'assurance dans le monde en 2010

(croissance des primes de retour - augmentations de capital)

Après deux années de baisse du volume des primes, le secteur mondial de l'assurance a retrouvé une croissance positive en 2010. Le volume total des primes a progressé de 2,7 % en termes réels<sup>1</sup> pour s'établir à 4.339 milliards USD, au-dessus du niveau antérieur à la crise. Dans le secteur non-vie, les capitaux ont été totalement reconstitués. Dans le secteur vie, leur reconstitution s'est poursuivie, mais le niveau de solvabilité est demeuré inférieur à ce qu'il était avant la crise. Les taux d'intérêt sont restés historiquement bas, pesant sur les rendements des investissements et donc sur la rentabilité globale.

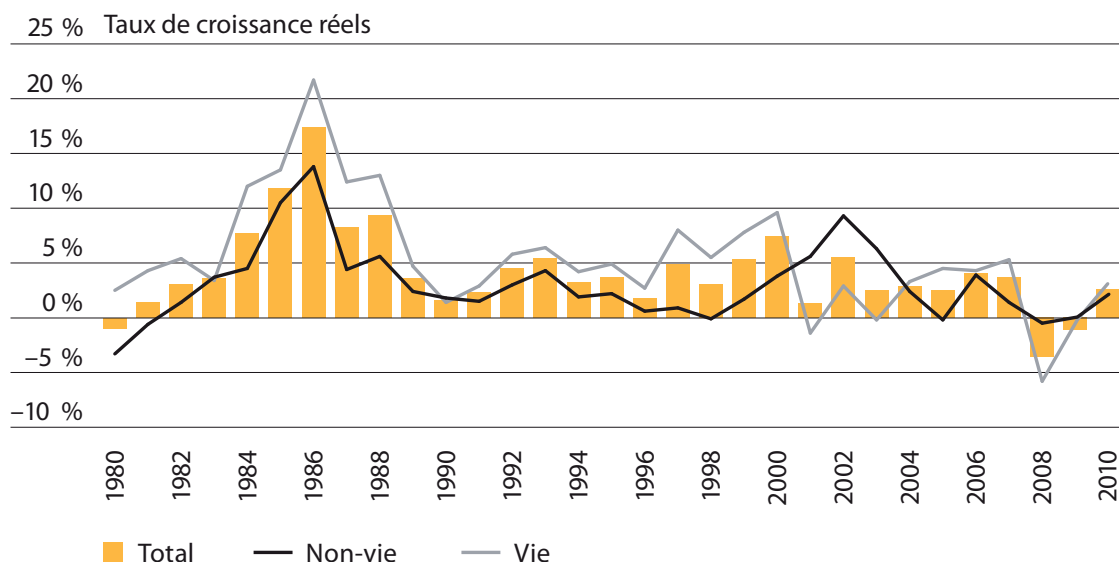
En 2010, l'économie mondiale a poursuivi son redressement, soutenant la demande d'assurance. La croissance du PIB a été particulièrement forte dans les pays développés et les pays asiatiques émergents. Les marchés des capitaux ont continué de se stabiliser grâce à l'environnement de taux d'intérêt bas et aux bénéfices en hausse des entreprises. (graph.3)

En 2010, les primes d'assurance vie ont progressé de 3,2 %, une croissance emmenée principalement par les marchés émergents asiatiques et certains grands marchés d'Europe

continentale. Aux Etats-Unis et au Royaume-Uni, les primes s'inscrivent toujours en repli, bien qu'à un rythme inférieur à 2009. Les assureurs vie ont continué de restaurer leur assise financière. La hausse des ventes, la baisse des résiliations et l'amélioration des plus-values de cession sur les actifs financiers ont permis d'augmenter les marges d'exploitation. Toutefois, la rentabilité est demeurée faible en raison des taux d'intérêt bas.

En 2010, les primes d'assurance non-vie mondiales ont augmenté de 2,1 %. Dans l'Asie émergente et les nouveaux pays industrialisés de la région, le fort rebond économique a stimulé la croissance des primes non-vie. En Europe et aux Etats-Unis, les prix bas ont continué de ralentir la croissance, sauf dans des branches particulières et dans certains pays. De ce fait, les résultats techniques se sont encore dégradés en 2010, malgré le niveau moyen des sinistres dus aux catastrophes naturelles et des libérations supplémentaires de réserves. La rentabilité générale est restée modeste car les plus-values de cession sur les actifs investis n'ont que partiellement compensé le faible rendement des investissements. Néanmoins, la capitalisation a atteint des niveaux record.

Graph 3 : Croissance réelle des primes depuis 1980



<sup>1</sup> Tous les taux de croissance se rapportant aux primes mentionnés dans la présente étude sont corrigés de l'inflation (mesurée par des indices locaux des prix à la consommation).

>>> En 2011, la reprise économique devrait se poursuivre, soutenant la croissance des primes en assurance vie et non-vie dans les pays industrialisés et émergents. La rentabilité dans les deux secteurs demeurera faible car les taux d'intérêt devraient augmenter lentement. Les séismes dévastateurs au Japon et en Nouvelle-Zélande devraient faire augmenter les prix dans ces pays et contribuer à renverser la tendance mondiale à la baisse tarifaire.

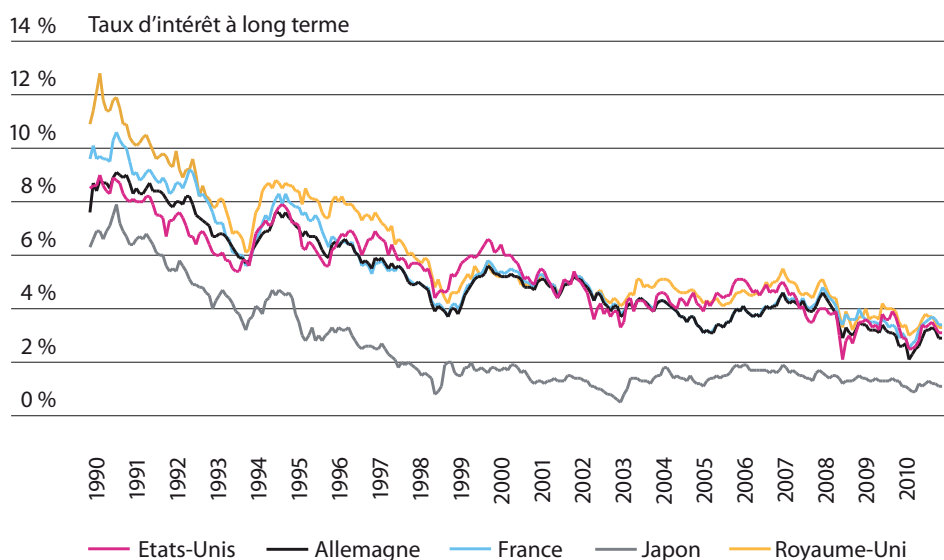
D'une manière générale, le secteur de l'assurance s'est bien remis de la crise. La demande d'assurance sur les marchés émergents devrait continuer à croître rapidement dans les années à venir. Le vieillissement des populations créera d'importantes opportunités pour les assureurs vie. Toutefois, les assureurs devront surmonter plusieurs obstacles :

- # L'aggravation de la crise de la dette souveraine en Europe ou un choc pétrolier pourraient enrayer la reprise économique.
- # La réforme réglementaire, p. ex. Solvabilité II, pourrait imposer des exigences excessives en matière de fonds propres qui pourraient saper la rentabilité, mais aussi affecter les preneurs d'assurance. Solvabilité II tiendra aussi compte des risques de marché. Dès lors, les assureurs vie et non-vie opérant dans les branches à développement long seront soumis à des exigences de fonds propres plus élevées.

# L'aggravation de la crise de la dette publique dans les pays européens périphériques entraînerait une dépréciation importante des actifs des assureurs. En effet, les assureurs détiennent de la dette souveraine et des obligations émises par les banques risquant également de souffrir d'un tel scénario.

La présente étude fournit les dernières données disponibles au moment de sa mise sous presse. Pour la plupart des marchés assurantiels, les chiffres 2010 définitifs n'étaient cependant pas encore disponibles. C'est pourquoi ce sigma utilise aussi des données provisoires publiées par les autorités de surveillance et les associations d'assureurs, ou des estimations réalisées par Swiss Re Economic Research & Consulting. Cette étude se base sur les données relatives à ces pays, qui représentent plus de 99 % des primes vie et 98 % des primes non-vie mondiales.

Graph. 4 : Les rendements des emprunts d'Etat à long terme sont restés extrêmement faibles durant toute l'année.



Source: Datastream

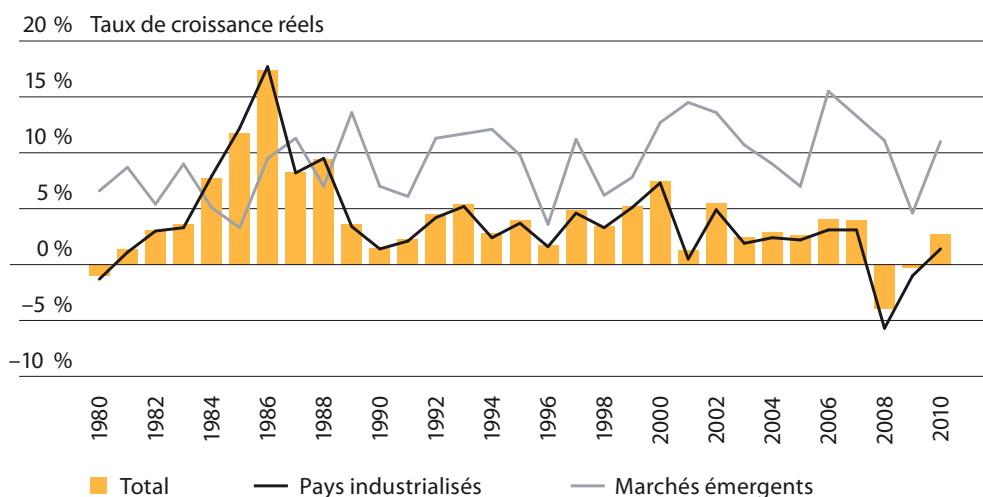
## L'assurance dans le monde : reprise en bonne voie

### Primes d'assurance mondiales: retour de la croissance

En 2010, les primes directes émises par les assureurs à l'échelle mondiale ont progressé de 2,7 % à 4 339 milliards USD après deux années de recul. Alors que les primes ont fortement progressé sur les marchés émergents (+11 %), leur croissance est restée faible dans les pays industrialisés (+1,4 %).

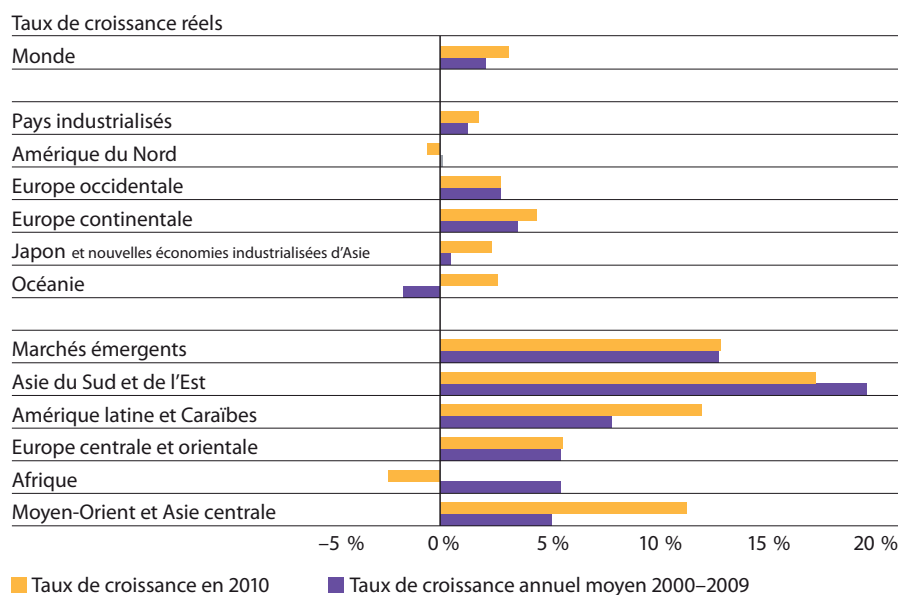
Le secteur a continué de renforcer son assise financière en 2010. Les récentes catastrophes naturelles au Japon et en Océanie ont mis en évidence l'importance de l'assurance non-vie pour atténuer l'impact financier des événements catastrophiques. Ceux-ci sont sous-assurés sur les marchés émergents, et la demande d'assurance devrait donc augmenter. Le vieillissement de la population devrait donner plus de poids à l'assurance vie, d'autant plus que les gouvernements doivent réduire leurs déficits budgétaires et remédier aux engagements considérables liés à la prévoyance vieillesse. (graph.5)

Graph. 5 : La croissance des primes s'accélère sur les marchés matures et en développement



Source: Swiss Re Economic Research & Consulting

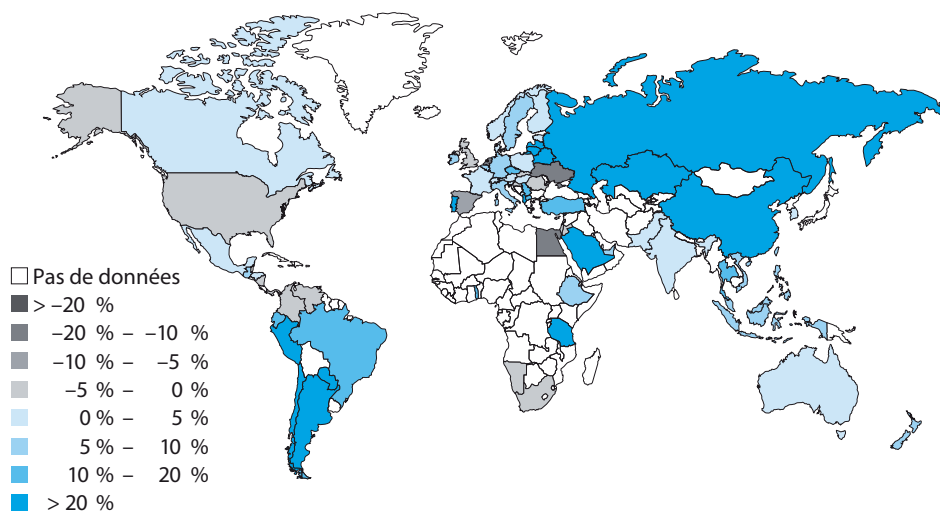
Graph. 6 : Assurance vie : la croissance reprend, mais en-deçà du niveau d'avant la crise.



Source: Swiss Re Economic Research & Consulting

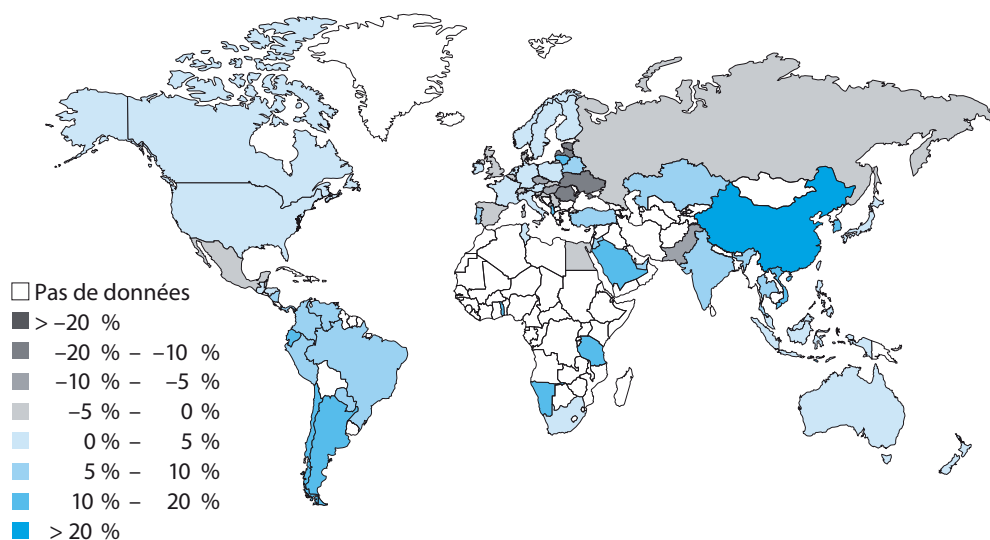
>>>

Graph. 7 : Vie : croissance réelle des primes en 2010



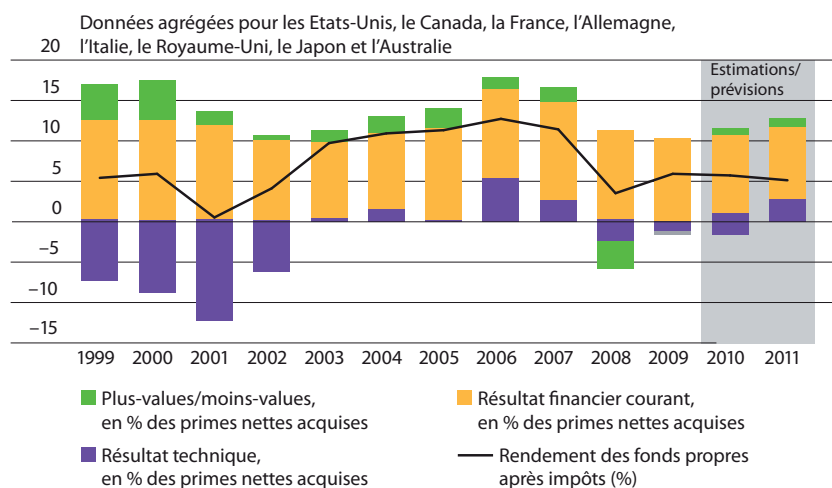
Source: Swiss Re Economic Research & Consulting

Graph. 8 : Non-vie : croissance réelle des primes en 2010



Source: Swiss Re Economic Research & Consulting

Graph. 9 : Les résultats techniques se sont dégradés en 2010



Source: Swiss Re Economic Research & Consulting





Mercator est le partenaire préféré des courtiers d'assurances et développe un service de première qualité pour ses clients. A vos côtés, nous poursuivons notre objectif en Wallonie et à Bruxelles. Sécurité et prévention sont nos valeurs fondamentales.



Gert De Winter  
CEO Mercator

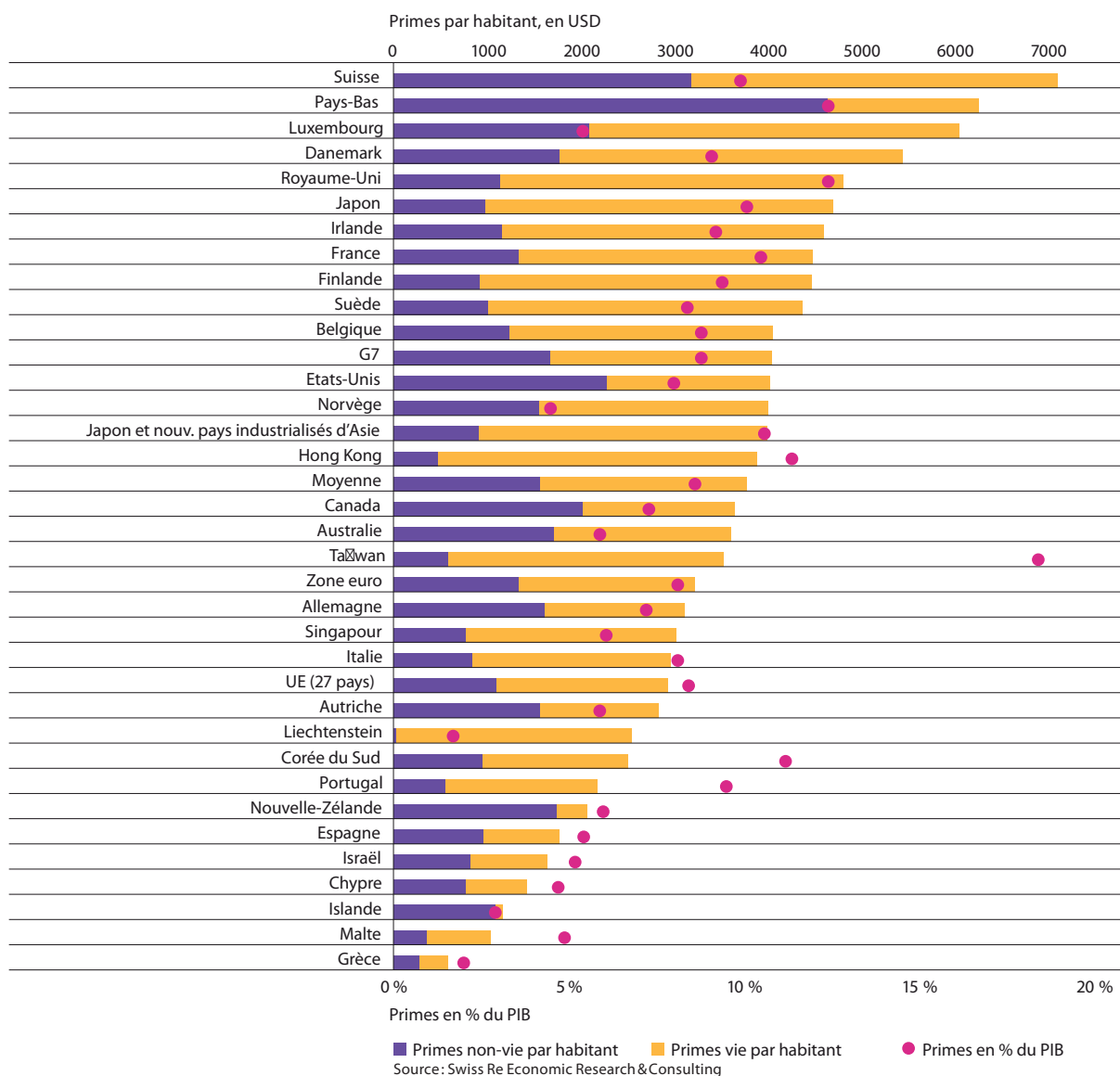
**Votre sécurité nous tient à cœur.**

Baloise Group



Graph. 10 : Densité et pénétration de l'assurance dans les pays industrialisés en 2010

Schéma 15  
Densité et pénétration de l'assurance  
dans les pays industrialisés en 2010



Source : Sigma - N°2/2010 - « L'assurance dans le monde en 2010 »

# Sigma : Catastrophes naturelles et techniques 2010

*En 2010, les catastrophes ont fait près de 304 000 victimes et coûté quelque 43 milliards USD aux assureurs.*

Les catastrophes naturelles et techniques ont coûté la vie à près de 304.000 personnes et occasionné des pertes économiques de près de 218 milliards USD en 2010. La facture pour les assureurs dépasse les 43 milliards USD. En termes de dommages assurés, 2010 est la septième année la plus coûteuse depuis 1970, date à laquelle sigma a commencé à recueillir des données sur les catastrophes. Par rapport à 2009, les dommages assurés se sont accrus de plus de 60 % en 2010, mais ils restent inférieurs à 2005, l'année où les dommages assurés sont montés en flèche après le passage des ouragans Katrina, Wilma et Rita aux États-Unis.

En 2010, 304 catastrophes sont survenues, dont 167 catastrophes naturelles et 137 catastrophes techniques. Parmi les près de 304.000 personnes victimes de catastrophes en 2010, plus de 222.000 ont perdu la vie lors du séisme dévastateur qui a frappé Haïti en janvier. La canicule et les feux sauvages qui ont frappé la Russie durant l'été ont fait près de 56.000 victimes en raison de la combinaison de la fumée et des températures record.

En termes de pertes économiques, les catastrophes naturelles et techniques ont coûté près de 218 milliards USD à la société en 2010, contre 68 milliards USD en 2009. L'Asie a été la région qui a subi les pertes économiques les plus élevées, totalisant environ 75 milliards USD.

Les catastrophes naturelles ont coûté au secteur mondial de l'assurance quelque 40 milliards USD en 2010, tandis que les catastrophes techniques ont engendré des sinistres additionnels de plus de 3 milliards USD. À titre de comparaison, les dommages assurés à l'échelle mondiale ont totalisé 27 milliards USD en 2009. Bien que le nombre de dommages dûs aux séismes ait été nettement supérieur à la moyenne, les sinistres totaux liés à des catastrophes en 2010 ont été en phase avec la moyenne des 10 dernières années. Cela s'explique par les chiffres inhabituellement bas concernant les sinistres causés par

les ouragans aux États-Unis. L'Amérique du Nord a enregistré les dommages assurés les plus élevés. Ils ont dépassé les 15 milliards USD.

Les dommages dûs aux séismes représentaient près d'un tiers de tous les dommages assurés en 2010. Le séisme au Chili a coûté 8 milliards USD au secteur de l'assurance et fait 562 victimes. Le séisme en Nouvelle-Zélande a coûté plus de 4 milliards USD aux assureurs, mais n'a pas fait de victimes. La tempête hivernale Xynthia, qui a déferlé sur le nord-ouest de l'Europe, a entraîné des dommages assurés de 2,8 milliards USD, et tué 64 personnes. Parmi les autres événements importants, on citera une tempête aux États-Unis qui a occasionné plus de 2 milliards USD de dommages assurés et les inondations en Australie qui ont engendré environ 2 milliards USD de sinistres en 2010.

Un chapitre spécial consacré aux séismes dans ce numéro de sigma révèle que le nombre de victimes et de dommages assurés liés aux séismes augmente en raison de l'accroissement de la population et de la densité de population plus élevée, en particulier dans les zones urbaines, ce qui expose un nombre plus important de personnes à un seul et même séisme dévastateur. Bon nombre des zones urbaines en plein boom avec des densités de population élevées sont situées dans des zones à forte activité sismique. En conséquence, la probabilité de survenance de séismes faisant de nombreuses victimes ne cesse d'augmenter, bien que la menace sismique reste inchangée en soi.

Des normes de construction améliorées qui sont scrupuleusement appliquées, alliées à de bonnes infrastructures et des mesures d'urgence efficaces en cas de catastrophe ont contribué à atténuer les conséquences négatives de séismes.

L'année 2010 a été marquée par des événements météorologiques extrêmes, tels que des inondations d'une ampleur sans précédent (en termes de territoire touché et de dommages subis) et des séismes dévastateurs classés parmi les plus meurtriers, les plus coûteux et les plus violents de l'histoire.

&gt;&gt;&gt;

>>> La prévention, l'atténuation et l'exclusion des risques à l'aide de mesures telles que la cartographie des risques ou des codes de construction complets sont les mesures les plus importantes pour gérer les catastrophes. Néanmoins, tous les risques ne peuvent pas être évités, la préparation des aspects financiers des risques est donc un élément clé de tout pays ou région particulièrement exposé aux catastrophes.

## Aperçu de l'année 2010

### Plus de 300 catastrophes sont survenues en 2010

Sur les 304 catastrophes survenues en 2010, 167 étaient considérées comme des catastrophes naturelles. Les 137 autres étaient des catastrophes techniques. Le nombre de catastrophes naturelles a augmenté par rapport à 2009.

En fait, l'année 2010 constitue un nouveau record en matière de catastrophes naturelles depuis que Sigma a commencé à recueillir des données sur les catastrophes naturelles.

Pour la première fois, le nombre de catastrophes naturelles a dépassé le nombre de catastrophes techniques. Depuis 2005, le nombre de catastrophes techniques a continué à reculer.

Un événement est pris en compte dans les statistiques sigma si les dommages assurés, les pertes économiques totales ou le nombre de victimes dépasse une certaine limite (cf. critères de sélection 2010 en marge). Chaque

année, le seuil de sinistres est corrigé de l'inflation. Pour les dommages aux personnes, les seuils fixés – nombre de morts, de disparus, de blessés graves ou de sans-abri – permettent, en outre, de prendre en compte les événements survenus dans des régions où la pénétration de l'assurance est faible. (graph. 1)

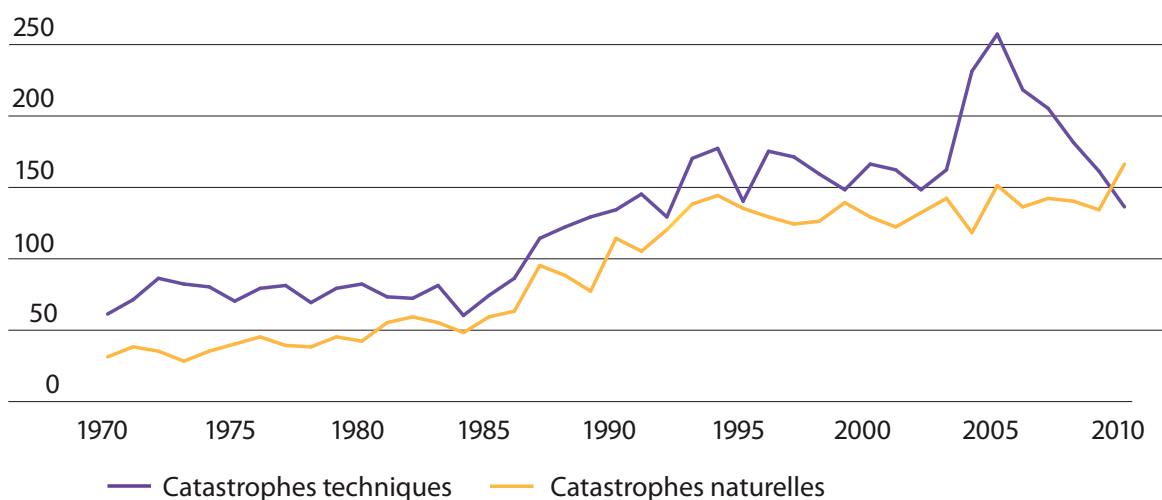
### Près de 304 000 personnes dans le monde ont été victimes de catastrophes

En 2010, les catastrophes naturelles et techniques ont causé approximativement 304.000 décès, plus de 297.000 personnes sont décédées ou ont été portées disparues suite à des catastrophes naturelles tandis que plus de 6 000 ont été victimes de catastrophes techniques. L'année 2010 est la troisième la plus meurtrière depuis 1970, date à laquelle Sigma a commencé à recueillir des données sur les catastrophes. Le nombre de décès en 2010 a été particulièrement élevé par rapport à 2009, où moins de 15.000 ont péri dans des catastrophes naturelles et techniques.

L'événement le plus meurtrier en 2010 a été le séisme en Haïti en janvier, qui a coûté la vie à plus de 222 000 personnes.

En 2010, 6.446 personnes ont péri dans des catastrophes techniques contre 5.970 en 2009. Les catastrophes techniques les plus meurtrières en 2010 ont été un empoisonnement au plomb dans une mine d'or illégale au Nigéria en mars (400 victimes, principalement des enfants), une panique collective sur un pont lors d'un festival au

Graph. 1 : Nombre d'événements de 1970 à 2010



Cambodge en novembre (375 victimes), et l'effondrement d'une mine d'or en Sierra Leone en mars qui a coûté la vie à quelque 200 personnes. Dans le même temps, les catastrophes aériennes et maritimes ont fait respectivement plus de 800 et 1.100 victimes.

### Les dommages assurés dûs aux catastrophes ont avoisiné les 43 milliards USD

Les particuliers, les entreprises ou les institutions publiques ont absorbé la majeure partie des 218 milliards USD de dommages totaux résultant de catastrophes en 2010. Les assureurs ont couvert 43 milliards USD (cf. schéma 3). Sur ce montant, les dommages liés à des catastrophes naturelles avoisinaient les 40 milliards USD, tandis que les catastrophes techniques dépassaient les 3 milliards USD. *(graph.2)*

Dix événements ont chacun engendré des dommages assurés d'au moins 1 milliard USD ; le séisme au Chili a été le plus coûteux à 8 milliards USD.

La saison des ouragans 2010 a été active en Atlantique Nord, mais a occasionné des dommages assurés relativement faibles.

Les dommages assurés en raison de catastrophes techniques se sont élevés à 3,6 milliards USD.

Les dommages économiques et assurés ont été les plus élevés en Amérique du Nord et en Asie. L'Amérique latine et les Caraïbes ont déploré le plus grand nombre de victimes.

### Les inondations en Australie soulignent le besoin d'une assurance inondation complète

Depuis le début des années 1970, l'assurance inondation pour les particuliers fait l'objet de débats en Australie. Depuis longtemps, le risque d'inondation dû aux crues de rivières est exclu des polices d'assurance australiennes classiques au motif que l'exposition est difficile à évaluer. En outre, les dommages dûs aux tempêtes étant généralement couverts, les assureurs ont souvent été amenés à indemniser les sinistres dûs à des inondations à la suite de tempêtes. En effet, la distinction entre les dommages dûs au vent, ceux dûs aux pluies/crues subites ou aux débordements de cours d'eau s'avère difficile à prouver, et la pression politique peut être importante. En conséquence, certaines compagnies d'assurances ont commencé à proposer une couverture inondation complète en 2010. Vu la pression exercée sur le secteur de l'assurance pour payer les sinistres, les assureurs ont décidé de travailler avec le Insurance Council of Australia pour augmenter la couverture inondation et harmoniser les conditions des polices inondation.

Graph. 2 : Dommage assurés dûs à des catastrophes de 1970 à 2010

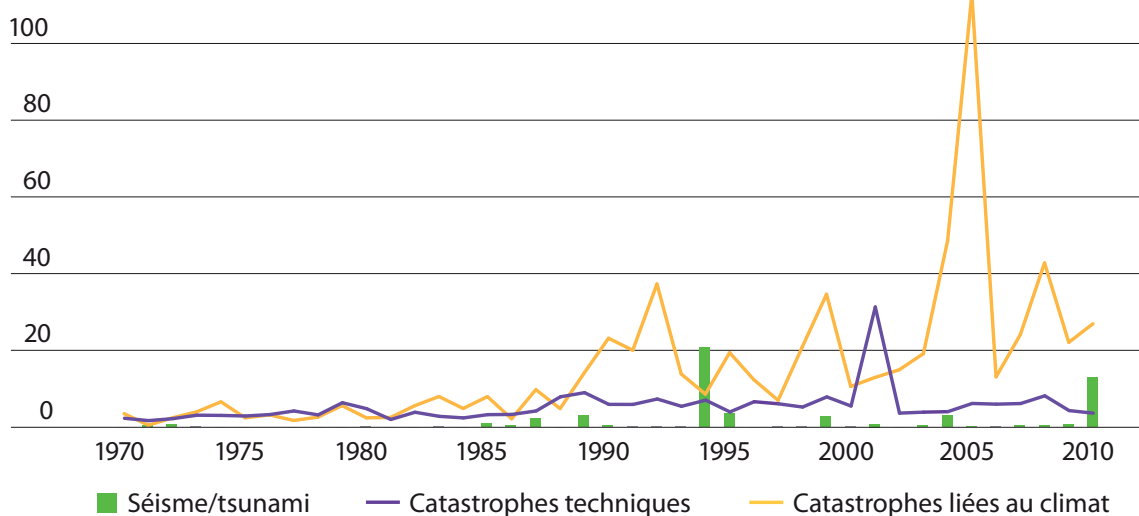


Tableau 1 : Les 20 sinistres les plus coûteux de l'année 2010

Dommages assurés				
(en millions USD)	Victimes	Date (début)	Événement	Pays
8 000	562	27.02.2010	Séisme ( $M_w$ 8,8) déclenchant un tsunami, plus de 200 répliques	Chili
4 453	0	04.09.2010	Séisme ( $M_w$ 7,0), plus de 300 répliques	Nouvelle-Zélande
2 754	64	27.02.2010	Tempête hivernale Xynthia, rafales de vent jusqu'à 160 km/h	France, Allemagne, Belgique et al.
2 165	0	04.10.2010	Tempêtes orageuses, tornades, grêle, inondations	Etats-Unis
2 050	1	23.12.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies, cyclone tropical Tasha	Australie
2 000	–	12.05.2010	Tempêtes, rafales de vent jusqu'à 130 km/h, grêle	Etats-Unis
1 231	–	13.03.2010	Tempête, rafales de vent jusqu'à 120 km/h, fortes pluies, inondations	Etats-Unis
1 079	–	22.03.2010	Tempête, rafales de vent jusqu'à 120 km/h, grêle, pluie, coulées de boue	Australie
1 070	–	06.03.2010	Tempêtes, grêle, pluie, inondations	Australie
1 000	11	20.04.2010	Explosion sur la plate-forme pétrolière Deepwater Horizon	Golfe du Mexique, Etats-Unis
820	33	30.04.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies, tempêtes	Etats-Unis
818	25	15.06.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies	France
785	5	20.07.2010	Tempêtes, inondations, grêle, tornade	Etats-Unis
761	2 490	29.05.2010	Inondations, coulées de boue provoquées par de fortes pluies de mousson	Chine
695	20	10.06.2010	Tempêtes, rafales de vent jusqu'à 97 km/h, grêle, fortes pluies, inondations	Etats-Unis
620	20	17.06.2010	Tempêtes orageuses, fortes pluies, inondations	Etats-Unis
610	5	10.05.2010	Tornades, grêle	Etats-Unis
600	–	09.02.2010	Tempête hivernale, rafales de vent jusqu'à 80 km/h, neige	Etats-Unis
591	18	06.08.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies	Allemagne, République tchèque et al.
> 500	–	12.07.2010	Tempête de grêle, fortes pluies, bâtiments et voitures endommagés	Canada

Source : Swiss Re Economic Research & Consulting

Tableau 2 : Les 20 catastrophes les plus meurtrières de l'année 2010

Dommages assurés				
Victimes	(en millions USD)	Date (début)	Événement	Pays
222 570	100	12.01.2010	Séisme ( $M_w$ 7,0), répliques	Haïti
55 630	–	15.06.2010	Canicule avec des températures atteignant 40° Celsius	Russie, République tchèque
2 968	–	14.04.2010	Séisme ( $M_w$ 6,9), répliques	Chine
2 490	761	29.05.2010	Inondations, coulées de boue provoquées par de fortes pluies de mousson	Chine
1 980	–	21.07.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies de mousson	Pakistan
1 765	3	08.08.2010	Coulée de boue provoquée par de fortes pluies	Chine
562	8 000	27.02.2010	Séisme ( $M_w$ 8,8) déclenchant un tsunami, plus de 200 répliques	Chili
545	–	25.10.2010	Séisme ( $M_w$ 7,8) déclenchant un tsunami	Indonésie
522	–	17.07.2010	Vague de froid avec températures proches de 0° Celsius	Pérou, Chili, Argentine et al
400	–	25.02.2010	Inondations et glissements de terrain provoqués par de fortes pluies	Ouganda
400	–	01.03.2010	Empoisonnement au plomb suite à l'extraction illégale d'or	Nigéria
375	–	22.11.2010	Panique collective sur un pont lors d'un festival	Cambodge
327	–	15.07.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies	Nigéria, Ghana, Bénin et al
322	–	25.10.2010	Eruption du volcan Merapi	Indonésie
301	50	29.05.2010	Tempête tropicale Agatha, rafales de vent jusqu'à 75 km/h, inondations	Guatemala, Honduras, El Salvador
291	–	04.10.2010	Inondations provoquées par les pluies de mousson	Indonésie
256	–	04.04.2010	Inondations et glissements de terrain provoqués par de fortes pluies	Brésil
250	–	01.03.2010	Canicule avec des températures dépassant 47° Celsius	Inde
232	7	13.11.2010	Inondations provoquées par de fortes pluies, tornade, grêle, glissements de terrain	Colombie
200	–	17.09.2010	Inondations et pluies de mousson	Inde

Source : Swiss Re Economic Research & Consulting

Source : Sigma - N°1/2010 - « Catastrophes naturelles et techniques en 2010 »





# Les dépenses nationales en soins de santé

Les soins de santé en Belgique ont enregistré à nouveau une croissance considérable en 2009. Notre pays a consacré 36,9 milliards d'euros aux soins de santé en 2009 contre 34,8 milliards d'euros en 2008, soit une hausse de 6,1 %. Cette croissance est donc d'autant plus marquante que 2009 s'est caractérisé par un net repli conjoncturel. Cela confirme la thèse selon laquelle le consommateur ne souhaite pas épargner sur la facture santé en période de récession.

## Chiffres synthétiques

D'après les calculs du SPF Sécurité sociale, le montant total des dépenses courantes consacrées aux soins de santé en Belgique s'est élevé à près de 36,9 milliards d'euros en 2009. A titre de comparaison, ces dépenses étaient de 26,3 milliards d'euros en 2003.

De 2003 à 2009, les dépenses nationales en soins de santé ont crû de 40,1 %, ce qui correspond à une croissance de 5,8 % par an en moyenne. Cette croissance n'a pas connu une évolution constante au cours de cette période. Après la forte hausse de 6,8 % en 2004, elle a connu un ralentissement en 2004 et 2005 pour augmenter à nouveau à partir de 2006. En 2009 également, année de crise économique, une croissance de 6,1 % a été enregistrée. (tab. 1)

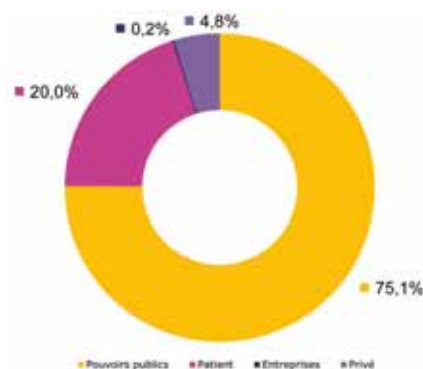
En 2003, le produit intérieur brut (PIB) au prix du marché s'élevait à 275,7 milliards d'euros. De ce montant, 26,3 milliards d'euros ont été consacrés aux soins de santé, soit 9,5 % du PIB. Entre 2003 et 2007, la part du PIB affectée aux soins de santé est demeurée relativement constante pour osciller autour de 9,6 % et remonter nettement en 2008 et 2009 à respectivement 10,1 % et 10,9 %.

## Les dépenses selon les sources de financement

Les dépenses nationales en soins de santé peuvent être ventilées selon les « sources de financement » suivantes (graph. 1) :

- # pouvoirs publics : ensemble des dépenses directes en soins de santé par les organismes de sécurité sociale, l'autorité fédérale, les régions, les communautés et les autorités locales<sup>1</sup>;
- # privé : assurances maladie complémentaires proposées par les mutualités et les assureurs maladie privés;
- # patient : ticket modérateur net et autres frais non remboursés (« out-of-pocket », c'est-à-dire la quote-part personnelle des ménages hors indemnités d'assurances complémentaires);
- # entreprises : montants que les entreprises consacrent directement aux soins de santé, p. ex. les dépenses affectées au service de médecine du travail et les dépenses pour des actions organisées dans le cadre de la santé et de la prévention ainsi que les frais médicaux du personnel directement pris en charge.

Graph. 1 : Dépenses soins de santé 2010 : ventilées par source de financement



Tab. 1 : Dépenses nationales en soins de santé et PIB (montants en millions d'euros)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PIB	275.716	290.825	302.845	318.150	335.085	345.006	339.162
Dépenses nationales en soins de santé	26.321	28.119	29.005	30.550	32.362	34.754	36.885
en % du PIB	9,5%	9,7%	9,6%	9,6%	9,7%	10,1%	10,9%
Dépenses soins de santé en Europe en % du PIB	9,1%	9,1%	9,2%	9,4%	9,4%	9,1%	N.B.

Sources : SPF Sécurité Sociale et BNB

<sup>1</sup> Les dépenses des pouvoirs publics comprennent également les indemnités versées par l'assurance dépendance flamande. Cette aide est allouée à titre d'indemnisation de services de soins pour des soins de longue durée dispensés par le biais d'établissements de soins ou des soins à domicile.

>>> Le tableau des dépenses ventilées selon les sources de financement fait apparaître ce qui suit :

- # les pouvoirs publics constituent la principale source de financement des dépenses en soins de santé. Ils prennent à leur compte trois quarts du total des dépenses courantes;
- # les patients assument directement 20 % des dépenses. Il s'agit de la consommation finale des ménages après déduction de l'ensemble des remboursements ou indemnités<sup>2</sup> (p. ex. ticket modérateur, suppléments et dépenses pour biens médicaux non remboursés);
- # les assurances complémentaires proposées par les assureurs maladie privés et les mutualités prennent en charge 4,8 % des dépenses. Le nombre de Belges couverts par une assurance complémentaire augmente chaque année. Il est actuellement de près de 8 millions (5,2 millions d'assurés auprès des assureurs maladie privés et, d'après les estimations, 2,7 millions de personnes ayant souscrit une assurance facultative auprès d'une mutualité) ;

# la part des entreprises représente 0,2 % des dépenses. Il s'agit en l'occurrence d'indemnités de soins médicaux qu'un certain nombre de grandes entreprises et multinationales accordent directement à leur personnel à titre d'avantage.

Les résultats de la présente étude font également apparaître que la part des pouvoirs publics dans les dépenses en soins de santé oscille entre 74 % et 75 % du total des dépenses, alors que la part privée financée par les assurances privées, les entreprises et les patients (par le biais du système du ticket modérateur ou des autres frais non remboursés (« out-of-pocket ») fluctue entre 25 % et 26 %.

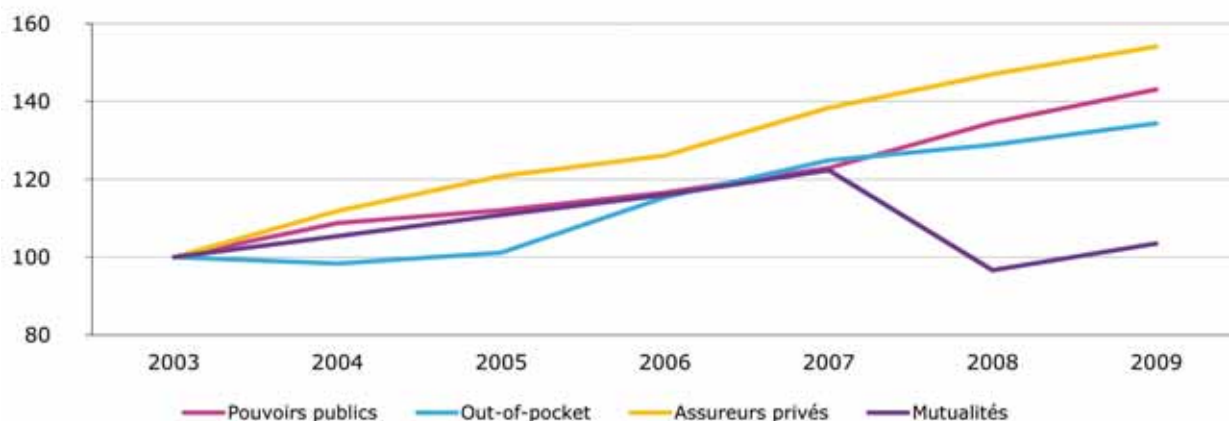
Il ressort d'une comparaison avec les autres pays européens que la part directe du patient dans les dépenses est très élevée en Belgique<sup>3</sup>. Seule la Suisse présente une part du patient dans les dépenses encore plus élevée. (tab. 2)

**Tab. 2 : Dépenses ventilées selon les sources de financement** (autorités publiques, patients, entreprises et privé) en million d'euros

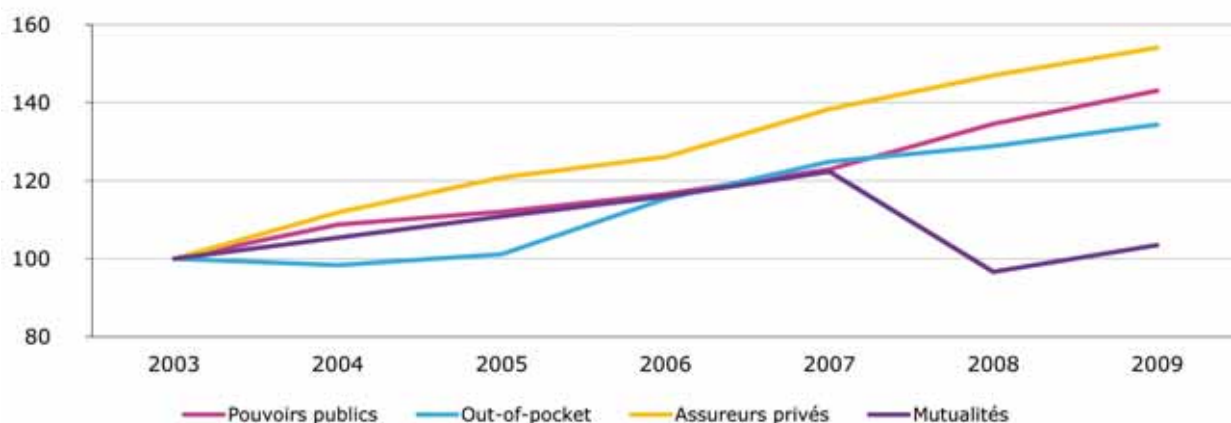
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Pouvoirs publics</b>	19.363,23	21.056,92	21.702,22	22.567,89	23.789,87	26.050,94	27.701,68
Sécurité sociale	15.140,44	17.808,96	18.285,63	18.918,95	20.206,29	22.122,51	23.518,24
Autorité fédérale	1.849,31	655,47	705,23	699,94	731,39	884,14	875,64
Régions et communautés	2.006,08	2.186,20	2.285,05	2.507,20	2.395,99	2.559,79	2.814,40
Pouvoirs locaux	367,40	406,30	426,30	441,80	456,20	484,50	493,40
<b>Patients</b>	5.457,61	5.448,20	5.593,95	6.205,77	6.669,86	6.981,08	7.360,04
Out-of-pocket	4.197,37	4.128,14	4.244,42	4.841,39	5.239,71	5.407,63	5.641,07
Ticket modérateur	1.465,10	1.550,19	1.602,44	1.653,30	1.716,72	1.850,60	2.023,18
Remboursement ticket modérateur	-204,86	-230,13	-252,91	-288,92	-286,58	-277,15	-304,21
<b>Entreprises</b>	66,82	68,67	66,78	59,90	62,91	67,83	69,71
<b>Privé</b>	1.433,12	1.545,20	1.642,15	1.716,29	1.838,93	1.654,30	1.754,02
Assurances privées	534,65	598,22	645,99	674,19	739,86	786,00	823,98
Mutualités	898,47	946,98	996,16	1.042,09	1.099,07	868,29	930,04
<b>Total</b>	26.320,78	28.119,00	29.005,09	30.549,84	32.361,56	34.754,15	36.885,46

Source: SPF Sécurité Sociale

**Graph. 2 : Evolution des dépenses nationales en soins de santé selon les sources de financement**



Tab. 3 : Croissance cumulative des dépenses par secteur de soins



## Conclusions

Différents facteurs déterminent la croissance sensible de ces dépenses. Il ressort de la littérature que l'augmentation du bien-être, les progrès des technologies médicales et le vieillissement figurent parmi les principaux facteurs. On peut également s'attendre dans le futur à un glissement de la part des soins aigus vers les soins de longue durée dans le total des dépenses en soins de santé.

L'autorité publique consent des efforts financiers considérables pour mieux protéger les ménages, qu'il suffise de songer au système du Maximum à facturer, à l'introduction du statut Omnio, à la limitation du ticket modérateur et à l'intégration des petits risques pour indépendants dans l'assurance maladie obligatoire. Dans le même temps, on prend également conscience de la nécessité de prendre des mesures d'économie afin de maîtriser l'évolution des dépenses en soins de santé et de garantir d'une manière durable l'équilibre financier de la Sécurité sociale.

Mais en dépit des efforts financiers des pouvoirs publics, les contributions directes des ménages continuent d'augmenter. Une crise économique peut plonger des familles dans les difficultés financières et mettre en péril l'accessibilité mais aussi le maintien du prix des soins de santé. Une part importante de la hausse de la quote-part du patient est amortie par l'assurance hospitalisation de plus en plus largement diffusée, avec aujourd'hui quelque 8 millions d'assurés. Ce constat souligne l'utilité et le rôle important de l'assurance hospitalisation ainsi que le besoin d'un cadre légal stable et praticable qui devrait maintenir en permanence l'équilibre entre la protection du patient, d'une part, et la réalité économique de la croissance des dépenses, d'autre part.

# La croissance des encaissements européens se poursuit en 2010

*Les derniers chiffres publiés le 14 juin par le CEA, la Fédération européenne de l'assurance et de la réassurance, révèlent une augmentation provisoire des primes brutes comptabilisées de l'ordre de 5 % en 2010, aux taux de change actuels, au sein de ses pays membres.*

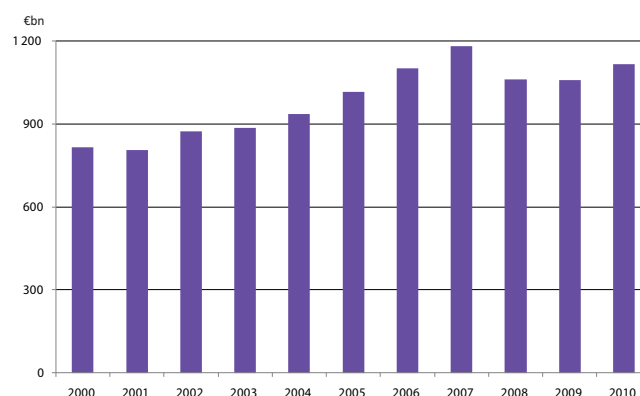
Selon les chiffres initiaux, le total des primes atteignait 1.115 milliards d'euros en 2010 contre 1.060 milliards d'euros en 2009, où elles étaient restées stables aux taux de change actuels. La croissance en 2010 repose sur des augmentations des primes d'assurance à la fois dans les segments vie et non-vie.

En effet, selon les estimations, les encaissements vie ont connu une hausse de 6 % en 2010, atteignant ainsi quelque 688 milliard d'euros. Les encaissements non-vie ont quant à eux connu leur première croissance depuis deux ans, avec un rebond de 4 % à 428 milliards d'euros. L'année précédente, le total de ces encaissements s'élevait respectivement à 648 milliards et 411 milliards d'euros.

Les encaissements en assurance auto, la composante la plus importante du segment non-vie, ont progressé d'un peu plus de 3 %, passant ainsi de 121 milliards à 125

milliards d'euros, tandis que ceux des assurances soins de santé connaissent une croissance encore plus marquée, à savoir 7 %, pour atteindre 108 milliards d'euros. Les encaissements incendie, quant à eux, n'ont connu qu'une légère augmentation à 83 milliards d'euros. Les résultats des investissements totaux des assureurs indiquent une croissance des portefeuilles de 7 % pour atteindre 7.500 milliards d'euros aux taux de change actuels.

Total des primes brutes émises en Europe



Note : les chiffres de 2010 sont provisoires

Croissance des primes d'assurances en Europe 2008-2010

Les primes brutes émises				La croissance nominale (à taux de change courants)		La croissance nominale (à taux de change constants)	
	2008	2009	2010	2008/09	2009/10	2008/09	2009/10
<b>Vie</b>	<b>642</b>	<b>648</b>	<b>688</b>	<b>1 %</b>	<b>6 %</b>	<b>5 %</b>	<b>4 %</b>
<b>Non-vie</b>	<b>418</b>	<b>411</b>	<b>428</b>	<b>-2 %</b>	<b>4 %</b>	<b>0 %</b>	<b>3 %</b>
Auto	127	121	125	-4 %	3 %	-2 %	1 %
Santé	99	101	108	2 %	7 %	3 %	6 %
Assurance de biens	81	81	83	0 %	3 %	3 %	1 %
Autre non-vie	112	108	112	-3 %	4 %	-1 %	2 %
<b>Total</b>	<b>1.060</b>	<b>1.060</b>	<b>1.115</b>	<b>0 %</b>	<b>5 %</b>	<b>3 %</b>	<b>4 %</b>

Note : les chiffres de 2010 sont provisoires

Source : Rapport annuel 2010-2011 du CEA Insurers of Europe





# Statistiques RDR

Le RDR fait partie intégrante de notre paysage, il est intéressant de se pencher sur les statistiques en tenant compte du fait que chaque fusion de Compagnies entraîne ipso facto la diminution des cas gérés en RDR puisque les sinistres survenus entre deux assurés de la même compagnie ne rentrent pas dans le RDR.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre de cas	294.186	289.850	277.890	250.547	241.755	242.679	243.605	254.425	261.431	262.523
Charge de sinistres	431.480.928	427.582.283	414.597.646	379.065.988	361.306.192	361.470.010	362.930.384	382.223.418	411.805.448	432.208.243
Charge de sinistres moyenne	1.467	1.475	1.492	1.513	1.495	1.489	1.490	1.502	1.575	1.646
<b>Taux de croissance</b>										
Nombre de cas		-1,47%	-4,13%	-9,84%	-3,51%	0,38%	0,38%	4,44%	2,75%	0,42%
Charge de sinistres		-0,90%	-3,04%	-8,57%	-4,69%	0,05%	0,40%	5,32%	7,74%	4,95%
Charge de sinistres moyenne		0,58%	1,14%	1,41%	-1,22%	-0,34%	0,02%	0,84%	4,85%	4,52%

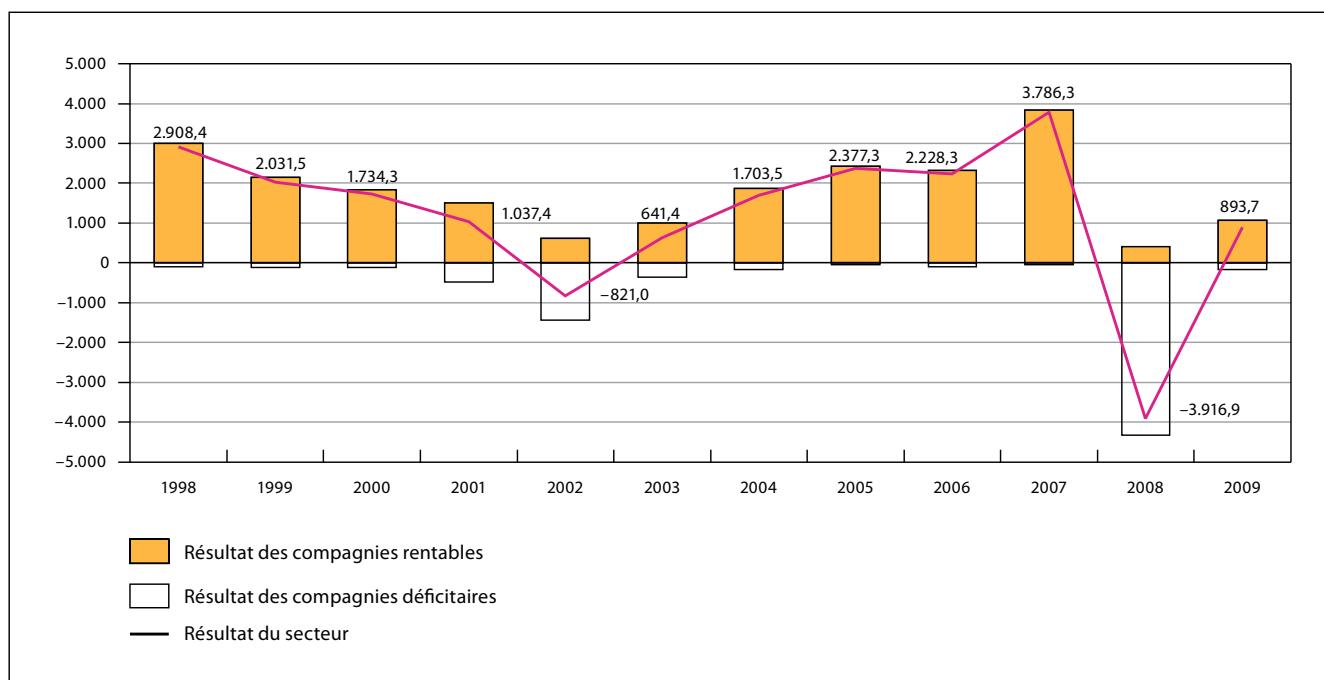
Description des différentes situations d'accident		2007	2008	2009
Véhicules circulant dans le même sens	Deux véhicules circulent sur une même bande. Un véhicule est tamponné à l'arrière.	26,29%	25,64%	25,47%
	Deux véhicules circulent sur des files ou bandes de circulation différentes et changent tous les deux de file ou de bande (responsabilité partagée).	0,03%	0,04%	0,03%
	Un véhicule change de file ou de bande de circulation, coupant ainsi la trajectoire normale de l'autre.	5,72%	5,97%	5,89%
Véhicules circulant en sens inverse	Un des deux véhicules empiète sur le milieu de la chaussée ou le franchit.	3,95%	4,17%	4,24%
	Les deux véhicules empiètent l'un et l'autre sur le milieu de la chaussée ou le franchissent (responsabilité partagée)	0,21%	0,26%	0,13%
	Un véhicule circule en sens interdit signalé par un panneau C1.	0,05%	0,05%	0,06%
	Les deux véhicules empiètent l'un et l'autre sur le milieu de la chaussée ou le franchissent, mais un véhicule coupe la route à l'autre véhicule.	0,12%	0,09%	0,09%
	Autres	0,04%	0,05%	0,05%
Obligation de céder le passage	Un véhicule doit céder le passage à un autre véhicule qui vient de droite.	5,87%	5,73%	5,73%
	Un véhicule débouche sur la chaussée			
	- d'une voie publique ou d'une chaussée pourvue d'un signal B1 (triangle sur pointe) ou d'un signal B5 (stop),	5,24%	5,30%	5,00%
	- d'un chemin de terre ou d'un sentier.			
	Un véhicule n'a pas respecté le signal lumineux de circulation (rouge ou orange).	0,32%	0,36%	0,34%
	Autres	0,19%	0,27%	0,27%
Véhicules à l'arrêt ou en stationnement	Un véhicule à l'arrêt ou en stationnement est tamponné.	25,82%	25,67%	27,07%
Manoeuvres	Un véhicule effectue une manœuvre fautive en relation causale avec l'accident.	21,91%	22,26%	22,32%
	Les deux véhicules effectuent l'un et l'autre une manœuvre fautive en relation causale avec l'accident. (responsabilité partagée)	1,73%	1,74%	0,94%
Cas spéciaux	Accident causé par l'ouverture d'une portière d'un véhicule.	1,53%	1,48%	1,49%
	Accident causé par la perte d'objets ou marchandises transportés ou par le détachement d'une partie d'un véhicule.	0,99%	0,92%	0,87%

Source : [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

# Compagnies d'assurances et fonds de pension

Un bilan annuel ne serait pas complet sans les chiffres des entreprises d'assurance, nous revenons souvent sur ces chiffres dans nos colonnes. Vous trouverez ci-dessous les chiffres publiés par la BNB.

Résultats des compagnies d'assurances<sup>1</sup> (données sur base sociale, en millions d'euros)



Source : CBFA.

(1) Compagnies d'assurances contrôlées par la CBFA, à savoir les compagnies d'assurances de droit belge et les succursales belges des compagnies d'assurances ayant leur siège social en dehors de l'E.E.E.

# Plan Soins Dentaires

Les meilleurs soins. Aussi pour vos dents.





# Antiblanchiment

*Au cours de l'année 2009, le nombre de déclarations de soupçon reçues par la CTIF (Cellule de Traitement des Informations Financières) a continué de croître pour atteindre 17.710 déclarations, soit une moyenne de 1.431 déclarations par mois contre 1.296 en 2008 et 1069 en 2007.*

Le nombre de nouveaux dossiers (4.925) ouverts au cours de la même année sur la base de ces déclarations est quant à lui resté quasi au même niveau qu'en 2007 (4.927) et 2008 (4.875). Cela tend à démontrer que la qualité de la détection, principalement par le secteur financier, s'est accrue. De plus en plus souvent la CTIF reçoit, par dossier, un plus grand nombre de déclarations provenant de plusieurs déclarants différents.

Si l'on tient compte des montants préventivement détectés comme étant blanchis et faisant l'objet de communications par la CTIF aux autorités judiciaires, le total de ceux-ci atteint, au cours de l'année 2009, 2.141,42 millions d'euros.

Ce chiffre, beaucoup plus important que les années précédentes, s'explique principalement par la transmission d'un seul dossier dans lequel un flux global de 1,7 milliard d'euros, provenant d'une banque établie dans un pays de l'Europe de l'Est, a transité par le système bancaire belge à destination de différentes contreparties dans le monde entier.

L'analyse réalisée dans cette affaire a pu mettre en évidence des liens entre certains des donneurs d'ordre effectifs des transferts bancaires et des faits de fraude fiscale grave et organisée, de corruption, de détournement, d'escroquerie ou de criminalité organisée.

## Développements législatifs

Le 26 janvier 2010 est parue au Moniteur belge la loi du 18 janvier 2010 modifiant la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, et le Code des sociétés. Cette loi est entrée en vigueur le 5 février 2010.

### Composition de la cellule

**Président :** Jean-Claude DELEPIÈRE

**Vice-président :** Philippe de MÛELENAERE

**Présidents suppléants :** Boudewijn VERHELST  
et Philippe de KOSTER

**Membres :** Michel J. DE SAMBLANX, Luc BATSELIER  
Jean-Claude LEYS, Johan DENOLF

**Chef du Service d'enquête :** Kris MESKENS

**Chef de l'Administration :** Philippe BOSMAN

La loi du 18 janvier 2010 a principalement deux objectifs.

D'une part, la transposition en droit belge de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005, relative à la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, la troisième directive anti-blanchiment, et de sa directive d'exécution 2006/70/CE de la Commission du 1<sup>er</sup> août 2006, portant mesures de mise en oeuvre de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil pour ce qui concerne la définition des « *personnes politiquement exposées* » et les conditions techniques de l'application d'obligations simplifiées de vigilance à l'égard de la clientèle ainsi que de l'exemption au motif d'une activité financière exercée à titre occasionnel ou à une échelle très limitée.

D'autre part, la loi du 18 janvier 2010 tient compte aussi des résultats de l'évaluation réalisée par le Groupe d'Action Financière contre le blanchiment de capitaux (GAFI) en juin 2005, de la conformité aux recommandations formulées par cet organisme et de l'efficacité du dispositif belge de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Si, dans l'ensemble, le dispositif belge a été considéré comme largement conforme aux recommandations du GAFI, certaines adaptations du cadre légal étaient cependant encore nécessaires pour rendre celui-ci totalement conforme à certaines recommandations.



## Statistiques

Du 1<sup>er</sup> décembre 1993 au 31 décembre 2009

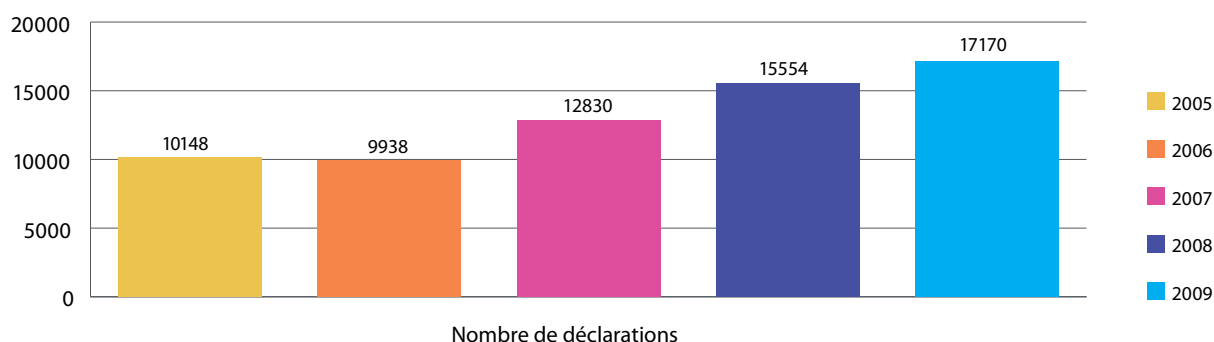
Nombre de déclarations de soupçon	160.022
Nombre de déclarations transmises	77.837
Déclarations transmises/Total des déclarations	48,64 %
Nombre de dossiers	39.665
Nombre de dossiers transmis	11.169
Dossiers transmis/Total des dossiers	28,15 %
Total des montants dans les dossiers transmis par la Cellule *	16.659,62
Nombre d'oppositions	371

\* Montants en millions EUR

### Évolution au cours des 5 dernières années

	2005	2006	2007	2008	2009
Déclarations de soupçon reçues	10.148	9.938	12.830	15.554	17.170
Nombre de nouveaux dossiers	3.051	3.367	4.927	4.875	4.925
Nombre de dossiers transmis	686	912	1.166	937	1.020
Montants relatifs aux dossiers transmis *	636,2	799,5	623,7	711,3	2.141,42
Nombre d'oppositions	29	41	39	21	38

\* Montants en millions EUR



Source : 16<sup>e</sup> rapport d'activités 2009 de la cellule de traitement des informations financières

# Changements législatifs en 2010-2011



*L'actualité politique de notre pays a eu un impact évident sur son activité législative. S'il est vrai que quelques projets importants sont passés encore rapidement avant la chute du gouvernement, depuis lors, les publications au Moniteur Belge de législations intéressant notre secteur ont considérablement diminué.*

Sans avoir pour objectif de dresser un listing exhaustif de toutes les nouveautés intéressant notre secteur, voici quelques modifications qui méritent d'être épinglées.

## **Vie - Branche 21 : adhésion obligatoire des entreprises d'assurances au Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie**

En 2008, tenant compte des turbulences sur les marchés financiers, le législateur avait estimé nécessaire, afin de préserver la confiance dans le système financier, de pourvoir à un système de protection de certains contrats d'assurance-vie sous la forme de la création d'un Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie.

Alors que le système prévoyait lors de sa mise en place en 2008 que la participation des entreprises d'assurance à ce Fonds était volontaire, la loi-programme du 23 décembre 2009 a rendu celle-ci obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour toutes les entreprises d'assurance qui offrent les produits d'assurance couverts.

Le nouveau système couvre, à concurrence de 100.000 € par preneur d'assurance et par entreprise d'assurance, uniquement les contrats d'assurance sur la vie avec rendement garanti, soumis au droit belge et relevant de la branche 21 (à l'exclusion des produits du deuxième pilier des pensions).

Des informations détaillées relatives aux principes et aux conditions et modalités d'intervention sont fournies sur le site [www.fondspecialdeprotection.be](http://www.fondspecialdeprotection.be).

## **Loi relative au terrorisme : plus de sécurité juridique**

Depuis les attentats du 11 septembre, le terrorisme n'est plus une notion abstraite. La Belgique a pris des mesures pour protéger ses habitants des dommages qui résulteraient d'une éventuelle attaque terroriste notamment, dans notre secteur, par l'adoption de la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2008 – Pour plus d'informations, voir Principium 2008 – n°8). La loi du 14 avril 2011 (entrée en vigueur le 6 mai 2011) a précisé quelques points restés sans réponse dans la loi initiale.

L'incertitude régnait en ce qui concerne l'insertion de la garantie obligatoire dans les contrats qui n'étaient pas assortis d'une échéance annuelle et avaient été conclus avant la loi relative au terrorisme. La nouvelle loi prévoit désormais que pour ces contrats, la couverture prend cours à la prochaine date anniversaire de la prise de cours du contrat. Une autre imprécision concernait la limite de couverture. Assuralia et un certain nombre


d'entreprises d'assurances ont fondé l'asbl TRIP. Désormais, les assureurs faisant partie de l'asbl TRIP relèvent automatiquement de la limite de couverture et du régime de paiement prévus par la loi relative au terrorisme. Une modification des conditions générales des contrats d'assurance n'est pas requise : il s'agit d'une application automatique qui découle de la loi. Pour plus d'informations, voir [www.tripasbl.be](http://www.tripasbl.be).

## **Nouvelle loi relative à la copropriété : les syndicats non professionnels doivent également s'assurer**

Une nouvelle loi relative à la copropriété est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2010. L'objectif du législateur était non seulement de parvenir à une gestion plus transparente de la copropriété, mais également à une participation plus grande des copropriétaires et des autres occupants d'un bâtiment ou d'un ensemble de bâtiments. Cette nouvelle loi a des implications concrètes pour le secteur des assurances puisque les syndicats non professionnels, comme leurs homologues professionnels, ont désormais l'obligation de souscrire une assurance responsabilité couvrant l'exercice de leur mission et de fournir la preuve de cette assurance. En cas de mandat gratuit, l'assurance est souscrite aux frais de l'association des copropriétaires.

## **Mutuelles – Assurance maladie complémentaire : + 6 mois**

Assureurs privés et mutualités proposent des assurances maladie complémentaires. Jusqu'il y a peu, les



deux institutions étaient soumises à un régime juridique distinct. La loi du 26 avril 2010 a gommé en grande partie cette inégalité (pour plus d'informations voir Principium 2010 - N° 7). Cette réforme a été imposée par la Commission européenne qui, en 2006, avait mis en demeure l'Etat belge d'adapter sa législation afin que les mutuelles ne bénéficient plus d'un régime de faveur en matière d'assurance hospitalisation. Un arrêt de la Cour de Justice européenne du 28 octobre 2010 a également entretemps condamné la Belgique dans ce dossier.

Les services offerts aujourd'hui par les entités mutualistes qui constituent des assurances ne pourront plus être offerts que par une personne juridique distincte, à savoir la société mutualiste. Cette dernière ne pourra pratiquer que l'assurance maladie relevant des branches 2 et 18 et ne pourra proposer ce type d'assurance qu'aux membres des mutualités qui sont membres de la société mutualiste.

Alors qu'initialement la création de l'entité juridique distincte devait être effectuée pour le 1<sup>er</sup> juillet 2011, ce terme a été prolongé de 6 mois et est reporté au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Les mutuelles ont donc jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour acquérir la forme de société mutualiste société et effectuer le transfert de compétence.

### **Exemption de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance pour les assurances soins de santé non liées à l'activité professionnelle**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011 (article 176-2, 7°bis du Code des droits et taxes divers tel que modifié par la loi 18 avril 2010), une exemption de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance est d'application pour les assurances soins de santé non liées à l'activité professionnelle qui satisfont aux conditions suivantes :

**a)** L'assurance est accessible à tout candidat assuré n'ayant pas encore atteint l'âge de 65 ans.

En outre, l'assurance est accessible, quel que soit l'âge des intéressés, aux assurés principaux et aux assurés secondaires d'assurances soins de santé liées à l'activité professionnelle, qui perdent le bénéfice de cette assurance et remplissent les conditions pour revendiquer la poursuite individuelle de cette assurance soins de santé liée à l'activité professionnelle, au sens de l'article 138bis-8 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre;

**b)** L'assurance prend en charge les frais du dommage couvert par elle, même si celui-ci résulte d'une maladie, d'une affection ou d'une situation préexistante.

**c)** La présence d'une maladie, d'une affection ou d'une situation préexistante dans le chef de l'assuré principal ou d'un assuré secondaire ne peut entraîner le rejet de l'assuré principal ou d'un assuré secondaire et ne peut entraîner une majoration des primes ou une restriction au niveau de l'intervention.

L'existence de maladies et affections préexistantes dans le chef de l'assuré au moment de la conclusion du contrat peut toutefois justifier une limitation ou l'exclusion de l'intervention dans les suppléments dus à la suite d'un séjour dans une chambre particulière;

**d)** Les contrats d'assurance ne peuvent prévoir une période d'attente supérieure à 12 mois.

Cette exemption s'applique également à la continuation à titre individuel d'une assurance soins de santé liée à l'activité professionnelle ainsi qu'aux produits destinés au préfinancement de cette continuation.

### **Crédit à la consommation – nouvelles normes en matière de publicité et de calcul du TAEG**

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010, les règles relatives au crédit à la consommation ont été sensiblement renforcées suite à la modification de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation par la loi du 13 juin 2010. Pour plus de précisions quant aux modifications apportées, voir Principium 2010 n° 7 et Principium 2011 n° 6.

Les arrêtés royaux d'exécution n'avaient pas encore été publiés, c'est chose faite et même bien faite car l'arrêté royal du 21 juin 2011 reprend la quasi totalité des modifications nécessaires à l'exécution de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation suite à sa modification par la loi du 13 juin 2010.

Sans entrer dans le détail de toutes les modifications apportées, certaines d'entre elles méritent d'être soulignées.

L'arrêté royal a transposé les règles européennes en matière de calcul du TAEG. Ces nouvelles règles sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2011.

En matière de publicité, l'article 14 de l'arrêté royal du 21 juin 2011 prévoit des exigences précises concernant la taille des caractères des messages publicitaires. Ces nouvelles exigences entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre prochain.

Ainsi, les informations relatives à la nature de l'opération, à sa durée, au TAEG et, s'il s'agit d'un taux promotionnel, à la période durant laquelle ce taux s'applique, au caractère fixe ou variable du taux débiteur et au montant des remboursements devront être indiquées dans un caractère plus grand que les autres informations.

D'autre part et de manière encore plus précise, si la publicité concerne :

1° la mention d'un TAEG égal à 0 %, ou d'un taux promotionnel y assimilé, les caractères utilisés pour indiquer cette mention pourront seulement être trois fois plus grand que les caractères utilisés dans la publicité pour reproduire les autres informations exigées par la loi sur le crédit à la consommation (l'article 5, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>);

2° un contrat de crédit pour lequel, suite à la stipulation d'un nombre de montants de terme modiques, le TAEG est plus bas que lorsque des montants de terme >>>

>>> toujours égaux sont stipulés, les caractères utilisés pour mentionner le TAEG et les montants de terme pourront seulement être trois fois plus grand que les caractères utilisés pour reproduire les autres informations exigées par loi sur le crédit à la consommation. Les caractères utilisés pour l'indication du montant de terme le plus élevé ne pourront être plus petits que les caractères utilisés pour les autres montants de terme.

La taille des caractères du message « *Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent* » devra être de minimum 4 % de la hauteur de l'espace publicitaire et devra avoir une valeur minimum de 7 points.

Lorsque la publicité se réfèrera au caractère bon marché ou avantageux du contrat de crédit ou encouragera à effectuer un nouveau prélèvement de

crédit, sans qu'un taux d'intérêt ou des chiffres relatifs aux coûts du crédit ne soient mentionnés, les caractères utilisés pour reproduire le message précité devront avoir au moins la même taille que les caractères utilisés dans la publicité pour l'indication de ce caractère particulier ou de cette incitation de prélèvement.

Enfin, en cas de publicité sur internet et si le message est uniquement visible en cliquant sur une bannière, le message devra figurer sur une page internet où seul ce message sera indiqué en caractères sans empattements qui seront au moins aussi grands que les plus grands caractères utilisés dans la bannière.

Une série de nouvelles dispositions concernent également des obligations à charge du prêteur dont notamment l'obligation de garder pendant un délai

déterminé la preuve de consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers. Par ailleurs, en ce qui concerne les crédits à but social, les intermédiaires de crédit devront joindre à leur demande d'inscription une description précise du but d'intérêt général et du public cible visé.

### **Loi sur l'intermédiation en assurances : le principe de l'examen unique intégré dans la loi**

La loi du 29 décembre 2010 a intégré dans la loi relative à l'intermédiation en assurances le principe de l'examen unique. Cet examen unique, qui représente un projet supporté depuis longtemps par FEPRABEL, remplacera les formations actuelles agréées par la CBFA. La date d'entrée en vigueur de l'examen unique sera fixée par arrêté royal.

## Initiatives sectorielles *(FEPRABEL - FVF - UPCA et Assuralia)*

*En 2007, FEPRABEL en collaboration avec la FVF, l'UPCA et Assuralia a édité une brochure d'information relative à la commercialisation à distance de services financiers.*

L'objectif de la brochure était d'informer aussi bien les entreprises d'assurances que les intermédiaires d'assurances sur la réglementation relative à la commercialisation à distance de services financiers et de les sensibiliser aux obligations qui, dans ce cadre, leur sont imposées.

Suite à la publication de la nouvelle loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui remplace la loi sur les pratiques du commerce, une actualisation de la brochure s'est avérée nécessaire. La mise à jour a essentiellement trait aux renvois à la nouvelle législation; sur le plan du

contenu, seules quelques modifications limitées ont été apportées. La nouvelle brochure est disponible sur le site de FEPRABEL, [www.feprabel.be](http://www.feprabel.be).

Plusieurs initiatives sont actuellement en cours au niveau sectoriel.

Ainsi, le chapitre II relatif aux règles en matière de prévention du blanchiment des capitaux des Règles de conduite relatives à la distribution des produits financiers est en cours de révision suite à la publication de la loi du 18 janvier 2010 modifiant la loi du 11 janvier 1993 relative au blanchiment des capitaux et de la nouvelle circulaire de la CBFA y relative. Autre chantier en cours, suite à la demande du SPF Economie et de la FSMA, la révision du Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles.

Par ailleurs, les modalités pratiques de l'examen unique sont en voie de finalisation.

FEPRABEL ne manquera pas d'informer ses membres une fois les travaux terminés.

Il n'y a pas que l'actualité législative qui motive les initiatives sectorielles. FEPRABEL a la volonté constante d'améliorer la pratique quotidienne du métier et d'apporter des solutions qui soient administrativement gérables et juridiquement correctes. Dans ce cadre là, FEPRABEL en collaboration avec les autres fédérations du secteur, travaille notamment actuellement à la réactualisation des règles de déontologie et la modification du mandat de placement.

**Isabelle DASTOT**  
[isabelle@feprabel.be](mailto:isabelle@feprabel.be)





# Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2010-2011

## AUTO

2010	n°09	P.26	Auto : Peugeot 5008
2010	n°10	P.31	Nouvelle voiture tonneau
2010	n°10	P.26	« Service mobile auto » pour Iphone
2011	n°01	P.38	Auto : Sur les traces du Yeti avec Skoda
2011	n°02	P.38	Auto : Opel Astra
2011	n°03	P.46	Auto : Dans le vent : Renault Wind
2011	n°04	P.54	Auto : Volvo S60
2011	n°05	P.38	Auto : Le phénomène CARDOEN
2011	n°07	P.41	Auto : Lancia Delta

## BROCOM

2011	n°01	P.34	BROCOM : Regards sur l'action Guerilla de juillet 2010
2011	n°02	P.46	Retrouvez toutes vos activités futures sur l'agenda sectoriel de BROCOM
2011	n°03	P.34	BROCOM : Site web courtier & IBP : 3 solutions en liberté et
2011	n°04	P.38	BROCOM : Pensez à utiliser les avantages d'IBP pour votre propre page/site Web !
2011	n°06	P.34	BROCOM : un nouvel élan (Modification du positionnement et du logo BROCOM)

## DROIT ET TECHNIQUE

2010	n°09	P.06	Nouvelle architecture de contrôle du secteur financier
2010	n°09	P.20	Le système des comptes notionnels
2010	n°10	P.16	La gestion des plaintes en assurance
2011	n°01	P.10	Législation : Carte verte : Remettons les choses au point
2011	n°01	P.17	Risques des marchés émergents
2011	n°02	P.08	Législation : Oh temps suspend ton vol
2011	n°02	P.18	Un pas de plus pour niveler les pratiques de contrôle
2011	n°03	P.10	Législation : Nid de poule, verglas... Qui est responsable ?
2011	n°03	P.15	Quand l'adoption d'un code de déontologie s'impose
2011	n°04	P.24	La coopération fiscale européenne passe à la vitesse supérieure
2011	n°05	P.10	Législation : Plaiderons-nous en français ?
2011	n°06	P.08	Législation : L'offre conjointe : vers où allons-nous ?
2011	n°07	P.08	Législation : L'extranéité dans les accidents de la circulation

## FORMATIONS

2011	n°02	P.22	Fiscalité : Formations fiscales, printemps 2011, pour banque et assurance, agréées par la CBFA
2011	n°05	P.26	Pluie de sanctions pour « insuffisance d'efforts de formation »
2011	n°05	P.27	Formation : Perspectives, what's that ?

&gt;&gt;&gt;

## EVENEMENTS

2010	n°09	P.08	Trophées Decavi : onzième édition
2010	n°10	P.08	Jour J 2010
2010	n°10	P.28	Fedict remporte l'AGoria e-Government Award de l'innovation
2011	n°03	P.16	22 février 2011 : Journée européenne des victimes
2011	n°04	P.12	Insurance personality 2010
2011	n°04	P.14	Sept : chiffre symbolique, fin de cycle, ou renouveau ? Septième édition des Trophées DECAVI de l'Assurance non-vie
2011	n°05	P.25	Journée Mondiale sur la sécurité et la santé au travail

## INFORMATIONS

2010	n°10	P.10	Assurance belge en 2009
2010	n°10	P.17	Vivium confirme son focus stratégique sur la pension du 2° pilier
2010	n°10	P.18	Christophe de MORAES, nouveau président du CRAB
2010	n°10	P.20	L'indice ABEX fait un bon
2010	n°10	P.20	L'indice médical fait "faux" bon
2010	n°10	P.29	30 conseils qui tiennent la route
2010	n°10	P.32	45.831 assurés touchent (en moyenne) plus de 3.00 € des assureurs
2010	n°10	P.34	Le Belge pense rarement, voire jamais à la prévention incendie
2011	n°01	P.12	Interview : Karel VAN HULLE est parfois appelé « Mr Solvabilité 2 »
2011	n°01	P.20	Où trouver des informations sectorielles ?
2011	n°01	P.22	Installation du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME
2011	n°01	P.26	Sécurité routière : Influence des conditions météo sur la sécurité routière
2011	n°01	P.28	Sécurité routière : Un conducteur sur 5 envoie des SMS au volant tous
2011	n°01	P.33	Droit social : Intempéries : pour les entreprises rencontrant une perte du chiffre d'affaires
2011	n°01	P.46	Activités futures du R.C.J.A.B.
2011	n°02	P.12	Epinglons quelques citations !
2011	n°02	P.13	« Méfiez-vous des idées reçues »
2011	n°02	P.14	La solution CrashStickers® rendue accessible aux courtiers utilisant BRIO, Sireus et Insusoft
2011	n°02	P.16	Problèmes du management et de l'encadrement dans les entreprises françaises et wallonnes
2011	n°02	P.23	Fiscalité : Les barèmes fiscaux ont été indexés
2011	n°02	P.26	Droit social : Les salaires belges augmentent de 1,7 %
2011	n°02	P.27	Droit social : 2011, l'année de l'epv
2011	n°02	P.28	Sécurité routière : Prévenir le risque routier avec le Road Safety Consulting
2011	n°02	P.35	« L'amélioration du traitement des sinistres est la clé du développement des assureurs »
2011	n°03	P.18	Assurances en Belgique : Premières tendances 2010 (Marché 2009 - Prospective 2010)
2011	n°03	P.22	Canaux de distribution de l'assurance - Chiffres 2009
2011	n°04	P.20	Le Groupe Axa fortement mobilisé en faveur des populations touchées par les conséquences du récent séisme au Japon
2011	n°04	P.26	Droit social : Inégalités salariales entre hommes et femmes (Les mentalités doivent évoluer)
2011	n°04	P.28	Droit social : Le « programme de réforme » 2011-2014 en chantier (La Belgique sans moyens et sans ambitions)
2011	n°04	P.30	Sécurité routière : 2 millions d'euros pour la sécurité des motards !
2011	n°05	P.16	Action/réaction : Citroën condamné pour offre conjointe !
2011	n°05	P.17	Rapport annuel 2010 de l'Ombudsman des assurances « Audi alteram partem » (Ecoutez l'autre partie)
2011	n°05	P.34	Sécurité routière : Des chiffres encourageants pour la Wallonie !
2011	n°06	P.12	Rapport annuel 2010 de l'UPC
2011	n°06	P.18	Comment choisir son compte à vue et son compte d'épargne ?
2011	n°06	P.20	APCC + UNCC = UPCC

## INFORMATIONS (Suite)

2011	n°06	P.22	L'expertise immobilière, méfiance !
2011	n°06	P.23	Le métier de courtier de crédit à la consommation en 2011...
2011	n°06	P.27	La fée Europe se penche sur le crédit hypothécaire
2011	n°06	P.30	Motivez pécuniairement vos travailleurs sans vous ruiner !
2011	n°06	P.36	Sécurité routière : L'IBSR et Assuralia lancent une campagne Bob d'été
2011	n°06	P.37	Sécurité routière : Voitures sans permis et... sans risques ?
2011	n°06	P.41	In memoriam : Adieu Georges... et encore merci pour tout !
2011	n°07	P.04	La croissance des encaissements européens se poursuit en 2010
2011	n°07	P.05	Vincent MAGNUS dans « La Province »
2011	n°07	P.11	GRCA devient Ancoras
2011	n°07	P.26	Jan DE PAGIE à L'AJA
2011	n°07	P.28	Didier REYNERS, élu taxman 2011
2011	n°07	P.30	Allianz et la micro-assurance
2011	n°07	P.32	Droit social : Une brusque hausse des prix aurait des conséquences dramatiques
2011	n°01	P.36	Coin technique Anpi : Enquête sur la prévention incendie dans les habitations belges
2011	n°02	P.36	Coin technique Anpi : Travaux par point chaud = danger d'incendie
2011	n°03	P.36	Coin technique Anpi : Et vous, connaissez-vous le label de sécurité S3 ?
2011	n°04	P.42	Coin technique Anpi : Évacuer en sécurité - ou survivre à un incendie ! (1 <sup>ère</sup> partie) Une combinaison savante de techniques et d'organisation
2011	n°05	P.36	Coin technique Anpi : Évacuer en sécurité - ou survivre à un incendie ! (2 <sup>ème</sup> partie) Une combinaison savante de techniques et d'organisation

## INTERNATIONAL

2011	n°01	P.30	Europe : 2011, année de tous les défis pour l'assurance
2011	n°01	P.32	Europe : Du côté du BIPAR
2011	n°02	P.32	Europe : Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance
2011	n°04	P.44	Europe : Du côté du BIPAR
2011	n°06	P.28	Europe : Du côté du BIPAR
2011	n°05	P.30	Europe : Du côté du BIPAR
2011	n°07	P.36	Europe : Du côté du BIPAR

## INTERVIEWS

2010	n°09	P.09	Questions de Principium : Muriel STORRER
2010	n°10	P.22	Interview : Emmanuel de TALHOUËT et Stéphane SLITS
2011	n°01	P.16	Questions de Principium : Karel VAN HULLE, Chef de l'Unité Assurances et Pensions (Commission européenne)
2011	n°02	P.31	Questions de Principium : Isabelle AUDIGIER, Directrice juridique du BIPAR
2011	n°03	P.12	Interview : Rencontre avec Ludo VAN BAEL, Administrateur-Membre du Comité de Direction d'Allianz et Président de BROCOM
2011	n°03	P.14	Questions de Principium : Ludo VAN BAEL
2011	n°04	P.19	Questions de Principium : Emmanuel de TALHOUËT, CEO d'Axa Belgium
2011	n°05	P.14	Questions de Principium : Pascal-Henri LASSERRE, Président de l'APCC
2011	n°06	P.10	Questions de Principium : Bruno COLMANT, Deputy CEO Ageas
2011	n°07	P.10	Questions de Principium : Tony VAN NIEUWERBURGH

>>>

## NOUVELLES TECHNOLOGIES

>>>

2010	n°10	P.35	Productivité et informatique
2010	n°10	P.36	Webzone : Education à la consommation
2010	n°10	P.38	Votre site web IBP : votre vitrine Internet pour les consommateurs a évolué !
2011	n°01	P.18	Les sites belges d'e-commerce ont perdu des centaines de milliers d'euros
2011	n°01	P.24	Webzone : Votre entreprise sur Facebook
2011	n°01	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 5)
2011	n°01	P.41	Productivité et informatique
2011	n°02	P.19	Webzone : Le cloud computing, l'informatique dans les nuages...
2011	n°02	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 6)
2011	n°02	P.41	Productivité et informatique
2011	n°03	P.37	Webzone : Au travail !
2011	n°03	P.38	Productivité et informatique
2011	n°03	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 7)
2011	n°04	P.32	Webzone : Êtes-vous connecté ?
2011	n°04	P.46	Productivité et informatique
2011	n°04	P.47	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 8)
2011	n°05	P.32	Webzone : 2 nouveautés sur le web
2011	n°05	P.12	Créez « facilement » vos e-newsletters !
2011	n°05	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 9)
2011	n°05	P.46	Productivité et informatique
2011	n°06	P.32	Webzone : Site STARTER : comment publier une petite annonce ?
2011	n°06	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 10)
2011	n°06	P.46	Productivité et informatique
2011	n°07	P.25	Webzone : Litiges de consommation : rechercher une solution via internet
2011	n°07	P.38	Site du mois : Ombudsman.as
2011	n°07	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 11)
2011	n°07	P.46	Productivité et informatique

## POSITION - REFLEXION

2010	n°09	P.05	Editorial : Trois priorités
2010	n°10	P.05	Editorial : Avez-vous votre site web ?
2011	n°01	P.05	Editorial : Après les bons vœux, les bons taux
2011	n°02	P.04	Editorial : Tout augmente sauf...
2011	n°03	P.05	Editorial : Un homme = une femme ?
2011	n°04	P.04	Editorial : Quand la CBFA fait sa mue et devient FSMA, quand Assuralia se fait muet et quand l'engrenage de la segmentation se remet en route
2011	n°05	P.05	Editorial : Écouter, entendre et comprendre
2011	n°06	P.05	Editorial : L'union fait la force

## RESPONSABILITE SOCIETALE ET D'ENTREPRISE

2010	n°10	P.37	Labels écologiques pour les appareils de bureautique
2011	n°01	P.23	Le truc RSE : Avantages de la facture électronique
2011	n°02	P.30	Le truc RSE : Diagnostic environnemental des PME
2011	n°03	P.32	Le truc RSE : Bougeons mieux !
2011	n°04	P.36	Le truc RSE : Les outils de la RSE
2011	n°05	P.33	Le truc RSE : Les outils de la RSE (2 <sup>ème</sup> partie)
2011	n°06	P.38	Le truc RSE : A quoi sert votre épargne ?
2011	n°07	P.12	Dossier RSE



# Lexique

## A

### AABR

Association des Actuaire de l'ULB

### ABAM

Association belge des Assureurs maritimes

### ABE

Autorité bancaire européenne

### ACAM

Association des Compagnies d'assurances moyennes

### AES

Autorités européennes de surveillance

### AEVM

Autorité européenne des marchés de valeurs mobilières

### AG

Assemblée générale

### AGEA

Fédération des Agents généraux d'Assurances (France)

### AJA

Association des Juristes de l'Assurance

### ALTIS

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

### AMICE

Association des sociétés d'assurance mutuelle et des assureurs coopératifs

### ANPI

Association nationale de Prévention Incendie et Vol

### APCC

Association professionnelle des Courtiers de Crédits

### AS2

Assurnet 2

### ASSURALIA

Union professionnelle des Entreprises d'Assurances

## B

### BAM

Bourse de l'Assurance de Mons et du Centre

### BAN

Bourse de l'Assurance de la Province de Namur

### BABW

Bourse de l'Assurance du Brabant wallon

### BBAA

Bureau belge des Assureurs Automobiles

### BIPAR

Bureau international des Producteurs d'Assurances et de Réassurances

### BRIO

Brokers Remote Insurance Office (Logiciel de gestion)

### BZB

Beroepsvereniging voor zelfstandige bank- en verzekeringsbemiddelaars

## C

### CA

Conseil d'Administration

### CAC

Cercle des Assureurs de Charleroi

### CAHO

Cercle des Assureurs du Hainaut occidental

### CAT NAT

Catastrophes naturelles

### CCI

Chambre de Commerce et de l'Industrie

### CCR

Cadre commun de référence

### CD

Conseil de Direction

### CEA

Comité européen des Assurances

### CEBS

Comité européen des Contrôleurs bancaires

### CEO

Chief Executive Officer (directeur général)

### CECAP

Comité européen des Contrôleurs des Assurances et des Pensions de Retraite

### CEIOPS

Comité européen des Contrôleurs des Assurances et des Pensions professionnelles

### CEPOM

Courtier Education paritaire Opleiding Makelaar



## **CERS**

Comité européen du risque systémique

## **CERVM**

Comité européen des Régulateurs des Marchés de Valeurs mobilières

## **CESR**

Comité européen des régulateurs de valeurs immobilières

## **CG**

Conditions générales

## **CHABRA**

Chambre syndicale des Producteurs d'Assurances du Brabant et Bruxelles

## **CIFORM**

Centre interdisciplinaire de Formation à la Médiation

## **CJCE**

Cour de Justice des Communautés européennes

## **CLA**

Cercle liégeois des Assureurs

## **CLuxA**

Cercle luxembourgeois des Assureurs

## **CNUCED**

Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement

## **CRAB**

Cercle royal des Assureurs de Belgique

## **CSCM**

Conseil supérieur des Classes moyennes

## **CSIPME**

Conseil supérieur des Indépendants et des PME

## **CTIF**

Cellule de Traitement des Informations financières

## **CVAP**

Cercle verviétois des Assureurs professionnels

## **D**

### **DATASSUR**

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

## **DE**

Démocrates européens

## **DECAVI**

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

## **DG**

Direction générale

## **DIA**

Directive sur l'Intermédiation en Assurance

## **DIV**

Division Immatriculation des Véhicules

## **DPCD**

Directive sur les pratiques commerciales déloyales

## **E**

### **EEE**

Espace économique européen

### **EFPME**

Espace Formation PME Bruxelles

### **EIOPA**

Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles

## **F**

### **FABIn-FZBA**

Fédération des Agents bancaires indépendants

### **FCCI**

Fédération des Chambres de Commerce et d'Industrie

### **FCGA**

Fonds commun de Garantie automobile

### **FEB**

Fédération des Entreprises de Belgique

### **FEBELFIN**

Fédération belge du Secteur financier

### **FEDAFIN**

Fédération des Agents financiers indépendants francophones

### **FEDICT**

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

### **FERMA**

Fédération européenne des Associations en Gestion de Risques

### **FMI**

Fonds monétaire international

### **FNUCM**

Fédération nationale des Unions des Classes moyennes de Belgique

### **FSMA**

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

### **FVF**

Federatie voor Verzekerings- en financiële tussenpersonen

## **G**

### **GACI**

Groupement des Assureurs Conseils indépendants

### **GAFI**

Groupe d'Action financière sur le Blanchiment de Capitaux

### **GPF**

Groupement des Professionnels francophones (agents indépendants LAP)

### **GRCA**

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

### **Grille corpus**

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

## Groupe Egmont

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

## Guberna

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

## Gulden regel

Récompense annuelle décernée par la FVF

## I

### IAIS

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

### IBP

Internent Broker Projet

### IFAPME

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

### IRP

Institutions de retraite professionnelle

## J

### JO de l'UE

Journal officiel de l'Union européenne

## K

### KERN

Bureau restreint

## L

### LCAT

Loi sur le Contrat d'Assurances terrestres

### LE

Libre Établissement

### Livres blancs

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

### Livres verts

« Les livres verts sont des documents publiés par la Commission européenne dont le but est de stimuler une réflexion au niveau européen sur un sujet particulier. Ils invitent ainsi les parties concernées (organismes et individus) à participer à un processus de consultation et de débat sur la base des propositions qu'ils émettent. Les livres verts sont parfois à l'origine de développements législatifs qui sont alors exposés dans les livres blancs. »

## LPS

Libre Prestation de Services

## LUMINUS

Fournisseur d'électricité verte

## M

### MiFiD

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

### Moneyval

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

## N

### NAIC

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

### NOUCONEC

Bureau d'Uniprabel

### NUKM

Nationale Unie van Kredietmakelaars

### NVA

Association professionnelle des Courtiers hollandais

## O

### OCDE

Organisation de Coopération et de Développement économique

### OMC

Organisation mondiale du Commerce

### OPCYM

Organismes de placement collectif en valeurs mobilières

### ORIAS

Registre des Intermédiaires d'Assurance (en France)

## P

### PASF

Plan d'Action pour les Services financiers

### PDECA

Principes du droit européen du contrat d'assurance

### PE

Parlement européen

### PKI

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

### PLCI

Pension libre complémentaire des Indépendants

### POI

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

>>>

>>> **PME**

Petites et moyennes Entreprises

**PPE**

Parti Populaire européen

**PRIP's**

Package retail investment products

**PSE**

Parti socialiste européen

**Q**

**QBE**

Société d'Assurances spécialisée en crédit caution

**R**

**RCJAB**

Royal Club des jeunes Assureurs de Belgique

**RDC**

Relevé de Portefeuille normalisé

**RDR**

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

**REC**

Règlement d'exemption par catégorie

**REL**

Règlement extrajudiciaire des litiges

**RGA**

Régimes de garantie des assurances

**RSE**

Responsabilité sociétale des entreprises

**S**

**SEPA**

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

**SESF**

Système européen de surveillance financière

**Siep**

Service d'Information sur les Études et les Professions

**T**

**TAF**

Taxe sur les activités financières

**Telebib2**

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

**TTF**

Taxe sur les transactions financières

**TVA**

Taxe à la Valeur ajoutée

**U**

**UBAC**

Union belge des Agents commerciaux

**UCA**

Users club Assurnet

**UCL**

Université catholique de Louvain

**UCM**

Union des Classes moyennes

**UE**

Union européenne

**ULB**

Université libre de Bruxelles

**UNCC**

Union nationale des Courtiers de Crédits

**UPCA**

Union professionnelle des Courtiers d'Assurances

**UPCC**

Union professionnelle des courtiers de crédit

**UWE**

Union wallonne des Entreprises

**W**

**WEBDIV**

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

**Z**

**ZAWM**

Zentrum für Aus- und Weiterbildung des Mittelstandes in Eupen

### CONSEIL DE DIRECTION

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

Vincent MAGNUS  
**PRÉSIDENT**  
[vincent.magnus@sa-magnus.be](mailto:vincent.magnus@sa-magnus.be)

Alphonse TERRASI  
**VICE-PRÉSIDENT**  
[acta.terrasi@terrasi.be](mailto:acta.terrasi@terrasi.be)

Henri-Philippe DINCQ  
**VICE-PRÉSIDENT**  
[dincassur.goss@portima.be](mailto:dincassur.goss@portima.be)

Fernande GALLER  
**VICE-PRÉSIDENTE**  
[fernande.galler@portima.be](mailto:fernande.galler@portima.be)

Pierre HENS  
**VICE-PRÉSIDENT**  
[pierre.hens@pierre-hens.be](mailto:pierre.hens@pierre-hens.be)

Vincent BORLEE  
**PRÉSIDENT BRABANT WALLON**  
[asswat@asswat.be](mailto:asswat@asswat.be)

Philippe MUYS  
**PRÉSIDENT CHABRA (BRUXELLES ET BRABANT)**  
[muys.philippe@saag.be](mailto:muys.philippe@saag.be)

Marc DOSSCHE  
**PRÉSIDENT HAINAUT**  
[marcdossche@portima.be](mailto:marcdossche@portima.be)

Josef SCHMATZ  
**PRÉSIDENT OSTBELGIEN**  
[schmatzjosef@skynet.be](mailto:schmatzjosef@skynet.be)

Valéry LAMOTTE  
**PRÉSIDENT LIÈGE**  
[vl@groupassur.be](mailto:vl@groupassur.be)

Marie-Hélène GUILLAUME  
**PRÉSIDENTE LUXEMBOURG**  
[guillaumemh@portima.be](mailto:guillaumemh@portima.be)

Paul BOONE  
**PRÉSIDENT NAMUR**  
[boonepaul@boone-devinck.be](mailto:boonepaul@boone-devinck.be)

Patrick CAUWERT  
**CHIEF EXECUTIVE OFFICER**  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)

Michel PICHON  
**PRÉSIDENT INTERMÉDIAIRES  
BANCAIRES**  
[michel.pichon@portima.be](mailto:michel.pichon@portima.be)

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

### PRÉSIDENTS HONORAIRES FEPRABEL

André LAMOTTE  
[al@groupassur.be](mailto:al@groupassur.be)  
Réginald VAN INGELGEM  
[reginald@van-ingelgem.be](mailto:reginald@van-ingelgem.be)  
Alain de MIOMANDRE  
[mioconsult@skynet.be](mailto:mioconsult@skynet.be)

Albert FOBE  
**FLANDRE ORIENTALE**  
[assufobe@tiscali.be](mailto:assufobe@tiscali.be)

Ludwig D'HONDT  
**FLANDRE OCCIDENTALE**  
[info@dkpv.be](mailto:info@dkpv.be)

### ADMINISTRATION

## FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances  
& Intermédiaires financiers de Belgique

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

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

Conseiller juridique : Denis GOUZEE  
[denis.gouzee@legalex.be](mailto:denis.gouzee@legalex.be)

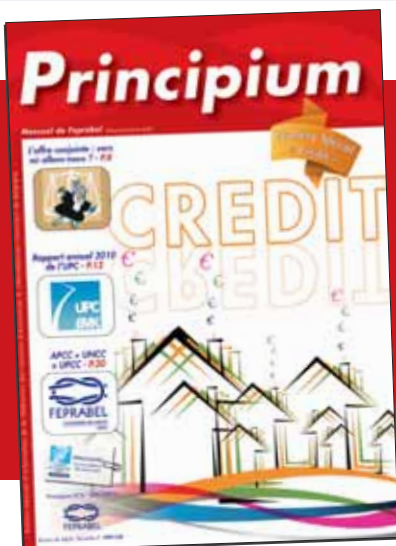
Responsable graphique : Sabine GANTOIS  
[sabine@feprabel.be](mailto:sabine@feprabel.be)

Juriste : Isabelle DASTOT  
[isabelle@feprabel.be](mailto:isabelle@feprabel.be)

Support administratif : Virginie SCOHY  
[virginie@feprabel.be](mailto:virginie@feprabel.be)

Atelier et expédition : Michel OBBET  
Secrétaire de rédaction : Fleur JASOIGNE  
[fleur@feprabel.be](mailto:fleur@feprabel.be)

Informatique : Yves COLPAERT  
[informatique@feprabel.be](mailto:informatique@feprabel.be)



## ABONNEZ-VOUS A PRINCIPIUM

pour vous **99€** seulement !

1 an =  
11 numéros

[www.feprabel.be](http://www.feprabel.be)  
=> Information => Principium

# La **Prévoyance** chez Allianz

Prévoir demain  
dès aujourd'hui !

Parlez-en  
à votre sector manager.



**Avec vous de A à Z**

**Allianz**

La flèche brisée représente l'approche d'Allianz en matière de prévoyance. Elle symbolise à la perfection la chute de revenus qui nous menace tous. Pour ceux qui ne font rien, le risque est particulièrement présent. Les solutions Prévoyance d'Allianz constituent une solution pour faire face à ce problème.

Allianz Belgium s.a. – Rue de Laeken 35 – 1000 Bruxelles – Tél. : +32 2 214.61.11 – [www.allianz.be](http://www.allianz.be) – TVA : BE 0403.258.197 – RPM Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 0097 pour pratiquer les branches «Vie» et «non Vie» – A.R. 04/07/79 – M.B. 14/07/79 – A.R. 19/05/95 M.B. 16/06/95. Branche 26 (CBFA 22/08/06 – MB 28/08/06).