

**Activiteitenrapport voorgesteld tijdens
de Algemene Vergadering van 4 juni 2015**

**Rapport d'activités présenté lors de
l'Assemblée Générale du 4 juin 2015**



INHOUDSTAFEL

1. Voorwoord
2. Wie zijn wij?
3. Onze vertegenwoordigers
4. De BVVM in cijfers
5. 1 jaar na MiFID
6. Nieuwe regering – nieuwe prioriteiten
7. Technische commissie Transport
8. Technische commissie “Leven”
9. Technische commissie juridische zaken
10. Technische commissie sociale zaken
11. Opleidingen
12. Besluiten

Bijlage : Samenstelling van onze technische Commissies

TABLE DE MATIERES

1. Avant-propos
2. Qui sommes-nous ?
3. Nos représentants
4. L'UPCA en chiffres
5. L'an 1 post MiFID
6. Nouveau gouvernement- nouvelles priorités
7. Commission technique Transport
8. Commission technique « Vie »
9. Commission technique affaires juridiques
10. Commission technique affaires sociales
11. Formation
12. Conclusions

Annexe : Composition de nos Commissions techniques

Raad van Bestuur

- **Voorzitter** Patrick Claerhout
- **Vice-Voorzitter** Mark Leysen
- **Leden**
 - Philippe Bioul (Marsh)
 - Dirk Van Liempt (ADD)
 - Pascal Van Eyken (Gras Savoye)
 - Steve Sartor (Concordia)
 - Bartel Janssens (Agallis)
 - Marcel Vanstiphout (Induver)
- **Secretaris-Generaal**
 - André Van Varenberg
 - Jean-Jacques Surny (incoming)

Bestuur

Patrick Claerhout,
Voorzitter



Mark Leysen,
Vice-Voorzitter



Philippe Bioul,
Bestuurder



André Van Varenberg,
Secretaris-Generaal



Jean-Jacques Surny,
Incoming Secretaris-Generaal



Communication

- **Communication Officer** Maxime Uytterhaeghe

Conseil d'Administration

- **Président** Patrick Claerhout
- **Vice-Président** Mark Leysen
- **Membres** Philippe Bioul (Marsh)
Dirk Van Liempt (ADD)
Pascal Van Eyken (Gras Savoye)
Steve Sartor (Concordia)
Bartel Janssens (Agallis)
Marcel Vanstiphout (Induver)
- **Secrétaire Général** André Van Varenberg
Jean-Jacques Surny (incoming)

Bureau

- **Président** Patrick Claerhout
- **Vice-Président** Mark Leysen
- **Administrateur** Philippe Bioul
- **Secrétaire Général** André Van Varenberg
- **Secrétaire Général incoming** Jean-Jacques Surny

Communication

- **Communication Officer** Maxime Uytterhaeghe

Maxime Uytterhaeghe,
**Communication
Officer**



1. Voorwoord



Het afgelopen jaar wordt gekenmerkt door een versterking van onze organisatie en onze structuur met als resultaat een opmerkelijke groei van de toegevoegde waarde dat ter beschikking wordt gesteld van onze leden;

➤ *Ter illustratie citeren wij:*

- *enerzijds onze nieuwe website, meer gestoffeerd en professioneel, die de interne communicatie met onze leden boost alsmede de kwaliteit van de ter beschikking staande informatie.*
- *anderzijds, de creatie van de BVVM- ACADEMY, ons antwoord op de noden voor exponentiële opleiding van onze leden, waaronder AssurMiFID.*

Laat mij toe, na 6 jaar voorzitterschap, even een blik te laten vallen op de afgelegde weg. De realisaties die de evolutie en van ons beroep en van onze Federatie hebben gekenmerkt, zijn talrijk:

- *met betrekking tot ons beroep denk ik aan de revolutie omtrent de « bericht van wijziging van tussenpersoon », de inspanning die geleverd werden om de « contract certainty » te verbeteren en de aanpassing van de modaliteiten van het plaatsen van de medeverzekering...*
- *op vlak van de Federatie verwijs ik naar het moderniseren van onze statuten, een gelijkaardige inspanning m.b.t. onze deontologische code en onze commissie « Tucht ».*

Indien deze 6 jaren gekenmerkt waren door de crisis, met als getuige de cijfers van de verzekeringsindustrie, hebben onze leden er gedeeltelijk aan ontsnapt dank zij hun strak beleid en hun creativiteit, dit ten bate van hun klanten.

Toekomstgericht, zullen onze leden rekening moeten houden met de noties belangenconflicten, transparantie van de remuneratie, het digitaliseren van de « process », allemaal factoren die een grote invloed zullen hebben in het uitoefenen van hun beroep. Dus veel uitdagingen in perspectief !

Op het einde van mijn mandaat, wil ik graag mijn erkentelijkheid uitdrukken m.b.t. de medewerking en gedachten wisseling met onze zusterfederatie FVF, Feprabel en Bipar, alsmede ook Assuralia en de huidige politieke autoriteiten en de controleorganisme.

Laat mij toe al onze leden te bedanken voor het in mij gesteld vertrouwen gedurende deze periode en een bijzonder dank te uiten aan de bestuurders en de leden van het Bureau, wiens steun een bijzonder bijdrage was in het uitoefenen van mijn taken. Ik denk in het bijzonder aan de Heer André Van Varenberg, wiens professionalisme samengaande met een enorme dossierkennis en veel dynamisme, ons toegelaten heeft om de dingen te laten vooruitgaan ten gunste van onze Federatie en haar leden.

Patrick Claerhout

Voorzitter van de Raad van Bestuur.

1. Avant- Propos



L'année écoulée est marquée par un renforcement de notre organisation et de notre structure ayant comme résultat un accroissement significatif de la valeur ajoutée mise à disposition de nos membres. A titre illustratif citons :

- *d'une part notre nouveau site Web, plus étoffé et professionnel, boostant aussi la communication interne avec nos membres et la qualité des informations accessibles aux consommateurs, qu'il s'agisse de notre clientèle industrielle et de particuliers.*
- *d'autre part la création de l'UPCA – Academy, notre réponse aux besoins de formation exponentiels de nos membres, dont AssurMiFID.*

Permettez-moi à l'issue de mes 6 années de présidence de jeter un regard sur le chemin parcouru. Les chantiers qui ont marqué l'évolution de notre profession et de notre Fédération ont été nombreux:

- *en ce qui concerne notre profession, je songe à la révolution de « l'avis de changement d'intermédiaire », aux efforts pour améliorer le « contract certainty », à l'adaptation des modalités de placement de la coassurance...*
- *au niveau Fédération, retenons surtout la modernisation de nos statuts, un effort identique concernant notre code de déontologie et notre commission de discipline.*

Si ces 6 années ont été marquées par la crise, les chiffres de l'industrie de l'assurance en témoignent, nos membres ont, par contre, tiré leur épingle du jeu grâce à la rigueur de leur gestion et la créativité dont ils ont fait preuve au service de leurs clients.

A l'avenir, nos membres devront compter avec les notions de conflits d'intérêts, de transparence des rémunérations, de la digitalisation des « process », tous facteurs qui impacteront en profondeur l'exercice de notre profession. Que de défis en perspective !

A l'issue de mon mandat, il me tient à cœur d'exprimer ma gratitude pour la collaboration et nos nombreux échanges de vue avec nos fédérations sœurs, FVF, Feprabel et le Bipar, de même qu'avec Assuralia ou encore les autorités politiques en place et les autorités de contrôle.

Qu'il me soit permis aussi de remercier tous les membres pour la confiance qu'ils m'ont accordé pendant toute cette période et de témoigner toute ma reconnaissance envers les administrateurs et les membres du bureau dont le soutien permanent m'a été d'une aide très précieuse dans l'exercice de mes fonctions. Je songe tout particulièrement à notre Secrétaire-Général, Monsieur André Van Varenberg dont le professionnalisme allié à une connaissance des dossiers et allant de pair avec beaucoup de dynamisme, nous a permis de faire avancer les choses au profit de notre fédération et de ses membres.

Patrick Claerhout

Président du Conseil d'Administration.

2. Wie zijn wij?

De BVVM vertegenwoordigt, verdedigt en valoriseert de rol en de belangen van de (her)verzekeringsmakelaars in België.

De BVVM streeft die objectieven na in nauwe samenwerking met haar zusterorganisaties FVF en FEPRABEL. De drie federaties maken bovendien deel uit van de BIPAR, de woordvoerder van onze activiteitensector bij de Europese instanties.

De leden van de BVVM zijn rechtspersonen waarvan de verzekerings- en herverzekeringsactiviteiten zich vooral maar niet exclusief richten op de bedrijfswereld. Hun cliënteel situeert zich:

- in de industrie;
- in de dienstverlenende bedrijven;
- in de (para)publieke instellingen en organisaties;
- bij de handelaars en vrije beroepen;
- bij aankoopgroepen (affiniteiten)
- Bij "particulieren" bij sommige van onze leden

Ons aanbod is zeer breed en divers (advies, het plaatsen en beheren van risico's, risk management, preventie...) en omvat de verzekeringstakken Leven (employee benefits) en Niet-leven (zowel marine als non-marine).



De cliënten kunnen zowel op de lokale markt als wereldwijd rekenen op de deskundige aanpak van onze leden, dankzij hun eigen netwerk of de internationale netwerken waartoe zij behoren.

De toegevoegde waarde van de makelaardij in het algemeen en van onze leden in het bijzonder neemt toe met de jaren. Ze situeert zich op drie niveaus:

- het advies: het ontwerpen en aanbrengen van competitieve oplossingen die vernieuwend zijn voor de noden van de cliënt.
- het plaatsen van de risico's: dit laat toe om de onderzoekskosten van de tegenpartij te doen dalen, de onzekerheid tussen verzekerden en risicodragers te verminderen en de asymmetrie van de onderhandelingskracht recht te trekken.
- het beheer: het nauw opvolgen van de veranderingen tijdens de levensduur van een contract, net als een efficiënte aanpak van schadegevallen.

2. Qui sommes-nous ?

L'UPCA représente, défend et valorise le rôle et les intérêts du courtage d'assurances et de réassurances professionnels en Belgique.

Elle poursuit ces objectifs en étroite concertation avec les organisations sœurs FEPRABEL et FVF. Les trois fédérations sont par ailleurs membres du BIPAR, le porte-parole de notre secteur d'activité auprès des instances européennes.

Les membres de l'UPCA sont des personnes morales dont les activités d'intermédiation en (ré)assurance s'adressent principalement mais non exclusivement au marché des "entreprises". A ce titre, leur clientèle relève:

- de l'industrie
- des sociétés de services
- des institutions et organisations (para)publiques
- des commerçants et professions libérales
- des groupes affinitaires
- des "Particuliers" auprès de certains de nos membres.

La palette des services offerts est très large et diversifiée (conseil, placement, gestion, risk management, prévention ...). Elle embrasse l'ensemble des branches d'assurance tant en vie (employee benefits) qu'en non-vie (tant marine que non-marine).



Les clients bénéficient des ressources compétentes de nos membres partout sur notre marché domestique voire sur tous les continents grâce à leurs propres réseaux ou aux réseaux internationaux auxquels ils sont intégrés.

La valeur ajoutée du courtage en général et de nos membres en particulier s'accroît d'année en année. Rappelons qu'elle se situe aux trois échelons clés de leurs activités :

- le conseil : il s'agit de concevoir et d'apporter des solutions innovantes, compétitives, répondant aux besoins des clients.
- le placement : permet de diminuer les frais de recherche de la contrepartie, de réduire l'incertitude entre assurés et porteurs des risques, de corriger l'asymétrie du pouvoir de négociation.
- la gestion : suit au plus près les changements survenant au cours de la vie du contrat et implique un appui efficace en cas de sinistre.

3. Onze vertegenwoordigers

- **Kabinet van de Vice-Eerste Minister en Minister van Economische zaken**
 - Patrick Claerhout
 - André Van Varenberg
- **FSMA**
 - Patrick Claerhout
 - André Van Varenberg
 - Jean-Jacques Surny
- **PORTIMA**
Raad van Bestuur
 - Marc Kegelaers
 - Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger)
- **Gemengde productiviteitscommissie**
 - Jean-Jacques Surny
 - Jan D'Hondt
- **Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg**
Paritair comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen (commissie 307)
 - André Van Varenberg: woordvoerder
 - Heidi Rohaert
 - Annick Janssen
Raad van Bestuur van het Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid (CEPOM)
 - André Van Varenberg
- **VZW Ombudsdienst verzekeringen**
 - Jean-Jacques Surny
- **BIPAR**
 - André Van Varenberg
 - Patrick Claerhout (plaatsvervanger)
- **Commissie voor Verzekeringen**
 - Jo Berghs
 - André Van Varenberg (plaatsvervanger)
- **Sectoraal overleg: bemiddelaarsfederaties/Assuralia**
 - Level I: Patrick Claerhout
 André Van Varenberg
 Jean-Jacques Surny
 - Level II: André Van Varenberg, Jean-Jacques Surny
 - Overlegcomité tussen de bemiddelaarsfederaties:
Patrick Claerhout, André Van Varenberg, & Jean-Jacques Surny
- **VBO**
 - Patrick Claerhout
 - Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger)
- **Accreditatiecommissie**
 - André Van Varenberg: Voorzitter

3. Nos représentants

- **Cabinet du Vice-Premier Ministre, Ministre des affaires économiques**
 - Patrick Claerhout
 - André Van Varenberg
- **FSMA**
 - Patrick Claerhout
 - André Van Varenberg
 - Jean-Jacques Surny
- **PORTIMA**
Conseil d'Administration
 - Marc Kegelaers
 - Jean-Jacques Surny (suppléant)
- **Commission mixte de productivité**
 - Jean-Jacques Surny
 - Jan D'Hondt
- **Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale**
Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances (P.C.307)
 - André Van Varenberg: porte-parole
 - Cindy Peeters
 - Annick Janssen
 - Jean-Jacques Surny
Conseil d'Administration du Fonds d'existence paritaire (CEPOM)
 - André Van Varenberg
- **ASBL Service Ombudsman Assurances**
 - Jean-Jacques Surny
- **BIPAR**
 - André Van Varenberg
 - Patrick Claerhout (suppléant)
- **Commission des Assurances**
 - Jo Berghs
 - André Van Varenberg (suppléant)
- **Concertations sectorielles : fédérations d'intermédiaires/Assuralia**
 - Level I : Patrick Claerhout
 André Van Varenberg
 Jean-Jacques Surny
 - Level II : André Van Varenberg, Jean-Jacques Surny
 - Comité de concertation inter fédérations d'intermédiaires:
 Patrick Claerhout, André Van Varenberg & Jean-Jacques Surny
- **FEB**
 - Patrick Claerhout
 - Jean-Jacques Surny (suppléant)
- **Commission d'accréditation**
 - Jean-Jacques Surny: Président

4. DE BVVM in cijfers

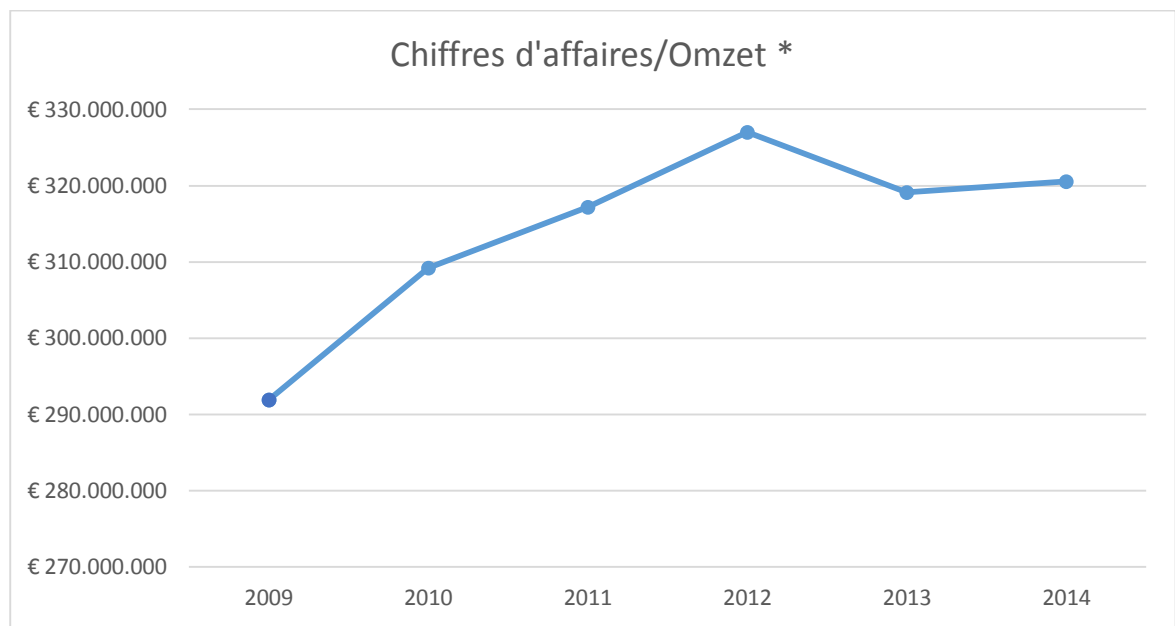
		2009	2010	2011	2012	2013	2014
Omzet		€ 291.957.186	€ 309.196.991	€ 317.224.508	€ 327.047.621	€ 319.160.845	€ 320.588.077
Premies	Belgische markt	€ 2.022.103.150	€ 2.022.931.070	€ 2.168.753.775	€ 2.395.722.895	€ 2.314.339.352	€ 2.330.472.289
	Buitenlandse markt	€ 633.167.995	€ 814.082.263	€ 694.162.418	€ 686.301.273	€ 563.339.922	€ 530.492.873
	Totaal	€ 2.665.271.145	€ 2.837.013.333	€ 2.862.916.193	€ 3.082.024.168	€ 2.877.679.274	€ 2.860.965.162
Aantal FTE	Personen	1789,60	1781,00	1787,20	1790,21	1809,18	1823,83
Enkele ratio's	Productiviteit pro capita (FTE)	Omzet/FTE= € 163.141	Omzet/FTE= € 173.609	Omzet/FTE= € 177.498	Omzet/FTE= € 182.687	Omzet/FTE= € 176.412	Omzet/FTE= € 175.777
	Gemiddelde omzet t.o.v. brutopremies	11%	10.90%	11.08%	10.61%	11.09%	11.20%

*Commissies en fee

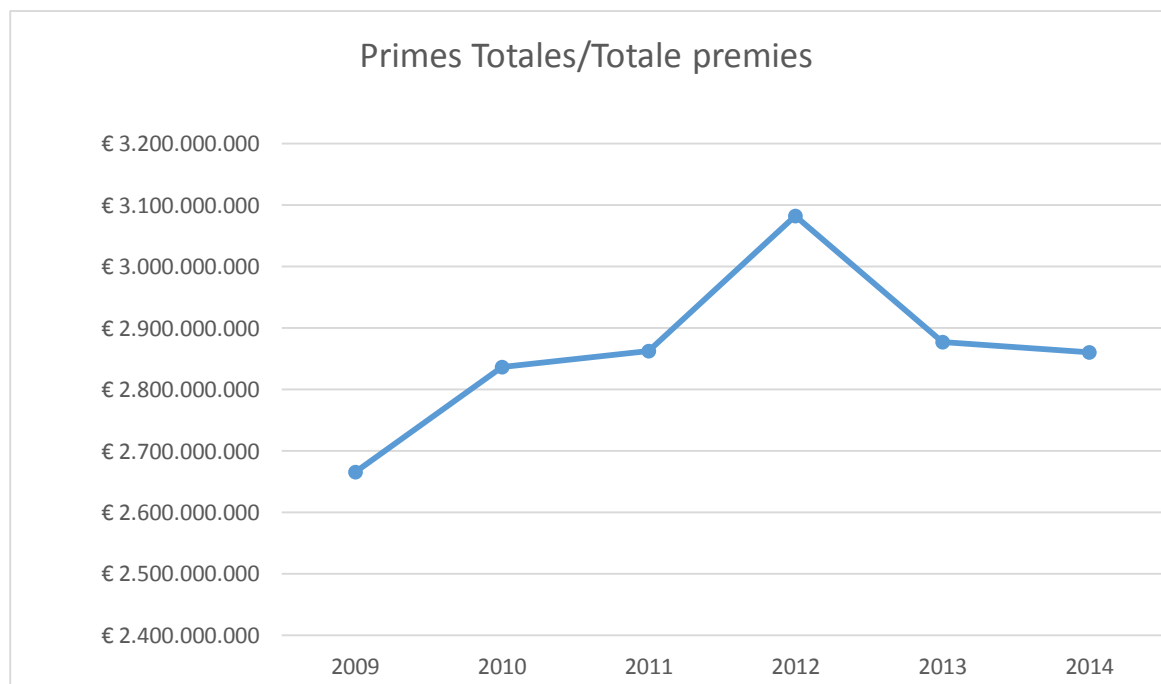
4. L'UPCA en chiffres

		2009	2010	2011	2012	2013	2014
Chiffres d'affaires*		€ 291.957.186	€ 309.196.991	€ 317.224.508	€ 327.047.621	€ 319.160.845	€ 320.588.077
Primes	Marché belge	€ 2.022.103.150	€ 2.022.931.070	€ 2.168.753.775	€ 2.395.722.895	€ 2.314.339.352	€ 2.330.472.289
	Marché étranger	€ 633.167.995	€ 814.082.263	€ 694.162.418	€ 686.301.273	€ 563.339.922	€ 530.492.873
	Total	€ 2.665.271.145	€ 2.837.013.333	€ 2.862.916.193	€ 3.082.024.168	€ 2.877.679.274	€ 2.860.965.162
Nombre de F.T.E.	Personnes	1789,6	1781	1787,2	1790,21	1809,18	1823,83
Quelques ratios	Productivité pro capita (FTE)	CA/FTE= € 163.141	CA/FTE= € 173.609	CA/FTE= € 177.498	CA/FTE= € 182.687	CA/FTE= € 176.412	CA/FTE= € 175.777
	CA moyen par rapport aux primes brutes	11%	10.90%	11.08%	10.61%	11.09%	11.20%

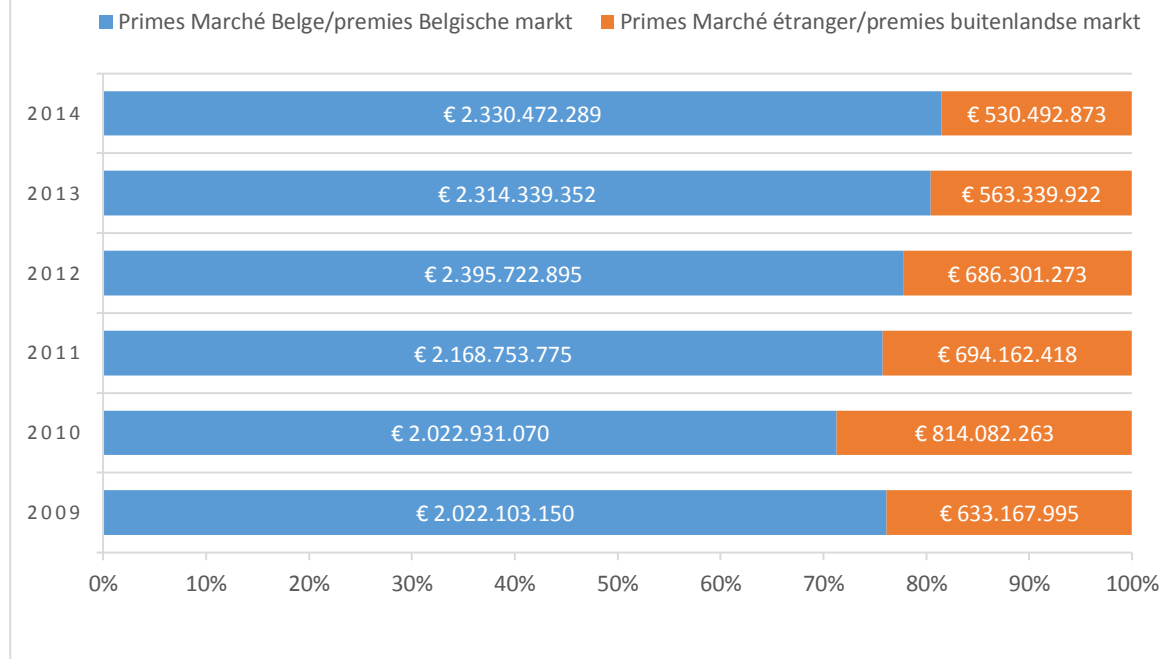
*Commissions et Fee



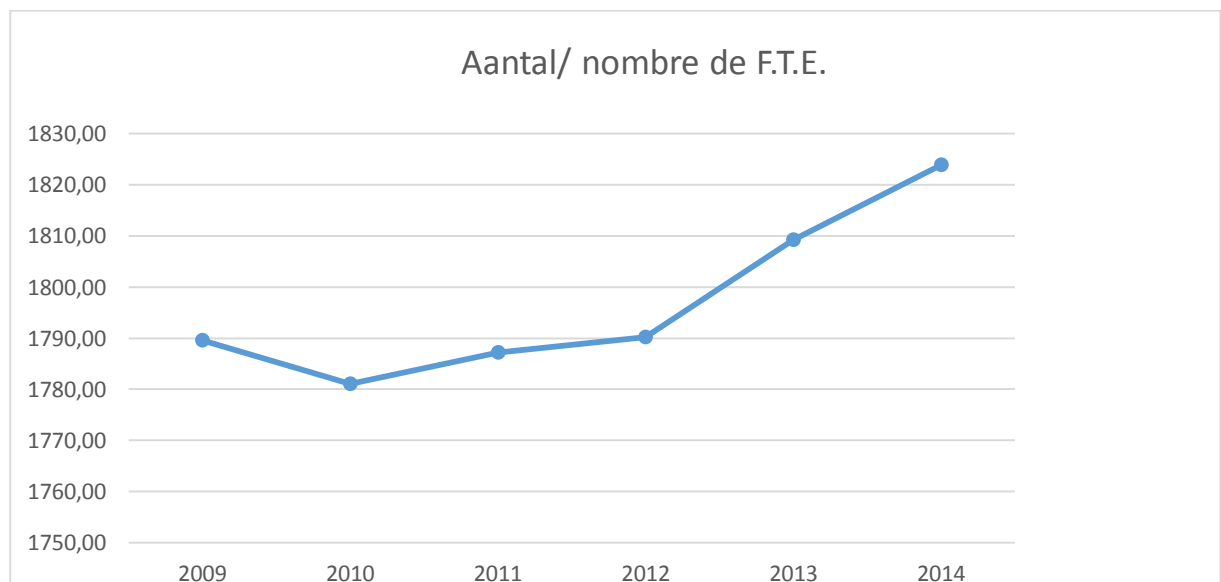
*Commissions/Commissies +Fee



PRIMES/PREMIES



Aantal/ nombre de F.T.E.



5. Jaar 1 na MiFID « Op de Belgische manier»

A. Voleindiging van de implementatie van de wet van 30 juli 2013

Achtereenvolgens,

- de wet van 30 juli 2013, nog eens 3 maanden uitgesteld van diens inwerkingtreding op de 30^e april 2014
- drie Koninklijke Besluiten
- een circulaire enkele dagen voor de 30^e april 2014
- twee complementaire onrechtstreekse Koninklijke Besluiten (voor de informatiefiches, de reclame en risico-labelen)

bleven er nog drie reglementen te verwerken door onze controle autoriteit m.b.t. de aanvankelijke wetgeving en ook het voorbrengen van enkele praktische oplossingen voor de complementaire Koninklijke Besluiten. Op het ogenblik dat we deze tekst neerschrijven, blijken de standpunten te versoepelen om slechts tot 1 reglement, 1 circulaire en 1 aanbeveling te komen voor de behandelde materies. De verwezenlijkenheid zal misschien al realiteit zijn op het moment dat u dit leest.

In het kader van deze gedeeltelijke lacunes beraadslaagde zich de bemiddelings-sector, inclusief sommige van onze leden, over de praktische implementatie van deze zaken, namelijk:

- over de organisatie van de vereiste opleidingen,
- over de implementatie van de interne procedures
- over de organisatie van hun communicatie
- laat staan ook over duurzame ondersteuning, met als hoofdobjectief het tot stand brengen van een ge-updated website.

Wat er ook moge zijn, meerdere initiatieven door de BVVM vonden hun oorsprong in:

- de voorbereiding van een lessenpakket (syllabus) in nauwe samenwerking met andere federaties zijnde, zijnde Feprabel, FVF, en Assuralia (Insert) om zo tot een uniform model te komen voor de gehele sector;
- de begeleiding van onze leden om deze zelfde ondersteuning te kunnen gebruiken voor de organisatie van gebeurlijke interne opleidingen. Bovendien wordt dit lessenpakket ook ingevoerd om zich te kunnen laten erkennen als opleidingscentrum m.b.t. de Twin Peaks materie.
- de invoering en goedkeuring van de BVVM Academy voor minstens 1 vertegenwoordiger van elk lid. (Met voorziening van het attest van het geslaagde examen maar bovendien ook een certificaat van "geregelde bijscholing" voor de verantwoordelijken van de distributie)
- de invoering van de organisatie van de opleidingen bij onze leden zelf
- de ondersteuning van de opleidingen bij andere leden
- de « voorzichtige » ontwikkeling van de aanbevelingen en principes van ondersteuningstools omtrent:
 - de verplichte publicaties op de website van elk lid
 - de specifieke gedragsregels waarover onze leden zelf beslissen om deze toe te passen en zich te refereren aan de site van de BVVM m.b.t. de belangenconflicten, de remuneratie en transparantie. (www.bvvm.be)
 -

5. L'an 1 post MiFID « à la belge »

A. Finalisation de l'implémentation de la loi du 30 juillet 2013

Après,

- une loi du 30 juillet 2013, postposée dans son application de 3 mois au 30 avril 2014,
- trois Arrêtés Royaux,
- une circulaire quelques jours avant le 30 avril 2014
- et deux arrêtés royaux complémentaires périphériques (pour les fiches d'information, la publicité et le label),

restaient encore trois règlements à finaliser par notre autorité de contrôle pour la législation initiale et quelques solutions pratiques pour les Arrêtés Royaux complémentaires.

Au jour auquel nous écrivons ces quelques lignes, il semble que les positions s'assouplissent pour évoluer vers un règlement, une circulaire et une recommandation pour les matières à traiter. L'avenir nous l'aura peut-être déjà confirmé lorsque vous nous lirez.

Face à ces lacunes partielles, le secteur de l'intermédiation, certains de nos membres inclus, s'interrogeaient sur l'implémentation pratique des choses,

- tantôt quant à l'organisation des formations requises,
- tantôt dans l'établissement de leurs procédures internes,
- tantôt dans l'organisation de leur communication,
- voire pour l'adaptation de tout support durable, site web en tête.



B. De verdere ontwikkelingen

Op initiatief van de huidige regering en overgenomen door onze controle-autoriteit, werd er onlangs overlegd, en dit op aandringen van de beroepsfederaties, teneinde bepaalde "praktische en op ervaring gebaseerde» toepassingen te verfijnen zonder af te stappen van de lovenswaardige objectieven van de wetgever m.b.t.de bescherming van de consument.

- Vooruitgaande maar een beetje tevergeefs, en veel te vroeg op de Europese initiatieven
- Het in alle richtingen verruimen (voor het niet-leven) van het draagvlak onder impuls van Europa

werd op zijn "typische Belgische" manier alles gereduceerd tot een pragmatische schaal met veel gezond "boerenverstand".

In gevolge de constructieve initiatieven en het overleg met de FSMA, zal: "Twin Peaks" hoogstwaarschijnlijk het object uitmaken van een verbeterde wetgeving, om niet te spreken over een herstellingswet ingevolge de misplaatste ijver van de vorige regering waar een dogmatische, en ondoordachte prioriteit, een overhaaste aanpak en een politiek agenda geïnspireerd door electorale overwegingen het haalde op het fundamentele.



Nieuwe oriëntaties:

Vereenvoudigde begrippen voor het beter begrijpen door de consument en transparantie. Laat ons een kat, een kat noemen.

- Ofwel zijn we bemiddelaar ofwel zijn we verzekeraar
- Ofwel zijn we een zelfstandige verzekeringsmakelaar of zijn we een verzekeringsagent
- Ofwel zijn we onafhankelijk in de raadgeving, of wij zijn het niet
- Ofwel zijn we verantwoordelijk voor zijn daden of helemaal niet

Quoiqu'il en soit, plusieurs initiatives ont été lancées par l'UPCA :

- préparation d'un cours (syllabus), agréé ultérieurement par la FSMA, en collaboration étroite avec d'autres fédérations telles Feprabel, FVF, Assuralia(Inser) afin de mettre un modèle à disposition pour tout le secteur.
- accompagnement de nos membres à pouvoir utiliser ce même support pour l'organisation de leurs formations éventuellement organisées en interne et à se faire agréer comme centre de formation pour la matière Twin Peaks.
- création et agrément de l'UPCA Academy, comme centre accrédité dans le cadre du recyclage régulier.
- formation interne « teach the teacher » pour au moins un représentant de chaque membre. (avec attribution du certificat de réussite de l'examen voire également un certificat de recyclage régulier pour les responsables de distribution)
- organisation de formations chez nos membres eux-mêmes
- support de formation auprès d'autres membres
- développement « prudent » de recommandations et principes de support d'accompagnement de nos membres concernant :
 - les éléments et informations pratiques à faire apparaître obligatoirement sur le site de chaque membre
 - les règles de conduites spécifiques auxquelles nos membres peuvent décider d'adhérer et de se référer au site de l'UPCA concernant tant les problématiques des conflits d'intérêts que de la rémunération.
- ...

B. Développements

A l'initiative du nouveau gouvernement, relayé par notre autorité de contrôle, des concertations, instamment demandées par les fédérations professionnelles, se sont tout dernièrement mises en place pour affiner certaines dispositions « pratiques et de terrain » tout en maintenant les objectifs louables du législateur quant à la protection du consommateur.

L'approche « *à la belge* »,

- anticipant un peu inutilement et en tous cas prématurément des initiatives déjà bien avancées au niveau européen,
- élargissant tous azimuts (la non-vie) le champ d'application inscrit sous l'impulsion européenne,

est aujourd'hui ramenée à une échelle pragmatique et de bon sens.

Suite aux initiatives de concertations constructives avec la FSMA, « AssurMiFID » fera très probablement l'objet d'une législation correctrice pour ne pas dire réparatrice d'initiatives intempestives du gouvernement précédent, sans doute plus animé par une approche dogmatique, mal inspirée en terme de vraies priorités et manifestement trop pressé et ou guidé par un échéancier plus électoral que fondamental.

Daaruit volgend zullen er « spontaan » logische gevolgen uit ieders keuze resulteren: de verzekeringsmakelaars, de verzekeringsagenten, de verzekeraars en de klanten.

- De **verzekeraar** is de drager van de risico's en is verantwoordelijk voor de inhoud van de garanties die hij unilateraal aanbiedt. Indien hij direct of indirect (cfr. supra: agent) de distributie van zijn producten en de inhoud van diens publicatie van de desbetreffende materie aanvaardt, zelfs indien hij raadgeving geeft, is de verzekeraar verantwoordelijk voor de uitwerking van zowel in zijn functie van verzekeraar als in zijn functie van verzekeringsdistributeur omdat hij deze functies samen cumuleert.
- De **verzekeringsagent** heeft besloten om exclusieve overeenkomsten te tekenen met één of meerdere verzekeraars voor één of meerdere producten. Door het verlies aan onafhankelijkheid zou het grootste deel van diens verantwoordelijkheden naar de verzekeraar overgaan, (dit we weliswaar de hoofdproducent kentekenen), in het kader van de relaties met de klanten of potentiële klanten. De misverstanden m.b.t. de notie "verbonden" agent "... op voorwaarde dat hij zich enkel verbindt voor zagezegd "niet-concurrerende producten, zal, laat ons hopen, het object uitmaken van wijzigingen die perfect de zorgen van de wetgever zal tegemoet komen voor wat betreft de verantwoordelijkheidsproblematiek. Het begrip agent « die gebonden is aan » ... op voorwaarde dat hij zich enkel verbindt aan « niet-concurrerende » goederen zal zonder enige twijfel het object zijn voor verandering omwille van de zorgen van de wetgever maar ook omwille van de problematiek rond de kwestie van het dragen van de verantwoordelijkheden.
- De zelfstandige **verzekeringsmakelaar** is vrij om een oplossing te zoeken die het meest beantwoordt aan de noden en behoeften van zijn klanten
 - bij om het even welke verzekeraar
 - zonder enige verplichting van een minimum aan productie
 - noch qua uitbreiding van garanties
 - Noch qua prijzen

Het is de wet van vraag en aanbod van de markt die de verzekeringsmakelaars ertoe verplichten de beste verhouding tussen kwaliteit en prijs te waarborgen aan hun klanten. In dit geval, worden ze gehouden aan de verantwoordelijkheden die voor elke raadgever geldt.

Zelfs al blijken sommige verzekeraars nog niet op de hoogte te zijn van deze evolutie, bevindt de makelaar zich wel in een intermediaire positie tussen de klant en de verzekeraar. De verzekeringsmakelaar bevindt zich niet "pal in het midden" maar staat wel aan de kant van de klant.

Op initiatief van het FSMA hebben zich meerdere Werkgroepen geïmplementeerd. De vooruitzichten blijken beloftevol op vlak van een betere pragmatische aanpak van bepaalde zaken en schept meer duidelijkheid voor eindconsument op het ogenblik dat U deze tekst leest zullen misschien al reeds bepaalde beslissingen officieel bekend zijn.

Laat ons zeker niet de feiten vooruit lopen! Laat ons op een voorzichtige manier afwachten hoe deze kwesties zullen evolueren. Door de belangrijkheid van bepaalde punten, doet dit ons denken dat het doel nog niet bereikt is, verre van.

Op het moment dat u deze zinnen leest, is het mogelijk dat deze beslissingen al reeds gefinaliseerd werden.

Nouvelles orientations, simplification pour la compréhension du consommateur et transparence,

Appelons un chat, un chat !

- on est ou intermédiaire ou assureur
- on est ou courtier indépendant ou agent
- on est indépendant dans son conseil, ou pas
- on est responsable de ses actes ou pas (totalement)

De là découleront « spontanément » les conséquences logiques des choix de chacun : courtiers, agents, assureurs et clients.

- L'**assureur** est porteur des risques et est responsable du contenu des garanties qu'il offre unilatéralement. S'il assume directement voire indirectement (cfr supra : agent) la distribution de ses produits et du contenu de toute communication en la matière, voire d'un conseil, il est responsable de tout ce qui est du ressort tant d'un assureur que d'un distributeur puisqu'il cumule les fonctions.
- L'**agent** a décidé de signer des conventions d'exclusivité de collaboration avec un ou plusieurs assureurs pour un ou plusieurs produits. Sa « perte » d'indépendance devrait tout naturellement faire assumer une plus grande part de responsabilité par l'assureur, dans le cadre de la relation avec les clients ou prospects. L'imbroglio concernant l'introduction de la notion d'agent « lié », ... à condition qu'il ne se lie que pour des produits dits « non concurrents » va, espérons-le, faire l'objet de modifications en parfait respect avec le souci du législateur quant à la problématique de la responsabilité.
- Le **courtier** indépendant, est libre de trouver la solution la plus adéquate pour répondre aux besoins de ses clients
 - . auprès de quel qu'assureur que ce soit,
 - . sans aucune contraintes de minimum de production,
 - . ni d'étendue de garantie
 - . ni de prix.

C'est la loi du marché qui dicte le meilleur rapport qualité/prix à soumettre à ses clients. A ce titre, il assume pleinement les responsabilités qui incombent à tous conseillers. Même si certains assureurs semblent parfois ne pas encore avoir vraiment pris conscience de l'évolution des choses, s'il est bien dans une position d'intermédiaire entre un client et un assureur, ce n'est pas à « mi-chemin » mais bien résolument du côté « client » que le courtier indépendant se trouve.

A l'initiative de la FSMA plusieurs Groupe de Travail se sont (tout) récemment mis en place. Les orientations semblent prometteuses quant à une approche pragmatique des choses et une plus grande clarté pour le consommateur final.

Cependant, ne « vendons pas la peau de l'ours avant de l'avoir tué » ! Attendons prudemment comment les choses vont évoluer. L'importance de certains enjeux, voire la complexité des certains points nous font penser que rien n'est encore gagné ou résolu, loin s'en faut !

A l'heure à laquelle vous lirez ces lignes, certaines décisions seront peut-être finalisées voire officialisées.

6. Nieuwe regering, nieuwe richtlijnen, nieuwe prioriteiten

Nieuwe prioriteiten: De werkgelegenheid, de pensioenen en de 2^e pijler:

Zelfs indien de eerste twee aspecten werkgelegenheid en pensioenen nog steeds van belang zijn, zijn deze twee aspecten slechts indirect verbonden aan het beroep van raadgever in verzekeringen. Maar de uitdagingen van die aspecten zorgen er enkel maar voor dat het belang van de derde, namelijk de tweede pijler, versterkt wordt.

In termen van omvang, herinneren de meest veeleisende deskundigen ons eraan dat de financiële uitdaging van werkloosheid een uitgave is van bijna 9 miljard € ten laste van de jaarlijkse begroting van de gemeenschap. De financiële uitdaging met betrekking tot de pensioenen ligt 4 keer hoger, hetzij een financieringsbudget van ongeveer 40 miljard €!

Vandaag hebben 10.000 Belgische werknemers toegang tot het pensioen elke maand! Als van deze 120.000 nieuwe gepensioneerden jaarlijks 85.000 hun status van leven naar dood veranderen, betekent dit een netto toename elk jaar van bijna 35.000 gepensioneerden die afhankelijk zijn van de actieve beroepsbevolking, die steeds minder omvangrijk wordt, laat staan gedeeltelijk "inactief"!

De intelligente verdeling, maar wel nuttige verdeling, tussen de systemen "herverdeling" en "kapitalisatie" is duidelijk aan de dagorde!

Niemand weet waarom er bij de introductie van de wet van de aanvullende pensioenen (WAP), er een onderscheid werd geïntroduceerd die vandaag kwaad geschiedt. Deze wet is gemaakt geweest tussen de verplichting van een gegarandeerd minimum rendement enerzijds voor bijdragen van de werkgevers en anderzijds door de verzekeraars. En daar wringt net het schoentje!



Daar waar een werkgever, ongeacht het ontwerp van zijn aanvullend pensioenplan (DB (Defined Benefits) of DC (Defined Contribution) ertoe gehouden is om een minimumrendement voor betaalde premies (3,25% voor CP en 3,75% voor AP) te garanderen ad vitam aeternam (behoudens een verandering van de wet uiteraard) aan de verzekeraars aan wie de werkgever het risico heeft overgedragen. De verzekeraars kunnen onder dwang van de reglementen voortspuitend uit de prudentiële controle, en

6. Nouveau Gouvernement, nouvelles orientations, nouvelles priorités

Nouvelles priorités : l'emploi, les pensions et le 2° pilier :

Même si les deux premiers aspects tels l'emploi et les pensions, importants s'ils en sont, ne nous concernent que plus indirectement par rapport à notre métier de conseiller en assurance, leurs enjeux ne font qu'amplifier l'importance du troisième sujet à savoir le 2° pilier.

En terme d'ordre de grandeur, les spécialistes les plus avertis nous rappellent que si l'enjeu financier du chômage représente une enveloppe de près de 9 Milliards € inscrite à charge du budget annuel de la collectivité, l'enjeu financier des pensions est 4 fois plus élevé et à savoir de l'ordre de 40 Milliards € !

Aujourd'hui, 10.000 travailleurs Belges accèdent à la pension tous les mois ! Si de cette augmentation de 120.000 nouveaux retraités, annuellement 85.000 autres passent de vie à trépas, cela représente une croissance nette de près de 35.000 retraités chaque année à charge de la population active, de moins en moins importante, voire partiellement « inactive » !

Le partage intelligent, sinon utile, entre les systèmes de « répartition » et de « capitalisation » est clairement à l'ordre du jour !

Allons savoir pourquoi, lors de l'introduction de la Loi sur les Pensions Complémentaires (LPC), un distinguo, cinglant aujourd'hui, a été introduit quant aux obligations de rendement minimum à garantir, entre celles à charge des employeurs et celles à charge des assureurs.



Là où un employeur, quel que soit le design de son plan de pension complémentaire (Define Contribution ou Define Benefit) est tenu de garantir un taux de rendement minimum aux primes versées (3,25% sur les Cotisations Personnelles et 3,75% sur les Allocations Patronales), ad vitam aeternam (sauf modification de la loi évidemment), les assureurs, à qui l'employeur a transféré le risque, sous le couvert des contraintes de réglementations issues du contrôle prudentiel, peuvent, au gré des fluctuations des marchés financiers, adapter (à la baisse bien évidemment) les rendements garantis des primes (futures ?) qui lui sont payées.

dit afhankelijk van de financiële marktfluctuaties, de gegarandeerde rendement van de (toekomstige) premies (naar beneden) drukken.

Zonder in te gaan op de technische details van de mogelijke verschillen tussen de financieringsbasis "vaste premies" en "Opeenvolgende koopsommen", blijft er enkel voor de werkgever de minimaal gegarandeerde rentes tussen de wettelijke verplichtingen ... en wat hij krijgt van zijn verzekeraar te betalen !!!

Geen misverstanden! Na en a fortiori gedompeld te zijn geweest in de "financiële crisis", wordt de prudentiële controle op verzekeraars natuurlijk fundamenteel gewaardeerd en de normen van Solvabiliteit II zullen dit enkel versterken. Het is vanzelfsprekend een goede zaak om de verplichtingen van de verzekeraars te garanderen t.o.v. de verzekerden.

Wat verbazingwekkend is, is hetgene er in destijds door of voor de verzekeringssector op langere termijn overeengekomen is. Zij zijn belangrijke institutionele beleggers en professionelen qua beheer der reserves op lange termijn. Wat onontbeerlijk of redelijk scheen te zijn, is nu plots zonder waarde (of onnodig) voor de industrie.

Bovendien, waar in het verleden, de wetgever meerdere malen is tussengekomen om de verbintenissen naar de pensioenen toe te forceren, en dit met een precies doel om de belangen van begunstigten te beschermen tegen de mogelijke economische gevaren van de onderneming in deze huidige situatie. De voorzichtige conventies om niet zeggen strenggelovig/ouderwets zouden van de werkgevers eisen het renteverskil te berekenen (of laten berekenen) tussen wat de werkgever zagezegd verplicht is te garanderen en wat hij werkelijk van zijn verzekeraar verkrijgt! Daarbij volgt als enige uitweg een voorziening aan te leggen in het passief van de balans, ..., zonder enige verplichting om het aan derden uit te besteden!

Het niveau van de gewaarborgde rentevoet moet uiteraard herzien worden, en zonder in te gaan op het waarom zal de financiële markt uiteraard één van de belangrijke elementen zijn waarmee rekening zal genomen worden bij het vastleggen van het niveau van de gewaarborgde rentevoet.



Wat nog fundamenteeler is, welke ook het niveau van de gegarandeerde interestvoet is, is niet noodzakelijkerwijze een nieuwe interestvoet vast te leggen dat van belang is, maar wel het uitlijnen van de door de werkgevers gegarandeerde interestvoet en deze die de verzekeraars kan bekomen, die moeten genegotieerd worden. Het is dezelfde bezorgdheid en voor de werkgever en voor de verzekeraar, hetzij de duurzaamheid, geloofwaardigheid en de bescherming van de verbintenis die centraal moeten staan voor de wetgever.

Sans rentrer dans les détails techniques des différences possibles entre le financement sur base de « primes nivelées » et de « primes uniques successives », il ne reste plus à l'employeur qu'à assumer lui-même le différentiel de taux minimum garanti entre ses obligations légales ... et ce qu'il reçoit de son assureur !!!

Alors pas de malentendus, et a fortiori, après ce que nous avons eu à connaître au moment de la « crise financière », le contrôle prudentiel des assureurs est évidemment fondamental et les normes issues de Solvency II ne feront encore que l'amplifier. C'est donc évidemment une bonne chose pour assurer la protection des engagements des assureurs à l'égard des assurés.

Ce qui est étonnant, c'est que ce qui a été convenu en son temps comme indispensable-raisonnable par ou pour l'industrie de l'assurance, investisseur institutionnel très important et professionnel de la gestion des réserves d'engagements à long terme, a été jugé sans objet (voire inutile) pour l'industrie « tout court » !

Plus étonnant encore, là où dans le passé, le législateur est intervenu de multiples fois pour « forcer » le plus possible l'externalisation des engagements de pensions, dans le but bien compris de protéger au mieux les intérêts des bénéficiaires de ces engagements des aléas économiques possibles de l'entreprise, dans la situation actuelle, l'orthodoxie prudentielle voire comptable, exigerait que les employeurs calculent (fassent calculer !) le différentiel d'intérêt entre ce qu'il est tenu de garantir et ce qu'il obtient de son assureur ! Et comment le faire sinon en constituant une provision au passif de son bilan,... sans obligation de l'externaliser !

Le niveau du taux d'intérêt garanti doit évidemment être revu et, sans rentrer dans le détail du comment, la situation des marchés financiers devra évidemment, inévitablement, être un des éléments importants pris en considération pour fixer le niveau du taux d'intérêt garanti, voire son évolution dans le temps.



Mais bien plus fondamentalement, quel que soit le niveau du taux d'intérêt garanti, ce n'est peut-être pas tant de fixer un nouveau taux qui doit primer, mais peut-être bien l'alignement des taux garantis par l'employeur et des taux obtenus de l'assureur qui doit être négocié. C'est la même préoccupation qui anime l'employeur et l'assureur à savoir la pérennité, la crédibilité, la protection de l'engagement qui doit être au centre des préoccupations du législateur.

Voorzichtig, voorzichtigheid: eenzelfde strijd!

De BVVM participeert bij het VBO aan een aantal werkgroepen, die ook de werkgeversorganisaties overkoepelen. Zij zijn de belangrijkste actoren van het beheer van de verbintenissen met betrekking tot het pensioen en enkele deskundigen. Een eerste lijst met problemen werd voorgelegd aan de Minister van pensioenen Daniel Bacquellaine binnen de Nationale Raad van de Arbeid ter goedkeuring van de sociale partners. Een antwoord wordt verwacht vóór de zomer.

Verschillende benaderingen en meningen:

- sommigen betwijfelen het principe van de handhaving van het beginsel van een minimale gewaarborgde rentevoet, onder het mom dat deze garantie een kostprijs vertegenwoordigd!
- anderen zijn van mening dat enkel de eerste pijler verdedigd moet worden
- of ze beperken zich en zeggen dat het probleem van de gegarandeerde minimale rentevoet een probleem voor de werkgevers is, zonder meer!

Indien deze standpunten uiteraard wel "begrijpelijk" zijn, toch blijven zij herleid ten aanzien van de uitdagingen en dringendheid om oplossingen te bieden op korte of middellange termijn en zelfs lange termijn.

Temeer, indien het prioritair is om een tweede pijler op poot te zetten door nieuwkomers is (KMO's en zelfstandigen) wat nooit tevoren toegelaten is geweest om complementaire pensioenen aan te leggen, zal men noodzakelijkerwijze het bovenvermeld probleem van het "verschil" moeten regelen.

De raadpleging is van start gegaan, de meningen zijn variërend. De kwalitatieve ondersteuning van de deskundigen, consultants, en verzekeraars is zeer waardevol, zelfs als het hier gaat over Assuralia. Zelfs als het risico het risico bestaat als mogelijke belangenconflicten niet eenvoudig zijn om te arbitreren, zijnde:

- straks als belangrijke werkgever op de markt, en als dusdanig onderworpen aan dezelfde bezorgdheid als alle werkgevers over de minimum rentegarantie, ... laat staan het renteverskil tussen de werkgever en de verzekeraar
- straks als "industriële" van de verzekeringen en het beheer van uitbestede pensioenverplichtingen, en ongetwijfeld geïnspireerd door andere kwesties
- straks als toekomstige (?) beheerder van rentes en ook daar met interessante bekommernissen zowel in termen van evoluties van de sterftetabellen als in termen van rendementen op de financiële markten.

De overheid zal binnen de komende maanden een standpunt moeten innemen.

Prudent, Prudentiel : même combat !

L'UPCA participe à certains groupes de travail, organisés au sein de la FEB, réunissant le banc patronal, les acteurs gestionnaires d'engagements de pension et quelques experts. Une première liste de questions a été adressée par le ministre des pensions Daniel Bacquelaine au Conseil National du Travail pour appréciation des partenaires sociaux. Une réponse est attendue avant l'été.

Plusieurs avis-approches circulent :

- certains doutent de l'intérêt de maintenir le principe même d'un taux garanti minimum, sous le couvert que cette garantie représente un coût !
- d'autres estiment que seul le premier pilier doit être défendu !
- d'aucun se limitent à dire que le problème de la garantie d'un taux minimum est un problème pour les employeurs, sans plus !

Si ces avis sont bien évidemment « compréhensibles », ils n'en demeurant pas moins très réducteurs par rapport aux enjeux et à l'urgence d'y apporter des solutions à court, moyen voire même long terme.

De plus, si la priorité est de permettre la mise en place d'un second pilier par de nouveaux entrants (PMEs et indépendants) jamais jusqu'alors admis à la constitution de pensions complémentaires, il va falloir régler le problème du « différentiel » évoqué ci-dessus.

La concertation est lancée, les avis restent très variés. Le support qualitatif des intervenants experts, consultants, assureurs est éminemment précieux, même si, s'agissant d'Assuralia, le risque, très « à l'ordre du jour » de possibles conflits d'intérêt ne doit pas être tous les jours simple à arbitrer, agissant :

- tantôt comme important employeur sur le marché, et à ce titre soumis à la même préoccupation que tous les employeurs sur le taux d'intérêt minimum garanti, ...voire le différentiel d'intérêt entre employeur et assureur
- tantôt comme « industriel » de la matière assurance et de la gestion des engagements de pensions externalisés, et là sans doute inspiré par d'autres préoccupations
- tantôt comme futur (?) gestionnaire de rentes, et là aussi, avec des préoccupations intéressantes tant au regard de l'évolution des tables de mortalité que des rendements sur les marchés financiers

Ce sera au gouvernement à prendre position dans les prochains mois.

7. Transport

Het laatste jaar werden er 3 vergaderingen met de BVVM/UPCA leden georganiseerd en 2 POLO vergaderingen met de leden van de BVT/ABAM

Drie thema's kwamen aan bod:

1. Aanpassing aan de gebruiken in de transportverzekeringssector van de regels omtrent "bericht van wijziging van verzekeringstussenpersonen" :

Er werd vastgesteld dat de nieuwe regels in verband met het mandateren van de verzekeringspolissen (bericht van wijziging van verzekeringstussenpersonen) en het ontwerp van samenwerkingsovereenkomst (bemiddelingssamenwerkingsovereenkomst) tussen verzekeraars en verzekeringsmakelaars, dienen aangepast te worden aan de gebruiken die momenteel gelden in de transportverzekeringssector.

2. De "bemiddelingssamenwerkingsovereenkomst":



De leden van de BVVM/UPCA en de BVT/ABAM wachten de definitieve samenwerkingsovereenkomst af die tussen verzekeraars en makelaars wordt overeen gekomen.

In samenwerking tussen de leden van de BVVM/UPCA en BVT/ABAM zullen er verschillende werkgroepen samengesteld worden om een addendum op te stellen specifiek voor de transport- en aanverwante verzekeringen.

Deze werkgroepen zullen zich concentreren op volgende specifieke problematieken voor de transport- en aanverwante verzekeringen:

Opstellen van de rekeningen

- . Debiteurenbeheer
- . Wat met de commissie bij wanbetaling
- . Informeren van verzekeraars omtrent de reeds genomen acties
- . Schuldvergelijking

Opzeg en mandaat (uniformiteit creëren)

- . Recht op commissie
- . Auteursrecht
- . Winstdeelname

Mededelingen aan medeverzekeraars

- . Onder andere in kader van schadebeheer

Opzeg van de samenwerkingsovereenkomst en de gevolgen.

7. Transport

Durant l'année écoulée trois réunions entre les membres de la commission Technique Transport ont été organisées ainsi que 2 réunions « Polo » avec les membres de l'Abam.

Trois thèmes sont à l'ordre du jour :

1. Une adaptation des utilisations des règles en ce qui concerne « un avis de changement de d'intermédiaire » :

Force est de constater que les nouvelles règles en matière de mandat d'une police (avis de changement d'intermédiaire) et le projet de convention de collaboration entre intermédiaire et compagnies d'assurances méritent pour le moins d'être adaptés et aux usages en vigueur dans le secteur du transport.

2. Convention de collaboration avec les assureurs :



Les membres de l'UPCA et de l'ABAM attendent encore la version définitive de la convention de collaboration entre assureurs et intermédiaires.

En collaboration entre les membres de l'UPCA et de l'ABAM, plusieurs groupes de travail seront constitués afin de préparer un addendum répondant plus adéquatement aux besoins et spécificités liés au secteur « transport ».

Ces groupes de travail se concentreront sur les problématiques propres liées au transport suivantes :

Etablissement des comptes

- Gestion débiteur
- Quid de la commission en cas de défaut de paiement
- Information des assureurs quant aux actions déjà entreprises
- Comparaison des soldes débiteurs

Résiliation et mandat (standardisation)

- Droit à la commission
- Droit d'auteur
- Participation bénéficiaire

Communication aux co-assureurs

- Notamment dans le cadre de la gestion sinistre

Résiliation de la convention de collaboration et conséquences

3. "compliance" en de "sanctions clause" :

Zowel bij de transportverzekeraars als bij de verzekeringsmakelaars bestaat er veel ergernis omtrent de wildgroei en non-conformiteit in de interpretatie van compliance regels en dit zowel door de verschillende nationale instanties in Europa, verschillende verzekeraars in verschillende landen en makelaars.

Daar waar compliance en sanctieregelingen een uniform en duidelijk gegeven zouden moeten zijn, leiden ze momenteel tot een concurrentievervalsend, onduidelijk en opportunistisch verkoopargument.

Er wordt dan ook gevraagd of er geen mogelijkheid bestaat om op de Europese regelgevers en de verschillende regulatoren zoals de FSMA druk uit te oefenen voor meer uniforme regelgeving en interpretatie in verband met de "compliance vereisten".

Misschien zou de BVVM hier een rol in kunnen spelen?

3. « compliance » et « sanctions clause » :

- tant auprès des assureurs qu'auprès des courtiers, la prolifération et la non-conformité dans l'interprétation des règles de « compliance » tantôt par les différentes instances nationale en Europe, tantôt par les différents assureurs voire courtiers dans les différents pays est source de grande frustration/vexation.
- alors que le « compliance » et les règles de sanctions devraient être une donnée claire et uniforme, la situation actuelle mène à une concurrence déloyale, incertaine voire un argument de vente opportuniste

La question qui se pose est de savoir s'il pourrait y avoir des possibilités d'action tant auprès du législateurs Européen qu'auprès des différents régulateurs afin d'obtenir plus de règles uniformes et univoques en matière d'exigence de « compliance »

L'UPCA pourrait-elle également y jouer un rôle ?

8. Technische Commissie Leven

Het laatste jaar kwamen de volgende thema's aan bod:

- Shell-arrest:

Volgens dit arrest, indien alles beperkt wordt tot een strikte interpretatie van de wet Verwilghen, zijn de verzekeraars gebonden door dezelfde garantieverplichtingen m.b.t. de hospitalisatie plannen die de gepensioneerde dekken, zelfs indien deze dekking opgenomen is via een apart plan voor de actieve verzekerde. Een interpretatieve wet of op zijn minst een verduidelijking blijft wenselijk. Een overleg met Assuralia zou worden gehouden om de praktische regelingen te bespreken.

- Minimum gewaarborgde rente ten laste van de werkgevers

Een volledige artikel is al in ons jaarverslag gewijd aan dit onderwerp. De besprekingen zijn aan de gang, via de werkgroepen van het VBO en de Minister van Pensioenen.

- Eenheidsstatuut ziekte en complementaire verzekeringen: hospitalisatie en gewaarborgd inkomen



Er zijn al zware discussies gevoerd in termen van harmonisatie modaliteiten, zelfs overgangsmaatregelen, aanvullende pensioenregelingen "pensioen" en "overlijden" voor arbeiders en bedienden ingevolge de invoering van het eenheidsstatuut.

Er is weinig of geen duidelijke beslissing geweest betreffende de aanvullende verzekering waaronder de garanties "hospitalisatie" en "gewaarborgd inkomen".

Zouden we daar ook niet een duidelijk standpunt moeten innemen of zelfs een overgangsmaatregelen? Een discussie met Assuralia is voorzien.

- Financiële informatieverstrekking m.b.t. verzekeraars

Als men bedrijven moet adviseren m.b.t. de keuze van partners om te kiezen om verplichtingen op lange termijn aan te gaan (bijvoorbeeld pensioenverplichtingen), na de financiële crisis in 2008, maar ook na de invoering van het beginsel van de labelisering van de producten "Sparen en Beleggen" (zelfs indien dit uitgesteld is voor diens invoegetrede in het najaar van 2016) blijft het verstrekken van informatie over de financiële solvabiliteit van de verzekeraars een belangrijk element voor de eindkeuze van de klant.

Het prudentiële toezicht van de verzekeringsmaatschappijen is een bevoegdheid van de NBB. De vraag is of het mogelijk zou zijn om over een opmerking of een officiële waarschuwing van de NBB te beschikken over de solvabiliteit van verzekeraars ... in plaats van steeds waardering van rating agencies of zelfs de verklaringen van sommige verzekeraars te verkrijgen.

8. Commission technique Vie

Les activités de la Commission Technique en vie ont porté cette dernière année sur les points suivants :

- Arrêt Shell:

Si on se limite à une interprétation stricte de la loi Verwilghen les assureurs sont tenus aux mêmes obligations de maintien des garanties hospitalisation dans les plans prévoyant une couverture pour les retraités, même si cette couverture est organisée via un plan séparé des assurés actifs.

La législation interprétative, même si une clarification reste souhaitable.

Une consultation avec Assuralia devra être organisée pour examiner les modalités pratiques.

- Taux d'intérêt minimum garanti via la LPC à charge des employeurs:

Un article complet est déjà consacré dans notre rapport annuel à cette problématique. Des discussions sont en cours, via les groupes de travail à la FEB et le Ministre des pensions.

- Statut unique et assurances complémentaires : hospitalisation et revenu garanti.



Des débats nourris ont déjà alimentés bien des modalités d'harmonisation, voire de transition, des régimes de pensions complémentaires « retraite » et « décès » pour les ouvriers et employés suite à l'introduction du statut unique.

Il y a peu ou pas de décisions claires s'agissant maintenant des assurances complémentaires dont notamment les garanties « hospitalisation » et « revenu garanti ».

Ne faudrait-il pas là aussi prévoir une position claire voire des modalités de transition ? Une discussion devra être lancée avec Assuralia

- Informations financières concernant les assureurs :

S'agissant de conseiller les entreprises quant au partenaire à choisir pour assumer des obligations à long terme (tels des engagements de pension), suite à l'expérience de la crise financière en 2008, mais aussi suite à l'introduction du principe de labellisation des produits « Epargne et Investissement » (même si reportée pour son entrée en vigueur probablement à fin 2016) l'information quant à la solvabilité financière des assureurs est un élément important pour le choix final.

Le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance étant un domaine de compétence de la BNB, la question est de savoir s'il serait possible de disposer d'un commentaire, voire d'avertissement officiel de la part de la BNB quant à la solvabilité des assureurs, ...plutôt que d'obtenir des appréciations d'agences de notation, voire des déclarations de certains assureurs.

9. Juridische Zaken

Onze commissie « Juridische zaken » heeft de meeste van haar vergaderingen toegespitst op de redactie van teksten handelend over de noties « belangenconflicten » en « transparantie van de remuneratie ». De teksten vloeien voort uit de **AssurMiFID** wetgeving en waren bedoeld om gepubliceerd te worden op de website van de Federatie. Vandaag zijn wij daarmee rond.



In het kader van de BVVM gaat het om op een adequate manier de consumenten alsmede ons controle organisme in te lichten en dit m.b.t. het begrijpen en het effect dat onze Federatie aan deze principes toekent. Het debat binnen ons comité was hevig en dit ten gevolge van het wazig karakter zowel van de noties zelfs als van de verwachtingen van het FSMA of morgen van de rechtbanken die de uiteenlopende meningen van de participanten moeten interpreteren.

De vruchten van deze werken zijn aldus een evenwichtige compromis tussen de minimalistische en maximalistische benaderingen.

Onze leden worden aldus verzocht om zich te inspireren van de genomen stellingen van onze Federatie in deze materies teneinde hun eigen sites en procedures zo « compliant » mogelijk te maken.

De formele implementatie in elk van onze burelen van het geheel van deze informaties, die meestal een precontractueel karakter hebben, zullen permanent inspanningen vereisen van het beroep en een herhaalde « tucht ». De opeisen van onze medewerkers, de technische commissie heeft, juist zoals andere instanties de afwezigheid van de **« level playing field »** vastgesteld doorheen verschillende hoofdstukken van deze wetgeving en hebben binnen de politieke organen van de Federatie aangemoedigd om corrigerende wetteksten te bekomen om een einde te stellen aan deze discriminatie.

De technische commissie « Juridische Zaken » staat overigens in « stand by » voor de commissie « sociale aangelegenheden » die zich buigt over de perverse effecten van het statuut van **«handelsagent»** met betrekking tot de uitwinningvergoeding.

Een arrest van het Hof van Beroep van arbeid van juni 2014 en volgend op 2 Arresten van het Grondwettelijk Hof waarin de artikels 10 en 11 van de grondwet niet-conform hebben verklaard (discriminatie). Deze handelen over de uitzondering m.b.t.de verzekeringen voor arbeidsovereenkomsten en baren zorgen voor onze leden. Een wettelijk initiatief in dit domein lijkt ons onontbeerlijk.

9. Les Affaires juridiques

Notre Commission des Affaires juridiques a consacré la plupart de ses séances de travail à la rédaction des textes traitant des notions de "conflits d'intérêt " et de "transparence des rémunérations" issues de la législation AssurMifid afin qu'ils soient publiés sur le site web de la Fédération. C'est aujourd'hui chose faite.

Il s'agit dans le chef de l'UPCA d'informer adéquatement les consommateurs et notre Autorité de contrôle quant à la compréhension et à la portée qu'accorde notre Fédération à ces principes.



Les débats au sein du comité de rédaction ont été vifs car le caractère flou tant des notions elles-mêmes que des attentes supposées de la FSMA ou, demain, des Tribunaux alimentaient les divergences de vues entre les participants. Le fruit de ces travaux constitue donc un texte de compromis équilibré entre les maximalistes et les minimalistes.

Nos membres sont d'ailleurs invités à s'inspirer des positions prises en ces matières par la Fédération pour rendre leurs propres sites et procédures aussi "compliant" que possible.

L'implémentation formelle, dans chaque bureau de courtage, de cet ensemble d'informations au caractère très généralement pré-contractuel va exiger des efforts soutenus de la profession et un "drill" répété de tous les collaborateurs.

1. La Commission technique a, comme d'autres instances, dénoncé l'absence de **"level playing field"** qui se constate au travers de plusieurs chapitres de ce corpus législatif ; en invitant les organes politiques de la Fédération à obtenir les textes de "réparations" nécessaires pour qu'un terme soit mis à de telles discriminations.
2. Par ailleurs, la Commission technique des Affaires juridiques se tient en "standby" de la Commission des Affaires sociales qui se penche actuellement sur les effets pervers du statut d' « **agent de commerce** » en matière d'indemnité d'éviction.

Un arrêt de la Cour d'appel du Travail de juin 2014, faisant suite à ceux par lesquels la Cour Constitutionnelle avait déclaré non-conforme aux articles 10 et 11 de la Constitution (discrimination) l'exception des assurances en matière de contrat de travail des représentants de commerce, est à la base des inquiétudes de nos membres.

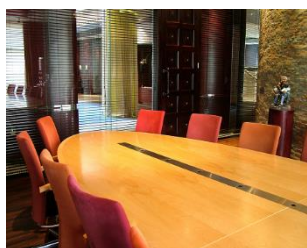
Une initiative législative pourrait en ce domaine également s'avérer indispensable à obtenir.

10. Sociale Aangelegenheden

De belangrijkste activiteiten van onze commissie sociale aangelegenheden is sinds onze laatste Algemene Vergadering gewijd aan, de voorbereiding en de opvolging van de technische groepswerken "classificatie van de functies".

Deze werkgroep, die een tiental keer in het afgelopen jaar is samengekomen, opereert onder de controle van het Paritair Comité 307.

De voorbereidende zittingen van onze eigen BVVM commissies staan bij deze gelegenheden open voor vertegenwoordigers van onze zusterfederaties Feprabel en FVF, die ook op hun beurt hun visie op de thema's ter discussie brengen.



De actualisatie van de classificatie van de functies verwacht door de CAO van 24 juni 2008, die sinds 2012 al lopende is, is een delicate en moeilijke missie.

Het is onderhevig aan veel onderlinge misverstanden.

Het onderwerp is delicaat want het houdt een quasi mechanisch effect op de barema's van de sectorale verloning en heeft bijgevolg een rechtstreeks effect op het kostenplaatje van de bemiddelaar.

Dit rechtvaardigt alhoewel het principe van "budgettaire neutraliteit" steeds vermeldt door de werkgeversvertegenwoordigers, waar een dergelijk probleem niet relevant is voor deze werkgroep want het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Paritaire Comité zelf.

De werkgroep van zijde van de vakbond is in feite samengesteld uit deskundigen wier mandaat strikt beperkt is tot de aspecten van de methodologie, relevante criteria per klasse, inventaris van de functies, en de evaluatie in zeven stappen ...

Kortom, dit is een puur technische basis, sectorale of sociale kwesties van meer politieke aard die onvermijdelijk zullen tot stand komen worden routinematig verwezen naar het niveau van het Paritair Comité.

Dit project is natuurlijk regelmatig het onderwerp van een rapport over de vooruitgang van onze Raad van Bestuur.

Het Paritair Comité kwam zelf negen keer op dezelfde periode samen om kwesties te behandelen met betrekking tot:

- de toekomst van de sector na AssurMiFID en andere factoren,
- telewerken (een technische groep werd opgericht om de wenselijke veranderingen te bestuderen die op dit gebied kunnen worden uitgevoerd)
- het aangaan van enkele kwesties met betrekking tot de taken van de werkgroep "classificatie van de functies"
- afspraken over collectieve arbeidsovereenkomsten betreffende Eco-cheques en dergelijke, de opleidingsinspanningen van 2014-2015, de syndicale training ...

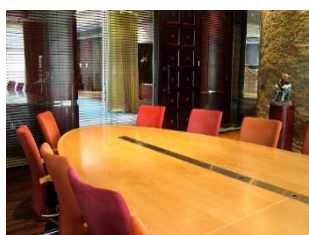
Zoals vermeldt in het verslag van de "juridische zaken" verzekert de Technische Commissie van Sociale Aangelegenheden het bestuur van de werkgroep die verantwoordelijk is voor de problematiek van de "Uitwinningsvergoeding" met betrekking tot de status van de handelsagent.

Zoals iedereen kan zien, twaalf maanden van een bijzonder hechte samenwerking.

10. Affaires Sociales

L'essentiel des activités de notre commission des Affaires Sociales a été consacré, depuis notre dernière Assemblée générale, à la préparation et au suivi des travaux du groupe technique « classification des fonctions ».

Ce groupe de travail qui s'est réuni une dizaine de fois ces douze derniers mois, opère sous le contrôle de la Commission paritaire 307. Les séances préparatoires de notre propre commission UPCA sont, à ces occasions, ouvertes aux représentants de nos fédérations-sœur Feprabel et FVF qui y apportent leur vision des thèmes en discussion.



L'actualisation de la classification des fonctions prévue par la convention collective de travail du 24 juin 2008 constitue une mission délicate et difficile, en cours depuis 2012. Elle est sujette à de nombreuses incompréhensions réciproques. Le thème est délicat car porteur quasi mécaniquement d'effets sur le barème des rémunérations sectoriel et dès lors sur le principal facteur de coûts des intermédiaires.

Ceci justifie le principe de "neutralité budgétaire" constamment évoqué par les délégués du banc patronal, encore qu'une telle question soit hors sujet pour ce groupe de travail puisque du ressort exclusif de la Commission paritaire elle-même. Le groupe de travail du côté syndical est, en effet, constitué de spécialistes dont le mandat se limite strictement aux aspects méthodologie, critères pertinents par classe, inventaire des fonctions, évaluation en sept échelons ...

Bref, il s'agit d'un périmètre purement technique, les questions sociales sectorielles ou de nature plus politique qui en découleront inévitablement sont systématiquement renvoyées au niveau de la Commission paritaire. Ce chantier fait, bien entendu, régulièrement l'objet d'un rapport quant à son évolution lors de nos Conseils d'administration.

La Commission paritaire elle-même s'est réunie à neuf reprises sur la même période pour y traiter de questions portant sur :

- l'avenir du secteur suite à Assurmifid et à d'autres facteurs le télétravail (un groupe technique a été créé pour étudier les évolutions souhaitables qui pourraient être mises en œuvre en la matière),
- trancher quelques questions de principe concernant les travaux du groupe de travail « classification des fonctions »,
- convenir de conventions collectives de travail en matière d'éco chèques et analogues, d'efforts de formation 2014-2015, de formation syndicale...

Comme évoqué dans le rapport consacré aux « Affaires Juridiques » la commission technique des Affaires Sociales assure le pilotage du groupe de travail en charge de la problématique « indemnité d'éviction » liée au statut d'agent de commerce.

Ainsi que chacun peut le constater, douze mois d'une activité particulièrement dense.

11. Opleiding



Voor het BVVM en haar leden, is 2014 een bijzonder jaar geweest omwille van de invoering van de wetgeving bekend als de "Twin Peaks II" en de verplichting tot het volgen van een opleiding binnen een bepaalde tijdspanne en bovendien de oprichting van de 'BVVM Academy, het ondersteuningsinstrument voor onze leden, zoals reeds vermeld in ons artikel hierboven.

Aan de zijde van het CEPOM, zoals is vereist, werd het jaarverslag gepresenteerd en goedgekeurd door de Gemengde Commissie 307.

Enkele interessante cijfers voor 2014:

- 20 teams van trainers (zelfstandigen) gaven 337 opleidingen op een termijn van 439 dagen, dat is 3% meer dan in 2013.
- Het programma bij uitstek, "seizoensgebonden scholing" bevestigt opnieuw het succes met 2.031 deelnemers terwijl de inschrijvingen in taaltrainingen en technische verzekeringen en verkooptechnieken een aanzienlijke groei hebben ervaren.
- Er val op te merken dat CEPOM een significante rol speelde in de vorming van de sector omtrent AssurMifid door opleidingssessies te organiseren met daarbovenop het afleggen van examens, met zijn 849 deelnemers.
- Tot slot werden 12 gevallen van outplacement toevertrouwd door CEPOM aan haar partner Right Management.

Laten we hier het uitstekende werk van Daniel Brullemans citeren, de onvermoeibare spil van CEPOM.

Twee laatste opmerkingen aan de aandacht van alle:

- Op 01-01 van dit jaar, is de nieuwe wetgeving omtrent het unieke examen terug van kracht in termen van "basis"-opleidingen. Alle personen in contact met het publiek (PCP) en alle hoofden van de Distributie (VVD), alle actoren van de verzekeringsbemiddeling moeten in staat zijn om hun kennis aan te tonen, tenzij het anders is toegestaan door de wet. Merk ook op dat, tenzij door strikte beperkte overgangsmaatregelen, Twin Peaks ook deel uit maakt van de basisopleidingen, en zal ook in de toekomst worden bekrachtigd door middel van een examen die georganiseerd is door een opleidingscentrum, dat goedgekeurd werd door de bepalingen van de nieuwe wetgeving.
- Met betrekking tot de "gewone opleidingen" noteer het volgende:
 - . Een extra vier leden werden als opleidingsorganisator bekrachtigd
 - . Een nieuwe wetgeving die van kracht werd op 01/10/2014, en die het minimum aantal Verantwoordelijke voor Distributie (VVD) voorziet in uw respectievelijke organisatie, en vertrekkende van 1 VVD per 10 PCP's.
 - . de eerste periode van 3 jaar komt aan zijn einde, een evaluatie van de werking en monitoring van de erkende centra is aan de gang in samenwerking met de FSMA. De resultaten of de aanpassingen van de voorstellen zullen binnenkort worden meegedeeld.

11. Formation



Au niveau de l'UPCA et de ses membres, l'année 2014 aura été une année spéciale du fait de l'introduction de la législation dite « Twin Peaks II » et l'obligation de formation dans les délais requis et la création de l'UPCA Academy, outil de support de nos membres, comme déjà évoqué dans notre article ci-dessus.

Du côté du CEPOM, comme il est de mise, le rapport annuel a été remis et approuvé en Commission paritaire 307.

Quelques chiffres intéressants pour 2014 :

- 20 équipes de formateurs (indépendants) ont assumé 337 formations portant sur 439 jours de cours, soit 3% de plus qu'en 2013.
- le programme -phare, "seasonal school" confirme, une fois de plus, son succès avec 2031 participations tandis que les formations en langues, en techniques assurances et en techniques de vente ont enregistré une croissance des inscriptions significative.
- notons que le Cepom a apporté sa pierre à la formation du secteur concernant AssurMifid en organisant des sessions de cours, avec examens à la clé, pour 849 inscrits.
- pour conclure, 12 cas d'outplacement ont été confiés par le Cepom à son partenaire Right Management.

Saluons ici l'excellent travail accompli par Daniel Brullemans, l'infatigable cheville ouvrière du Cepom.

Deux dernières remarques à l'attention de tous :

- au 01-01 de cette année, la nouvelle législation concernant l'examen unique est rentrée en vigueur en termes de formation des matières dites de « base ». Toutes les Personnes en Contact avec le Public (PCP) et tous Responsables de Distribution (RD), acteurs en intermédiation en assurance, doivent pouvoir justifier de leur connaissance, sauf à en être dispensé légalement. A noter également que, sauf mesures transitoires strictement limité, la formation Twin Peaks fait également partie des matières dites de base et devra également à l'avenir être sanctionnée via un examen organisé par un centre de formation agréé selon les dispositions de la nouvelle législation.
- Quant au « recyclage régulier », à noter :
 - . quatre membres de plus ont obtenu leur accréditation en tant qu'organisateur de formation
 - . une nouvelle législation entrée en vigueur au 01-10-2014 et précisant le nombre minimum de Responsables de Distributions (RD) à prévoir dans toutes organisation de bureau de courtage, et partant à 1 RD par tranche de 10 PCP.
 - . la période initiale de 3 ans arrivant à son terme, une évaluation du fonctionnement et du suivi des centres accrédités est en cours en collaboration avec la FSMA. Les résultats, voire les propositions d'adaptation seront communiqués prochainement.

12. Besluiten

Onze leden komen er meestal goed uit en hebben veel verdiensten in het doormaken van financiële en economische crisisjaren, met daarboven op een serieuze dosis aan regulering.



Wie zou er durven zweren dat wij er het einde van gezien hebben ? In dit woelige klimaat, hebben onze leden koudbloedig gereageerd, hun talenten laten gelden alsmede hun wilskracht.

- Koelbloedig door hun bedrijven met heel veel competentie te beheren
- Talent door te anticiperen op de noden van hun klanten, door creatief en innoverend te zijn m.b.t. het presteren van hun diensten
- Wilskracht door goede acquisities teneinde hun know-how te versterken en een reeks aan oplossing te bieden aan de consumenten zowel voor de bedrijven, instellingen of particulieren

Er was geen gebrek aan uitdagingen in de periferie van de business die ze in portfolio hadden ingevolge de uitbreiding van de publieke markten, in de inspanningen die geleverd werden m.b.t. de tools en « processen » ingevolge de meer en meer indruisende digitalisering, in de compliance m.b.t. de gedragsregels, in de noden voor opleiding...

In deze context, kan men niet naast deze onvermijdelijk bron die de BVVM is kijken ...

Deze laatste is er zich zeker van bewust en hebben de nodige inspanningen geleverd opdat onze beroepsvereniging haar rol zou vervullen met de nodige invloed en verscherpte invloed in de wereld van « Public Affairs ». Alles zal in het werk gesteld worden ten voordele van, en hier zijn wij er stellig van overtuigd, alle « stakeholders » van onze industrie, d.w.z. de makelaars, hun klanten die hen eer betuigen door hun vertrouwen, de verzekeraars die de risicodragers zijn en de controleorganisme.

De bemiddeling is een prachtig beroep vol passie.

Aan ons om er een betere zichtbaarheid aan te geven teneinde jonge talenten aan te sporen om ons beroep en bedrijven te verwoegen.

12. Conclusions

Nos membres en sortent plutôt bien et ils ne manquent pas de mérite si l'on songe aux sept années difficiles de crise financière et économique qu'ils ont déjà traversées et auxquelles plus récemment s'est ajoutée une sérieuse poussée de fièvre régulatrice.

Qui oserait d'ailleurs affirmer qu'on est arrivé au terme de l'une et de l'autre ? Dans ce climat agité, ils ont fait preuve de sang-froid, de talent et de volontarisme.

- De sang-froid en gérant avec compétence leurs entreprises.
- De talent en anticipant les besoins de leurs clients, en étant créatifs et innovants en matière de prestations de services.
- De volontarisme en procédant à des acquisitions ciblées de nature à renforcer leur savoir-faire et leur palette de solutions à disposition des consommateurs qu'il s'agisse d'entreprises, d'institutions ou de particuliers.

Les défis n'ont pas manqué, qu'ils touchent au périmètre des affaires en portefeuille impacté par l'élargissement des marchés publics, aux efforts à consentir en matière d'outils et de « process » résultant d'une digitalisation de plus en plus intrusive, à la compliance en matière de règles de conduite, aux besoins en formation...

Dans ce contexte, l'UPCA s'avère une ressource incontournable pour nos membres.

Ces derniers en sont parfaitement conscients et ils ont consenti les efforts nécessaires pour que notre fédération puisse remplir son rôle avec un impact et une influence accrus dans le monde des "public affairs".

Tout sera mis en œuvre en ce sens au plus grand profit, nous en sommes convaincus, de tous les « stakeholders » de notre industrie c.-à-d. nos courtiers, les clients qui les honorent de leur confiance, les compagnies d'assurance qui portent les risques qui leur sont confiés et nos autorités de contrôle.

L'intermédiation est un métier superbe, passionnant.

A nous d'en assurer la meilleure visibilité de sorte que toujours plus de jeunes gens talentueux rejoignent notre profession et nos entreprises.

Bijlage Technische Commissies - Annexe Commissions Techniques

	<i>AO</i> <i>Acc.Travail</i>	<i>BA</i> <i>RC</i>	<i>Brand</i> <i>Incendie</i>	<i>Transport</i> <i>Transport</i>	<i>Soc. aangelegenh.</i> <i>Quest. Soc.</i>	<i>Leven</i> <i>Vie</i>	<i>Eur./Jurid./aangelegenheden.</i> <i>Quest.eur./jur.</i>	<i>Fin. risico</i> <i>Risques Fin.</i>	<i>Herverzekeringen</i> <i>Réassurances</i>	<i>Auto</i>	<i>Syst. Org.</i> <i>Process</i>
ADD	Paul Caekebeke 09/324 22 71 paul.caekebeke@add.be	Marc Rodeyns 016/63 29 39 marc.rodeyns@add.be	Luc Haeck luc.haeck@add.be	Nadine Verbergh nadine.verbergh@add.be	Cindy Peeters 016/43 10 07 cindy.peeters@add.be	Rudy Peeters rudy.peeters@add.be	Inge Vermassen 09/324 23 01 inge.vermassen@add.be	Jan Catry jan.catry@add.be		Frank Roman 09/331 54 01 0496/57.30.78 franky.roman@lmarisk.be	Geert Celie 016/43 10 13 geert.celie@add.be
AGALLIS	Francis Rondas 02/775 34 08 francis.rondas@agallis.be	Eddy Van Regemoorter 02/775 33 71 eddy.vanregemoorter@agallis.be	Jean Caluwe 02/775 34 01 jean.caluwe@agallis.be		Wim Vermeersch 02/775 33 57 wim.vermeersch@agallis.be	Francis Rondas 02/775 34 08 francis.rondas@agallis.be	Eddy Van Regemoorter 02/775 33 71 eddy.vanregemoorter@agallis.be	Jan D'Hondt 02/775 37 43 jan.dhondt@agallis.be	Jan D'Hondt 02/775 37 43 jan.dhondt@agallis.be	Johan Clerinx 02/775 34 04 johan.clerinx@agallis.be	Jan D'Hondt 02/775 37 43 jan.dhondt@agallis.be
BELGIBO	Sophie Verbruggen 03/247.58.88 sophie.verbruggen@belgibo.be	Koenraad Maes 03/247.58.15 koenraad.maes@belgibo.be	Koenraad Maes 03/247.58.15 koenraad.maes@belgibo.be	Wouter Van den Daele 03/247.58.38 wouter.van.den.daele@belgibo.be		Theo Ruyters 03/247.58.37 theo.ruyters@belgibo.be		Koenraad Maes 03/247.58.15 koenraad.maes@belgibo.be	Koenraad Maes 03/247.58.15 koenraad.maes@belgibo.be	Monique Bosmans 03/247.58.10 monique.bosmans@belgibo.be	Beni Van Goethem 03/247.58.41 accounting@belgibo.be
CALLANT		Pieter De Laet pieter.delat@callant.be	Luc Deroover 03/569 07 07 luc.deroover@callant.be	Johan Langbeen johan.langbeen@callant.be		Jurgen Tuttens jurgen.tuttens@callant.be	Pieter De Laet pieter.delat@callant.be			Johan Langbeen johan.langbeen@callant.be	Wim Baert wim.baert@callant.be

CONCORDIA	Karin Marlier 09/264 11 32 karin@concordia.be	Karen Dossche 09/264 11 50 karen@concordia.be	Stefan Smet tél. 09 264 11 38 GSM 0471 98 04 79 ssmet@concordia.be	Ann Dely 09/264 11 31 ann@concordia.be	Kathleen Hautekiet 09/264 11 47 kathleen@concordia.be	Sartor Steve 0473/68 68 70 steve@concordia.be	André Van Varenberg 02/423 11 02 avanvarenberg@concordia.be		Annette Tenenbaum 0475/45.93.91 annette@concordia.be		Ginny Seghers 09/264 11 45 ginny@concordia.be
EUROBROKERS	Philippe Amand 02/379 27 15 amand.philippe@eurobrokers.be; amand.philippe@portima.be		Jean-Pierre Haas 02/375 39 42 haas.jp@portima.be			Philippe Lescot 02/379 27 14 philippe.lescot@ebinsurance.be				Raoul Maas 02/379 27 16 raoul.maas@eurobrokers.be	Olivier van Innis 02/379 27 13 van.innis.olivier@portima.be
GRAS SAVOYE BELGIUM	Philippe Jennen 02/481.18.26 philippe.jennen@grassavoye.be	Annette Senn 02/481.18.65 annette.senn@grassavoye.be	Jean-Jacques Michalik 02/481.19.15 jean-jacques.michalik@grassavoye.be	Luc Vanhal 04/344.67.68 luc.vanhal@grassavoye.be	Patrizia Pace 04/344.67.14 patrizia.pace@grassavoye.be	Frédéric Struyf 02/481.19.02 frederic.struyf@grassavoye.be	Yves Masson 02/481.18.37 yves.masson@grassavoye.be	Annette Senn 02/481.18.65 annette.senn@grassavoye.be	Jean-Jacques Michalik 02/481.19.15 jean-jacques.michalik@grassavoye.be	Gino Simons 02/481.19.33 gino.simons@grassavoye.be	Silvio Lacolino 04/344.67.35 silvio.iacolino@grassavoye.be
HAVRICO INSURANCE				Charles Vrints 03/281 48 78 charles.vrints@havrico.be	Luc Hardeel 03/221 90 12 luc.hardeel@havrico.be						Luc Hardeel 03/221 90 12 luc.hardeel@havrico.be

	AO <i>Acc.Travail</i>	BA <i>RC</i>	Brand <i>Incendie</i>	Transport <i>Transport</i>	Soc. aangelegenh. <i>Quest. Soc.</i>	Leven <i>Vie</i>	Eur./Jurid./aangelegenheden. <i>Quest.eur./jur.</i>	Fin. risico <i>Risques Fin.</i>	Herverzekeringen <i>Réassurances</i>	Auto	Syst. Organ., <i>Process</i>
INDUVER	Roger Vangesselen 011/30 09 31 roger.vangesselen@induverhasselt.be	Luc De Pooter 03/241 06 02 luc.depooter@induverantwerpen.be	Hugo Gijssels 03/241.06.19 Hugo.gijssels@induverantwerpen.be	Ronny Tourne 03/241 06 30 ronny.tourne@induverantwerpen.be	Mieke Verstraeten 03/241.06.25 mieke.verstraeten@induverantwerpen.be	Theo Sprooten 011/30.09.35 Theo.sprooten@induverhasselt.be	Jo Berghs 011/30 39 11 jo.berghs@induverhasselt.be		Jo Berghs 011/30 39 11 jo.berghs@induverhasselt.be	Anton Cools 03/241.06.04 anton.cools@induverhasselt.be	Seppe Simon 09/265.90.86 seppe.sijmons@induvergent.be
KEGELS & VAN ANTWERPEN	Erik Verlinden 03/680 02 63 Erik.verlinden@kegelsvanantwerpen.be	Erik Verlinden 03/680 02 63 Erik.verlinden@kegelsvanantwerpen.be	Inge Peeters 03/443 73 57 inge.peeters@kegelsvanantwerpen.be								
MARSH	Peter Ceulemans 03/286 64 22 peter.ceulemans@marsh.com	Denis van der Elst 02/674 97 79 0477/96.11.55 denis.vanderelst@marsh.com	Marika Hoet 02/674 97 50 marika.hoet@marsh.com	Antoon Stappaerts 03/286.63.44 antoon.stappaerts@marsh.com	Annick Janssen 02/674.97.68 0473/93.88.33 annick.janssen@marsh.com	Christophe Versin 02/674 91 39 christophe.versin@marsh.com	Erik Marissen 02/674 97 23 erik.marissen@marsh.com	Joris Meirsschaut 02/674 99 02	Bruno Bogaerts 02/674 98 80 bruno.bogaerts@marsh.com	Philippe Vandiest 02/674 97 43 philippe.vandiest@marsh.com	Bruno Roux bruno.roux@marsh.com
MERCER						Tom Boving 0476/426123 tom.oving@mercer.com					

Q EN O	Stefanie Clement 056/62 52 50 stefanie@qeno.be	Stefanie Clement 056/62 52 50 stefanie@qeno.be	Lieven Valcke 056/62 52 65 lieven@qeno.be	Lieven Valcke 056/62 52 65 lieven@qeno.be		Annelies Vlaemynck 056/62 52 70 annelies@qeno.be	Stefanie Clement 056/62 52 50 stefanie@qeno.be			Ludo Orens 056/62 52 55 ludo@qeno.be	
VANBRED INTERNATIONAL	Erwin Minsaer 03/217 57 67 Erwin.minsaer@vanbreda.com				Bieke Van Dessel 03/217 57 28 bieke.vandessel@vanbreda.com	Erwin Minsaer 03/217 57 67 erwin.minsaer@vanbreda.com	Michiel Vanderhaeghe. 03/217 67 75 Michiel.vanderhaeghe@vanbreda.com		Alain Van Noten 03/217 57 48 alain.vannoten@vanbreda.com		
VANBRED RISK & BENEFITS	Geert De Krem 03/217 54 07 0476/47.48.11 geert.dekrem@vanbreda.be	Jan Van Hecke 03/217 55 06 jan.vanhecke@vanbreda.be	Erik Verstraeten 03/217 56 23 erik.verstraeten@vanbreda.be	Staf Van den Bogaert 03/217 57 80 staf.vandenbogaert@vanbreda.be Jef Gorrebeeck 03/217 57 91 jef.gorrebeeck@vanbreda.be	Els Van Hoeck 03/217 51 00 els.vanhoeck@vanbreda.be	Marc Van kerckhoven mark.vankerckhoven@vanbreda.be	Caroline Wouters Caroline.wouters@vanbreda.be	Jan Van Hecke 03/217 55 06 jan.vanhecke@vanbreda.be	Leen De Bondt 03/217 56 38 Marleen.debondt@vanbreda.be	Jan Lecat 03/217 55 50 jan.lecat@vanbreda.be	
					André Van Varenberg 02/423 11 02 avanvarenberg@concordia.be Jean-Jacques Surny 02/737.95.82 - jean-jacques.surny.upca-bvbm@skynet.be						