

ACTIVITEITENRAPPORT VOORGESTELD TIJDENS DE ALGEMENE VERGADERING  
RAPPORT D'ACTIVITÉS PRÉSENTÉ LORS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

2020-2021



08-12-2021

## ONZE VERTEGENWOORDIGERS-NOS REPRÉSENTANTS

### **Kabinet van de Vice-Eerste Minister en Minister van Economische zaken - Cabinet du Vice-Premier Ministre, Ministre des affaires économiques**

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny

### **FSMA**

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny

### **PORTIMA**

#### *Raad van Bestuur-Conseil d'Administration*

- Patrick Dierickx
- Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger-suppléant)

### **Gemengde productiviteitscommissie-Commission mixte de productivité (Assuralia)**

- Jean-Jacques Surny
- Jan D'Hondt (plaatsvervanger-suppléant)

### **Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg-Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale**

#### *Paritair comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen (commissie 307)-Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances*

#### **Effectif**

- Jean-Jacques Surny
- Annick Janssen
- Kari Vankeirsbilck

#### **Suppléants**

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

### **Raad van Bestuur van het Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid (CEPOM)-Conseil d'Administration du Fonds d'existence paritaire**

- Jean-Jacques Surny (01-01-2019)

### **Raad van bestuur Ombudsdienst verzekeringen-Ombudsman Assurances Conseil d'Administration**

- Jean-Jacques Surny

### **BIPAR**

- Jean-Jacques Surny

### **Commissie voor Verzekeringen-Commission des Assurances**

- Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger-suppléant)

### **Sectoraal overleg: bemiddelaarsfederaties/Assuralia-Concertations sectorielles : fédérations d'intermédiaires**

- Level I: Steve Sartor, Jean-Jacques Surny
- Level II: Jean-Jacques Surny

#### *Overlegcomité tussen de bemiddelaarsfederaties-Comité de concertation interfédérations d'intermédiaires:*

- Jean-Jacques Surny

### **Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO-Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**

- Jean-Jacques Surny

### **Accreditatiecommissie-Commission d'accréditation**

- Jean-Jacques Surny

## INHOUDSTAFEL-TABLE DES MATIÈRES

### **P4**

Voorwoord

### **P6**

Wie Zijn Wij?

### **P7**

Raad Van Bestuur

### **P8**

Key Figures BVVM

### **P9**

Editoriaal

### **P10**

Onze Stakeholders: Assuralia

### **P13**

Onze Stakeholders: Ombudsman

### **P15**

Onze Stakeholders: FSMA

### **P18**

Onze Stakeholders: CEPOM

### **P20**

Next Generation Committee

### **P21**

Overzicht Technische Commissies

### **P22**

Technische Commissie:  
Juridische Aangelegenheden

### **P24**

**Version française**

### **P25**

Avant-Propos

### **P27**

Qui sommes-nous ?

### **P28**

Conseil d'Administration

### **P29**

Key Figures BVVM

### **P30**

Éditoriale

### **P31**

Nos Stakeholders: Assuralia

### **P34**

Nos Stakeholders: Ombudsman

### **P36**

Nos Stakeholders: FSMA

### **P39**

Nos Stakeholders: CEPOM

### **P41**

Next Generation Committee

### **P42**

Aperçu Commission Techniques

### **P43**

Commission Technique:  
Affaires Juridiques



### ***Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor de BVVM in 2020?***

2020 zal ongetwijfeld gekenmerkt blijven als het jaar van de Covidpandemie. Niemand had kunnen voorspellen dat we in Europa zouden worden geconfronteerd met een virus dat ons dagelijkse leven drastisch zou veranderen.

Churchill zei ooit *“never waste a good crisis”*, wel dit hebben onze leden daadwerkelijk gedaan. Velen hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om hun businessmodel en manier van werken aan te passen. Onze sector heeft zich moeten aanpassen aan deze bijzondere omstandigheden. Remote working is een evidentie geworden en heeft zelfs bijgedragen tot een verhoging van de efficiëntie.

Het feit dat er in de aanpak van de verzekeraars voor het segment ondernemingen weinig unanimiteit was, heeft ons functioneren niet alleen moeilijk gemaakt maar heeft er ook voor gezorgd dat er druk kwam op de relaties met onze klanten.

2020 werd ook gekenmerkt door een harder wordende markt. Waar we in het verleden vooral in een prijsgedreven marktomgeving zaten was het zoeken naar capaciteit onze voornaamste doelstelling.

Technische know how en een uitgebreide kennis van de binnen -en buitenlandse markten zijn essentieel geworden en laat dat nu elementen zijn waarin onze leden excelleren.

### ***Hoe ziet u de sector in de toekomst evolueren?***

Onze sector zal steeds meer gevraagd worden om echte meerwaarde te creëren voor de klanten. Het verkopen van standaardoplossingen -en producten kan in bepaalde segmenten nog steeds maar zal

noch moeite om zowel technisch sterke profielen als jonge high potentials aan te trekken teneinde hun klanten optimaal te servicen. De digitale transformatie is volop bezig maar zal ongetwijfeld een veel grotere impact krijgen in de toekomst. De meeste leden zullen blijven zoeken naar een mix van human en digital touch.

Ook in 2020 hebben verschillende makelaars/leden overnames gedaan wat wijst op een consolidatie die steeds groter zal worden. De impact van wet- en regelgeving alsook investeringen in ICT zullen deze tendens alleen maar versterken.

We zien ook een evolutie op vlak van de risicodragers. Een gedeelte van de markt zal niet meer verzekerd worden bij traditionele verzekeraars maar wel via bv volmachtbedrijven, vehikels die ook door onze leden worden opgericht. Daarenboven zullen ondernemingen steeds meer bewust moeten zijn van hun risico's waardoor Risk Management niet enkel meer iets zal zijn voor de multinationals. Ook in dit domein zullen onze leden zich kunnen onderscheiden.

### ***Welke rol verwacht u van BVVM?***

BVVM is tijdens de crisis steeds bereikbaar geweest voor haar leden. In sommige dossiers heeft onze federatie zelfs de lead genomen voor de sector. We stellen natuurlijk vast dat, ook al is er een zeer goede samenwerking met de andere federaties, onze sector door belangrijke stakeholders niet altijd gehoord wordt en onvoldoende representatief is. BVVM zal alles in het werk stellen om hierin een bruggenbouwer te zijn.

BVVM blijft natuurlijk het centrale aanspreekpunt als het gaat om wet -en regelgeving met een impact op ons beroep. Education en Training zullen in de toekomst steeds belangrijker

worden en onze federatie wil hierin een belangrijke rol spelen.

BVVM is opgericht door de leden en functioneert voor de leden. We hebben in 2020 de eerste stappen gezet in de verdere professionalisering van onze federatie én vooral in het promoten van de attractiviteit van onze sector. De oprichting van een *Next Generation Committee* is ontstaan vanuit de filosofie dat de toekomst zal worden bepaald door een nieuwe generatie professionals. Ik wil dan ook graag van de gelegenheid gebruik maken om de deelnemers te bedanken en een warme oproep doen naar andere jonge professionals om zich aan te sluiten bij dit initiatief. Bovendien zullen we deze ervaring kunnen gebruiken om studenten binnen de hoge scholen en universiteiten te overtuigen om voor onze sector te kiezen.



In de context van de attractiviteit hebben we ook de beslissing om meer middelen ter beschikking te stellen op vlak van marketing en communicatie. Zo hebben we onze website vernieuwd en werd een partnership aangegaan met Kanaal Z.

### **Conclusie**

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om ons kleine maar efficiënt en dynamische team BVVM te bedanken voor de vele inspanningen en de resultaten die ze hebben behaald.

In tegenstelling tot vele andere federaties bestaat onze Raad van Bestuur uit leden die allen concurrent zijn van elkaar. Toch hebben we kunnen vaststellen dat hun persoonlijke voorkeur van ondergeschikt belang is dan de belangen van de sector. Ik wil graag alle bestuurders bedanken voor hun input, tijd en enthousiasme!

Ook de andere leden alsook de nieuwe leden waren, mede door de omstandigheden, zeer actief in 2020 in de samenwerking met en ondersteuning van onze federatie. Ook voor hen mijn oprechte dank!

Steve Sartor,  
Voorzitter BVVM

## Wie Zijn Wij?

BVVM vertegenwoordigt, verdedigt en valoriseert de rol en de belangen van de (her)verzekeringsmakelaars in België. 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 BVVM zijn rechtspersonen waarvan de verzekerings- en herverzekeringsactiviteiten zich vooral richten op de bedrijfswereld. Hun cliënteel situeert zich vooral:

- 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, zoals adviesverlening, het plaatsen en beheren van risico's, risk management, preventie en omvat zowel de verzekeringstakken leven (employee benefits) als niet-leven (zowel marine als non-marine).

Cliënten profiteren van de kennis van onze leden in het hele land en zelf op alle continenten via hun eigen netwerken of de internationale netwerken waarin zij zijn geïntegreerd.

De toegevoegde waarde van de makelaardij in het algemeen en in het bijzonder van onze leden neemt elkaar jaar toe. De activiteiten van onze leden situeren zich op drie belangrijke niveau's:

- Adviesverlening: hierbij gaat het om het ontwerpen en aanbieden van innovatieve en competitive oplossingen die kunnen beantwoorden aan de noden van de cliënten.
- Plaatsing: staat toe om de kosten van onderzoek en van de tegenpartijen te verminderen, de onzekerheid tussen verzekeringnemers en risicodragers te reduceren, alsook de asymmetrie in onderhandelingskracht te corrigeren.
- Beheer: op de voet opvolgen van veranderingen tijdens de looptijd van het contract en een effectieve steun verzekeren in geval van een claim.



## Raad van Bestuur

### Raad van Bestuur

**Steve Sartor, Voorzitter**

Chief Executive Officer Concordia

**Rebecca Tielemans, Vice-Voorzitter**

Chief Executive Officer Marsh

**Philip Alliet**

Chief Executive Officer AON

**Peter Callant**

Chief Executive Officer Callant Verzekeringen

**Dirk Ector**

Chief Executive Officer ADD

**Bartel Janssens**

Chief Executive Officer Agallis

**Pedro Matthyssens**

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

**Lawrence Wagner**

Director of Client Management Continental Europe Cigna

**Jean-Jacques Surny**

Secrétaire Général BVVM-UPCA

### Secretariaat

**Secretaris-Generaal:** Jean-Jacques Surny

**Communication Officer:** Stanley Berenboom

**Legal Officer:** Chloé Goeseels

## Key Figures BVVM

|                       |                                                  | 2011            | 2012            | 2013            | 2014            | 2015            | 2016            | 2017            | 2018            | 2020            |
|-----------------------|--------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Omzet</b>          |                                                  | € 317.224.508   | € 327.047.621   | € 319.160.845   | € 320.588.077   | € 317.049.704   | € 369.332.529   | € 395.881.396   | €454.443.699    | €538.321.952    |
| <b>Premies</b>        | Belgische markt                                  | € 2.168.753.775 | € 2.395.722.895 | € 2.314.339.352 | € 2.330.472.289 | € 2.470.604.947 | € 2.379.193.577 | € 2.538.243.460 | € 2.931.853.324 | €2.671.687.421  |
|                       | Buitenlandse markt                               | € 694.162.418   | € 686.301.273   | € 563.339.922   | € 530.492.873   | € 268.443.625   | € 447.222.385   | € 418.711.432   | € 547.602.373,8 | € 596.158.178   |
|                       | <b>Totaal</b>                                    | € 2.862.916.193 | € 3.082.024.168 | € 2.877.679.274 | € 2.860.965.162 | € 2.739.048.572 | € 2.826.415.962 | € 2.956.954.892 | € 3.479.455.698 | € 3.267.845.599 |
| <b>Nombre FTE</b>     | Personen                                         | 1787,20         | 1790,21         | 1809,18         | 1823,83         | 1815            | 2049,00         | 2115,3          | 2401,35         | 2.421           |
| <b>Enkele ratio's</b> | Omzet/ FTE                                       | €177.498        | €182.687        | €176.412        | €175.777        | €174.683        | €178.267        | €187.151        | € 189245,5      | €1.349.791,6    |
|                       | Gemiddeld inkomen in verhouding tot brutopremies | 11.08%          | 10.61%          | 11.09%          | 11.20%          | 11.50%          | 16%             | 13,38%          | 13,06%          | 16%             |

Pandemie: medio maart 2020, iedereen thuis!

Het beroemde virus dringt bijna de hele wereld binnen. Overbelaste ziekenhuizen, ontelbare doden, onvoorstelbare beperkingen van onze vrijheden, nog geen zicht op vaccins, autoriteiten veroordeeld tot empirische besluitvorming, blinde navolging van instructies ingegeven door angst, dilemma tussen gezondheidsbescherming en individuele vrijheden, perceptie van een kloppend autoritarisme.

Achteraf gezien, "en als ik het allemaal opnieuw kon doen", zoals iemand anders zou zeggen, zouden veel dingen natuurlijk anders zijn aangepakt. Maar toch er zijn enkele nieuwe successen geboekt in een tijd waarin de vaccinatie meer dan gelanceerd is, ook al zullen de opeenvolgende golven niet op een hand te tellen zijn.

- Thuiswerken: gelukkig technisch al mogelijk en voor sommigen al van kracht. Niet meer pendelen naar het werk, maar leren hoe de invasie van de privé-omgeving door een nieuwe afspraak in het beroepsleven te organiseren.
- Zoom, Teams en dergelijke: naast de snelle inzet van apparatuur die onontbeerlijk is om te kunnen blijven werken, verschijnen er communicatiemiddelen waarmee we contact kunnen houden, hetgeen we al snel begonnen te missen.
- Voortzetting van de beweging om alles te digitaliseren, voor alles, de hele tijd! Met een verschuiving, een "toevallige" overdracht van het werk van verzekeraars naar de tussenpersoon of zelfs naar de klant. Digitaal wordt "Do It Yourself".

En al die tijd gaat het leven door: aanpassing van de dekkingsvoorwaarden voor onze cliënten, harder dan ooit onderhandelen met verzekeraars, stijgende prijzen, dalende capaciteit, meer dan ooit concurrentie in onze sector.

Als we verder vooruit kijken, zal het niet meer zijn zoals vroeger.

- De verzekeraarbaarheid van grote collectieve risico's zoals pandemieën en natuurrampen staat op de agenda, en hoogstwaarschijnlijk in een publiek-private partnerschapsaanpak.
- Waar in het verleden de grenzen van de interventie de aftrek van meer dan het tienvoudige van het verzekerde kapitaal zullen worden
- De bestaansreden en de toegevoegde waarde van ons beroep worden meer dan ooit bevestigd door onze knowhow op alle gebieden van risicoanalyse, preventie, optimale retentie, de noodzakelijke capaciteit van de over te dragen risico's en de kwaliteit van het aan onze cliënten verstrekte advies.

Wij zullen moeten zorgen voor een betere zichtbaarheid van ons beroep op alle niveaus: politici, werkgevers, verzekeraars, werkgroepen en denktanks op het gebied van risicobeheer.

Last but not least werken wij er ook aan om onze sector aantrekkelijker te maken voor jongeren. Dit is een van de redenen voor de oprichting van een nieuwe commissie binnen onze federatie, de "Next Generation Committee", dat onze Raad van Bestuur op gezette tijden suggesties zal voorleggen op dit gebied. En onze sector recruteert.

U zult merken dat wij dit jaar de voorkeur hebben gegeven aan een presentatie in de vorm van interviews met onze stakeholders.

Veel plezier bij het lezen.

Jean-Jacques Surny,  
Secretaris-Generaal BVVM

## Onze Stakeholders: Jaarverslag 2020 van Assuralia

| OPERATIONS                          | ENCAISSEMENTS ( en millions d'euros) |            | CROISSANCE NOMINALE (en %) |                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------------------------|------------------|
|                                     | 2019                                 | 2020(est.) | 2018-2019                  | 2019-2020( est.) |
| <b>Total non-vie et vie</b>         | 29 203                               | 28 446     | 3,0%                       | -2,6%            |
| <b>Total vie</b>                    | 16 336                               | 15 455     | 2,4%                       | -5,4%            |
| <b>Vie individuelle</b>             | 10 570                               | 9 559      | 4,0%                       | -9,6%            |
| Taux garanti (Branche 21-22)        | 6 928                                | 5 917      | 7,6%                       | -14,6%           |
| Fonds d'investissements (Branche23) | 3 121                                | 3 159      | -2,8%                      | 1,2%             |
| Capitalisation (Branche 26)         | 521                                  | 484        | 1,0%                       | -7,2%            |
| <b>Vie groupe</b>                   | 5 766                                | 5 895      | -0,2%                      | 2,2%             |
| Taux garanti (Branche 21)           | 5 425                                | 5 431      | 1,2%                       | 0,1%             |
| Fonds d'investissements (Branche23) | 341                                  | 464        | -18,3%                     | 36,1%            |
| <b>Non-vie</b>                      | 12 868                               | 12 992     | 3,6%                       | 1,0%             |
| Accidents, hors AT                  | 410                                  | 375        | 1,7%                       | -8,6%            |
| Accidents du travail (AT)           | 1 125                                | 1 081      | 2,2%                       | -3,9%            |
| Maladie                             | 1 828                                | 1 870      | 4,7%                       | 2,2%             |
| Automobile                          | 3 875                                | 3 918      | 1,8%                       | 1,1%             |
| Incendie                            | 3 123                                | 3 232      | 4,7%                       | 3,5%             |
| RC Générale                         | 1 057                                | 1 062      | 4,5%                       | 0,5%             |
| Autres opérations non-vie           | 1 450                                | 1 453      | 6,3%                       | 0,2%             |

In haar jaarverslag geeft Assuralia een overzicht van de voor haar leden bestemde premies die werden geïnd in het jaar 2020.

In dit verband is het interessant het aandeel van de door leden van BVVM geïnd premies in België te noteren. Daarnaast kunnen we ook de vergelijking maken tussen het totaal aantal premies geïnd voor schadeverzekeringen (niet-leven) en alle premies geïnd voor de takken leven. In dit stadium vertegenwoordigt BVVM bijna 10% van alle door Assuralia geïnde premies.

Indien we ons in dit rapport enkel zouden beperken tot het corporate segment, dan kan het percentage enkel stijgen.

## Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

### ***Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor Assuralia in 2020?***

Zoals bij ons allemaal was de gezondheidscrisis de belangrijkste gebeurtenis in 2020. Voor Assuralia was deze periode voornamelijk een uitdaging op het gebied van communicatie. De perceptie bij het grote publiek was immers dat de verzekeringssector slapend rijk werd. Als voorbeeld werd vaak verwezen naar de BA auto waar de premies verschuldigd bleven terwijl de auto's voor de deur geparkeerd bleven. Dit was tevens het geval bij de exploitatieverzekeringen van de ondernemingen die omwille van de lockdown gedurende weken gesloten waren. De werkelijkheid was natuurlijk veel genuanceerder en waar de sector kon zijn er ook kortingen en ristorino's toegekend.



Ander heikel punt was de discussie over de verzekerbaarheid van de pandemierisico's. Dit debat woedt nog steeds, maar oplossingen zullen enkel kunnen gevonden worden in een privaat-publieke samenwerkingsaanpak.

### ***Hoe ziet u onze sector zich in de toekomst ontwikkelen?***

De evolutie is ongetwijfeld nauw verbonden met de verdere digitalisering. De vraag daarbij is hoe snel alles zal veranderen. Het voorbije jaar zijn we door COVID hoe dan ook in een stroomversnelling geraakt. Door thuiswerk en een veralgemeend gebruik van teammeetings is onze manier van samenwerken volledig veranderd. Dit impacteert niet alleen de verzekeringsondernemingen maar ook de tussenpersonen en hun relatie met hun klanten. Deze *new way of working* en *new way of communicating* vergt nieuwe afspraken, nieuwe regels maar biedt tegelijkertijd ook heel wat mogelijkheden en efficiëntiewinsten.

### ***Welke rol verwacht u van de beroepsfederaties en meer bepaald van BVVM?***

We zijn belangrijke partners met eenzelfde doelstelling om onze cliënten een meerwaarde te bieden. We vervullen dezelfde belangrijke maatschappelijke rol. Het aandeel van de distributie via tussenpersonen is in ons land zeer groot en verzekeringsondernemingen en hun tussenpersoon zijn operationeel zeer sterk met elkaar verbonden. De beroepsverenigingen van tussenpersonen zijn voor ons dan ook belangrijke gesprekspartners al maakt het aantal bestaande federaties onze stroomlijning niet altijd even eenvoudig.

Gelet op het belang van BVVM en haar leden ben ik vragende partij om kennis te kunnen maken met de grote spelers in het door BVVM vertegenwoordigde segment. Hun belang als Global Players mag niet onderschat worden. Zij beschikken over professionele organisaties en zijn meer dan wie ook experts en pedagogen in de aanpak van het risicobeheer van hun klanten, in casu de bedrijven. Zij kunnen ons dan ook een ander bijbrengen.



### ***Andere overwegingen?***

Voor Hein Lannoy moeten de sleutelwoorden zijn: vertrouwen, partnerschap, langetermijnvisie, duurzaamheid en level playing field op Europees niveau, enz.

De belangrijkste doelstelling van Assuralia is de communicatie te verbeteren door onder meer de nadruk te leggen op de maatschappelijke rol van de verzekeringssector ten behoeve van alle belanghebbenden, te weten: de diverse overheden in dit land, de burgers en de ondernemingen die op zoek zijn naar bescherming en risico-overdracht. De verzekeringssector heeft ook een belangrijke maatschappelijke rol te vervullen in de verduurzaming van de samenleving en kan als institutionele belegger hierbij een belangrijk rol als financier vervullen. De uitdaging is bijgevolg bijzonder groot.

In die belangrijke rol is het ook goed voor ogen te houden dat er een fundamenteel onderscheid gemaakt moet worden tussen enerzijds de door de overheid georganiseerde sociale zekerheid, die op het principe van de “solidariteit” is gebaseerd en anderzijds de door de verzekeringssector georganiseerde bescherming die in principe berust op het principe van de “mutualisering” van risico’s. In de discussies die we me de overheid hebben wordt dit fundamenteel onderscheid vaak vergeten en we zien dan ook een belangrijke evolutie naar meer solidariteitsmechanismen binnen de privé verzekeringen. Deze evolutie is dan wel maatschappelijk relevant maar het bemoeilijkt tegelijkertijd de integratie van een ééngemaakte Europese markt van verzekeringen. Het lijkt me dan ook de moeite om deze reflectie op Europees niveau verder te voeren.

Hein Lannoy,  
Gedelegeerd Bestuurder Assuralia

## Onze Stakeholders: Jaarverslag Ombudsman van de Verzekeringen

### 1. Het coronavirus en de gevolgen voor de verzekeringssector

De gevolgen van de pandemie waren vooral te merken voor de annuïteitverzekeringen (+ 91% interventies) maar ook voor de hospitalisatie- en levensverzekeringen. De Ombudsman heeft 357 aanvragen, rechtstreeks gelinkt aan het coronavirus, geregistreerd.

### 2. 7.629 aanvragen tot tussenkomst, een stijging van 13%

De Ombudsman is 7.629 keer geraadpleegd tijdens het jaar 2020.

### 3. De Ombudsman bereikte in 63% van de onderzochte aanvragen een oplossing

Dit cijfer is opnieuw licht gestegen en kan worden verklaard door de talrijke vragen over vertragingen in het schadebeheer.

### 4. Ontbrekende informatie bij onderschrijving van een GSM-verzekering

Sinds de creatie van de categorie nevenverzekeringstussenpersonen, stelde de Ombudsman vast dat de behoeften en verwachtingen van kandidaat-verzekeringnemers op het moment van onderschrijving onvoldoende in overweging werden genomen.

### 5. Terugbetalingstermijnen en fiscale aspecten bij leven

Soms heeft de consument onrealistische verwachtingen en is hij of zij niet op de hoogte van de terugbetalingstermijn en geldende fiscale bepalingen inzake leven. In dit verband heeft de verzekeringstussenpersoon een cruciale rol te spelen.

### 6. Problemen bij overname en opzeg van het contract in de auto-verzekering

20% van de vragen over de autoverzekering roept de consument een fout in de opzeg, of bij overname, van het contract in. Door de CO-

VID-crisis vroegen ook heel wat consumenten een terugbetaling van de premie omdat ze hun voertuig niet of minder gebruikten tijdens de lockdowns.

### 7. Ziekteverzekering: wanneer de medische vooruitgang de verzekering inhaalt

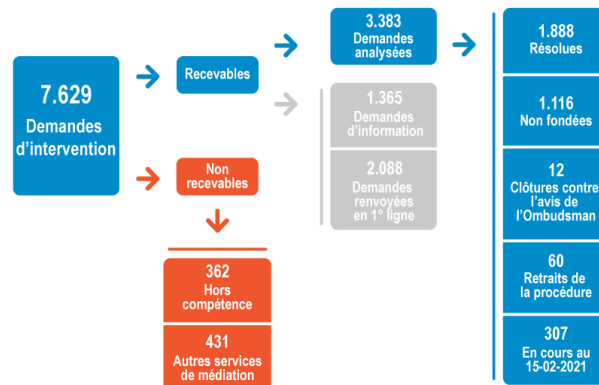
In 2020 ontving de Ombudsman meer vragen over weigeringen tot tussenkomst van verzekeraars omdat de door de zorgverleners aanbevolen behandeling nog niet erkend was door de verzekeraar.

### 8. Noodzaak van transparantie en duidelijkheid in het contract, zelfs bij wijziging ervan

De Ombudsman stelde vast dat enkele noties en uitsluiting niet altijd duidelijk geformuleerd zijn in het contract.

### 9. Aanbevelingen van de Ombudsman

- Dekking van pandemieën: quid in de toekomst?
- Verbeter de toegang tot een verzekering gewaarborgd inkomen



## Onze stakeholders: Interview met de Ombudsman van de Verzekeringen



### ***Wat is voor u de belangrijkste gebeurtenis van het voorbije jaar?***

Het belangrijkste feit van het voorbije jaar is zonder twijfel de COVID-19 crisis. De pandemie bracht enerzijds directe feiten met zich mee, zijnde dossiers die direct zijn gelinkt aan de pandemie, zoals bv. voor de annulatie- en

reisverzekeringen. Anderzijds waren er ook indirecte gevolgen verbonden aan de pandemie zoals reorganisaties op het werk bij de grote werkgevers waardoor het contact met de collega's minder was. Elk jaar zijn er klachten over ontbrekende informatie maar dit jaar was dit veel hoger. Bovendien werkt een groot deel mensen van thuis uit en hebben bijgevolg meer tijd verschillende aanbieders te vergelijken waardoor er een hogere mobiliteit was van consumenten op de markt. Daarnaast leidde het telewerken ook tot een toename van consumenten die opteren voor een kilometerverzekering dan een klassieke autoverzekering.

### ***Hoe ziet u de sector in de toekomst evolueren?***

De digitalisatie heeft een grote impact op de praktijk op het vlak van communicatie en bewijsvoering. Bovendien kan de digitalisatie een voordeel zijn voor de ombudsman omdat hij zo makkelijker toegang heeft tot verschillende documenten en informatie.

In het begin van de digitalisatie konden we opmerken dat de consument deze digitalisatie eerder als iets negatiefs ervaarde aangezien zij nog moesten leren omgaan met deze technologieën (learning curve). In 2021 valt op dat er steeds minder klachten zijn in verband met de digitalisering bij bedrijven die deze technologieën reeds enkele jaren hanteren aangezien deze al een bepaalde maturiteit hebben.

Het hangt ook van het profiel van de consument af. De Belgische consument heeft doorgaans nog graag die vertrouwenspersoon die hen kan geruststellen in hun keuze naar een optimale verzekering. Deze functie is vanzelfsprekend minder het geval bij digitale oplossingen. De pedagogische en informatieverstrekende functie van de makelaar en de ombudsman blijven bijgevolg zeer belangrijk.

De digitalisatie heeft het werk van de verzekeraar vermindert en van de verzekeringsmakelaar verhoogt. Wat we kunnen opmerken is dat niettemin dat het aantal klachten tegen makelaars laag is, er toch een lichte stijging is van klachten die verband houden met beheer en administratie. Momenteel zitten we in een overgangsfase waar er dergelijke klachten zijn maar deze nog niet de meerderheid van de klachten uitmaken. Naar de toekomst toe kunnen dit soort klachten wel stijgen.

Naar de toekomst toe hebben wij bovendien de doelstelling een IT-applicatie te ontwikkelen om de segmentatie op de markt kaart te brengen.

### ***Welke rol verwacht u van de BVVM ten aanzien van de Ombudsman?***

De federaties kunnen zeker een rol spelen in de litigieuze dossiers. Bovendien kunnen de federaties de informatie van de ombudsman ook doorgeven naar de leden, bv. bepaalde dossiers die altijd terugkomen. Ten slotte zijn geschillen met leden van een federatie makkelijker op te lossen.

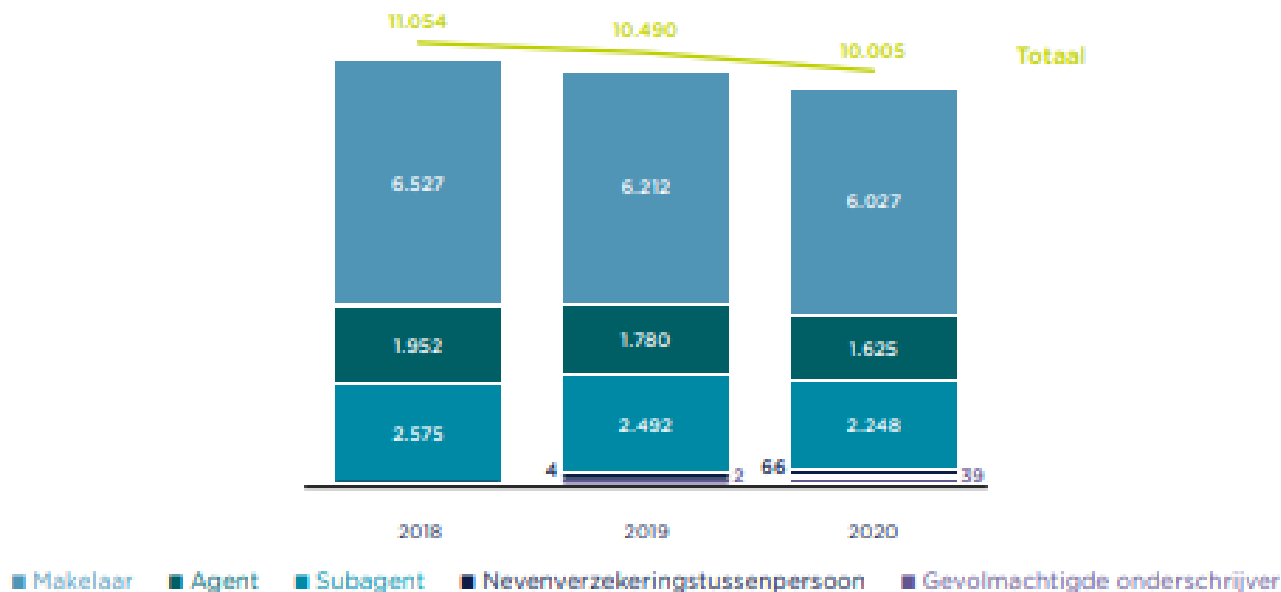
Laurent de Barys,  
Ombudsman van de Verzekeringen

## Onze Stakeholders: Jaarverslag 2020 FSMA

In 2020 waren er 10.005 verzekeringstussenpersonen, van wie het grootste aantal was ingeschreven in de categorie van de makelaars (60,2%).

Bij de verzekeringstussenpersonen noteerde de FSMA 39 inschrijvingen in de nieuwe categorie van de gevolmachtigde onderschrijvers. In de nieuwe categorie van de nevenverzekeringstussenpersoon, die de IDD-richtlijn heeft ingevoerd in de wet, telde de FSMA op het einde van het verslagjaar 66 inschrijvingen. Met uitzondering van de herverzekeringstussenpersonen daalden alle types van tussenpersonen in 2020 in aantal.

Over alle statuten heen bedroeg de daling 5,3% ten opzichte van 2019. Deze evolutie ligt in lijn met de cijfers van de voorgaande jaren. De grootste daling (-9,7%) deed zich voor bij de tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten. Sinds 2017 is hun aantal met 31,7% gedaald.



## Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

Een van de bevoegdheden van de FSMA is het toezicht op de verzekeringstussenpersonen. Ingevolge een recente aanpassing van het intern organogram van de FSMA staat de heer Henk Becquaert, lid van het directiecomité van de FSMA, aan het hoofd van de operationele dienst die het toezicht uitoefent op de verzekeringen en de tus-



senpersonen. Met deze aanpassing wil de FSMA nog beter aansluiten bij de realiteit zoals die zich vandaag voordoet, gelet ook op het grote aandeel van de verzekeringstussenpersonen in het aantal financiële tussenpersonen in België.

Tijd voor een gesprek met de heer Henk Becquaert, die overigens ook de dienst voor het toezicht op de pensioenen onder zijn leiding heeft.

### ***Wat worden de belangrijkste gebeurtenissen voor de FSMA in het jaar 2022?***

Het is een realiteit dat bijna 36% van de verzekeringstussenpersonen ook ingeschreven is voor een of meerdere bijkomende statuten. Denken we bijvoorbeeld aan een verzekeringsmakelaar die eveneens makelaar in consumentenkrediet of bankagent is. Om de regels tussen de statuten van verzekeringstussenpersonen, kredietbemiddelaars en bemiddelaars in bank- en beleggingsdiensten beter te stroomlijnen, heeft de FSMA meegewerkt aan een KB Harmonisatie waarbij bestaande regels die reeds gelden voor de verzekeringstussenpersonen worden doorgetrokken naar de andere statuten.

Op die manier creëren we een “level playing field” tussen de statuten door het vereenvoudigen van de regels die gelden voor de tussenpersonen die zich willen inschrijven of ingeschreven zijn in twee

of meer statuten. Het gaat onder meer over de regel dat de personen in een gereguleerde functie geen diploma's meer moeten overmaken wanneer ze die in het verleden reeds aan de FSMA bezorgd hebben. Ander voorbeelden: de houders van een master- en bachelorsdiploma met voldoende studiepunten worden geacht de theoretische beroepskennis te bezitten; en voor de bijscholingsplicht moet een minimumaantal punten verzameld worden gedurende een kalenderjaar.

Interessant is ook de invoering van de “subagent in opleiding”. De verzekeringssubagent kan zijn praktische ervaring van minimum zes maanden voortaan opdoen terwijl hij strikt begeleid wordt door de makelaar of de agent die voor de subagent verantwoordelijk is.

Het KB Harmonisatie wordt normaal gezien in de komende weken gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De inwerkingtreding van nieuwe regels over de bijscholing is voorzien op 1 januari 2022. Ik raad u aan de nieuwsbrieven van de FSMA in het oog te houden. Deze bevatten onder meer toelichting over nieuwe reglementering.

### ***Hoe ziet u het beroep van de verzekeringstussenpersonen evolueren?***

De verzekeringstussenpersoon blijft een centrale rol spelen in het leven van de klant, wanneer deze antwoorden zoekt op zijn gewijzigde verlangens en behoeften. Dat is een van de redenen waarom de FSMA aandringt op permanente bijscholing: de verzekeringstussenpersoon moet zijn klant op professionele en passende wijze kunnen begeleiden in de soms complexe verzekeringswereld.

Tevens worden de verzekeringstussenpersonen geconfronteerd met de steeds verder evoluerende digitalisering en de ingrijpende na-

sleep van de corona-pandemie en de overstromingsramp in juli. De FSMA is zich bewust van deze omstandigheden waarmee de verzekeringstussenpersoon volop geconfronteerd wordt en is. Ze is er ook van overtuigd dat de sector deze uitdagingen met beide handen zal aangrijpen en als opportuniteiten zal beschouwen om de dienstverlening aan de klant nog te verbeteren.



neemt om het beroep van de verzekeringstussenpersoon in de kijker te zetten en het vertrouwen van de financiële consument te beschermen. We kunnen soms verschillende meningen hebben, maar steeds slagen we erin om in een sfeer van wederzijds respect oplossingen te vinden.

Henk Becquaert,  
Lid directiecomité FSMA

***Welke rol verwacht u van de beroepsfederaties en hoe ervaart u de contacten met BVVM?***

De relaties met UPCA-BVVM als beroepsvereniging verlopen steeds constructief. Wij halen veel uit deze contacten, omdat we op die manier een klankbord krijgen van wat er omgaat bij de verzekeringstussenpersonen en hun klanten.

We waarderen de rol die BVVM als professionele partner op zich

## Onze Stakeholders: Interview met CEPOM



### ***Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor Cepom in 2020?***

Zonder twijfel de intrede in het digitale tijdperk. Cepom heeft een lange traditie van kwalitatieve klassikale opleidingen, maar door de Corona-crisis werd dit noodgedwongen op een zijspoor gerangeerd. Hoewel de plannen om opleidingen

via digitale weg aan te bieden in volle voorbereiding waren, heeft de “nieuwe realiteit” Cepom een boost gegeven om hiervan snel werk te maken. Trainers en deelnemers vonden na een inlooperperiode al snel hun weg in deze nieuwe manier van werken, en intussen mogen we stellen dat digitaal afstandsleren via Zoom, Teams etc. redelijk goed ingeburgerd is en op een positieve waardering mag rekenen vanwege alle betrokkenen.

### ***Hoe ziet u onze sector in de toekomst evolueren?***

Vanuit mijn perspectief op de sector denk ik dat de makelaar absoluut zijn plaats heeft in de verzekeringssector. Evenwel zijn er meerdere aandachtspunten:

- Nog méér dan vroeger zal de méérwaarde van de makelaar aan de klant moeten aangetoond worden met expertise, gepersonaliseerde service en flexibiliteit inzake dienstverlening;
- Makelaars en medewerkers gaan hun kennisbagage moeten uitbreiden om de vertrouwensrelatie met de klant te kunnen aangaan of te behouden;
- Door de concurrentie en de digitalisering staat het klassieke communicatiemodel onder druk en zal men oplossingen moeten vinden om de surfende klant te ontmoeten en te bedienen op snelle en efficiënte wijze;
- Differentiatie en specialisatie worden alsmaar belangrijker.

Voor mij is het duidelijk dat de sector volop en dringend dient werk te maken van competentie management. Het professionele landschap verandert snel, denken we maar aan de concurrentie, de digitalisering en de gevolgen van Corona. Ik heb een déjà-vu gevoel wanneer ik de technologie enorm zie evolueren waarbij de menselijke factor niet altijd volgt. De piramide van het succes vertrekt van de competenties : kennis, vaardigheden, gedragingen en capaciteiten.



In aanvulling met de structurele omgeving, communicatie, verandering en de bedrijfsprocessen zal men het juiste pad vinden tot succes. Cepom biedt zich graag aan als gesprekspartner om deze grote uitdaging mee te helpen realiseren voor de sector.

### ***Welke rol verwacht u van de beroepsfederaties en hoe beoordeelt u uw contacten met hen?***

Graag wil ik de beroepsfederaties uitnodigen om samen hun leden volop in te zetten op competentie management. Het is genoegzaam bekend dat het vinden van nieuwe bekwame mensen geen sinecure

is, en dat sectoraal kannibalisme geen oplossing brengt. Hoewel Cepom geen oplossingen heeft voor alle behoeften kunnen we toch een interessant aanbod voorstellen om vele mensen vooruit te helpen. Helaas vinden nog té weinig actoren hun weg naar ons, ondanks alle inspanningen.

Het stemt mij anderzijds hoopvol dat de contacten met de federaties alsmaar intenser worden, en aangaande BVVM verloopt dit best prima. Alsmaar méér BVVM leden organiseren opleidingsprojecten met CEPOM, en ik kan hun alleen maar aanmoedigen om dit nog méér te doen, en samen te werken aan een gestructureerde aanpak teneinde de “triple constraint” te realiseren : opleiden – toegevoegde waarde – business alignment.

#### ***Andere onderwerpen***

Zeer graag vermeld ik de beslissing van onze Raad van Bestuur om groen licht te geven voor de ontwikkeling van een LMS-platform. Zeer binnenkort lanceren we dit platform met alvast een aantal E-learning modules (1 tot anderhalf uur) rond verzekeringstechnieken en softskills. Gaandeweg zal dit aanbod uitgebreid worden. Het grote voordeel is dat dit individueel kan gevolgd worden in alle flexibiliteit. Cepom reikt graag de hand uit naar de sector teneinde het personeel verder en méér te bekwamen, zodat elkeen kan overtuigd worden dat dit juiste weg is naar succes.

Xavier De Roeck,  
Manager bij CEPOM



## Onze Stakeholders: Next Generation Committee

*De Next Generation Committee is een initiatief van BVVM waarbij enkele Young Professionals van onze leden aan het woord worden gelaten en samen brainstormen om zo een vernieuwde blik op onze sector en de toekomst te kunnen werpen.*



### ***Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen uit 2020?***

Ten eerste leidde de COVID-19 crisis tot een opkomst van allerlei digitale tools om online vergaderingen te houden. Mensen werken van thuis uit wat betekent dat grote kantoorgebouwen misschien zullen wegvallen. Homeworking biedt de nodige voordelen inzake een work-life balance maar er zijn logischerwijs ook voordelen verbonden aan het naar kantoor komen werken. Het is dus van belang dat er een goede balans wordt gevonden tussen homeworking en naar kantoor komen om ook nog de samenwerking in het team te bevorderen.

Door de verharding van de markt en de lage rentes wordt het steeds moeilijker om bepaalde risico's te verzekeren. Waar verzekeraars vroeger zelf aanbiedingen aan makelaars deden, moeten makelaars nu zelf op zoek gaan naar eerder terughoudende verzekeraars die het risico willen onderschrijven. In andere gevallen gaat de verzekeraar soms zelf reeds gesloten contracten opzeggen. Deze omwenteling is waar te nemen in verschillende verzekeringstakken.

### ***Welke evoluties zijn waar te nemen in onze sector?***

De toekomst zal nieuwe types van verzekeringen met zich meebrengen. Dit is bijvoorbeeld het geval door de technologische vooruitgang waardoor vraag naar specifieke verzekeringen ontstaat. Een voor-

beeld is de opkomst van de speed pedelecs die tot meer arbeidsongevallen kunnen leiden. Een andere voorbeeld volgt uit het telewerk. Aangezien er minder controle is bij telewerk bestaat er een hogere kans op fraude waardoor er in de toekomst meer vraag naar fraudeverzekeringen kan zijn.

Bovendien zorgen meer wettelijke verplichtingen ervoor dat alles strenger wordt. Makelaars zullen meer en meer beroep doen op gestandaardiseerde procedures indien een klant een aanvraag doet om zowel de klant als het bedrijf te beschermen.

### ***Welke rol verwacht u van BVVM?***

BVVM speelt een belangrijke rol bij de profilering en bekendheid van de sector zowel ten aanzien van het grote publiek als ten aanzien van nieuwe Young Potentials. De Next Generation Committee

Bovendien heeft BVVM ook een cruciale verbindende functie tussen verschillende actoren op de markt, zodat er bijvoorbeeld een hogere convergentie ontstaat tussen de praktijk en de FSMA.

**Romina Ferrin Garcia**, Willis Towers Watson

**Julien Geerts**, Vanbreda Risk & Benefits

**Hela Slim**, Agallis

**Davy Vanstichel**, Agallis

**Jan Van Wynsberghe**, Vanbreda Risk & Benefits

## Technische Commissies

BVVM heeft een reeks Technische Commissies opgericht om de Raad van Bestuur op de hoogte te brengen van bepaalde ontwikkelingen in hun branche of zelfs om de tussenkomst van de beroepsvereniging te vragen waar dat nodig zou kunnen zijn.

De lijst en de samenstelling van de technische commissies kan u terugvinden op onze website.

|                                             |                     |
|---------------------------------------------|---------------------|
| <b>Arbeidsongevallen:</b>                   | Geert De Krem       |
| <b>Auto:</b>                                |                     |
| <b>Burgerlijke aansprakelijkheid:</b>       | Mieke Speeckaert    |
| <b>Brand:</b>                               | Ann Cremers         |
| <b>Transport:</b>                           | Daniel Servaty      |
| <b>Sociale aangelegenheden:</b>             | Jean-Jacques Surny  |
| <b>Leven:</b>                               | Marc Van Kerckhoven |
| <b>Europese/juridische aangelegenheden:</b> | Jean-Jacques Surny  |
| <b>Financiële risico's:</b>                 | Erik Blankaerts     |
| <b>Herverzekeringen:</b>                    | Bruno Bogaerts      |
| <b>Systemen, organisatie, procedures:</b>   | Patrick Dierickx    |



In de loop van het jaar 2020 stonden verschillende onderwerpen op de agenda

### 1. IDD - Onafhankelijke subagent

Ten gevolge van een kleine "typefout" in de wet tot omzetting van de Europese IDD-richtlijn was de toegang tot het beroep onmogelijk voor een nieuwe zelfstandige ondergevolmachtigde die nog niet de nodige beroepservaring had verworven.

Als gevolg van de gevaren die samenhangen met zowel de totstandkoming van een nieuwe ministeriële coalitie als de gezondheidscrisis, zal pas zeer binnenkort een corrigerend Koninklijk Besluit worden gepubliceerd.

### 2. GDPR: toegang tot gevoelige gegevens in verband met de gezondheid

De thans geldende bepalingen verhinderen een vereenvoudigde toegang tot medische gegevens, zowel voor verzekeraars als voor tussenpersonen. In sommige buurlanden zijn echter veel adequate bepalingen van kracht, op voorwaarde dat het doel van het gebruik van deze gegevens duidelijk is omschreven. Vandaag moeten wij voor elk individu vrije en specifieke toestemming verkrijgen. Hoe kunnen wij de belangen van onze cliënten verdedigen wanneer de betrokkene een derde is?

Bijna twee jaar geleden heeft de Commissie voor het verzekeringswezen een eerste advies uitgebracht waarin deze vrijstelling werd toegestaan. Intussen hebben zowel de totstandkoming van een nieuwe ministeriële coalitie als de gezondheidscrisis verdere ontwikke-

ling van het dossier verhinderd.

Een nieuw ontwerp is ons zopas voorgelegd door de FOD Economie, maar het laat enkel toe dat verzekeraars in aanmerking komen voor de vrijstelling, met uitsluiting van tussenpersonen.

Wij hebben onlangs een verzoek met aanvullende uitleg ingediend bij het ministerie. We wachten op haar reactie.

Andere onderwerpen stonden meer recent op de agenda:

### 1. 7 ontwerp-circulaires van de FSMA over IDD

Bijna tweeënhalf jaar na de inwerkingtreding van de wet tot omzetting van de Europese richtlijn, legt de FSMA ons de circulaires voor ter voorlezing.

- Als het doel prijzenswaardig blijft en als dit initiatief ook bedoeld is voor alle tussenpersonen (en niet alleen voor de leden van de beroepsfederaties), is het duidelijk dat wij via de federaties al werkplannen en steun hadden vastgesteld.
- Anderzijds wordt het didactische doel niet noodzakelijk bereikt. Sommige opmerkingen of standpunten kunnen volgens ons zelfs verwarrend zijn.
- Ook al is de FSMA van plan haar verantwoordelijkheid op te nemen, er is naar ons geluisterd en er zullen enkele verbeteringen worden aangebracht in de definitieve versie van de circulaires die ons binnenkort ter controle zal worden voorgelegd.

## 2. Fiscaal anti-misbruik

Hoe kan men het niet hebben over deze nieuwe wetgeving, die op slinkse wijze aan de wet op de belasting op effectenrekeningen is toegevoegd, en die nieuwe bepalingen invoert in termen van mogelijk fiscaal misbruik in de hypothese dat een cliënt op fee-basis met zijn makelaar zou werken. Inderdaad, zonder provisies, en dus zonder assurantiebelasting voor het gedeelte van de premie waarin een provisie is begrepen, en ook zonder BTW wegens de vrijstelling die uitdrukkelijk in het BTW-wetboek voor verzekeringszaken is voorzien.

Wij hebben een advocatenkantoor gevraagd ons hierover te adviseren. Wij hebben voor onze leden informatiebijeenkomsten georganiseerd met een reeks aanbevelingen.

Wij hebben gekozen om niet proactief op te treden met de bevoegde autoriteiten:

- enerzijds omdat in dit stadium alleen de verzekeraars zich zorgen maken over de (onwenselijke?!) initiatieven van het ministerie van Financiën op dit vlak
- anderzijds omdat we menen dat we in perfecte overeenstemming zijn met de evolutie van een businessmodel, onder leiding van de wet (IDD) en onder het toezicht van onze toezichthoudende autoriteit (FSMA) met betrekking tot een aangepaste en transparante aanpak in termen van consultancyovereenkomsten met onze cliënten.

wij volgen het dossier "op afstand" op, zodat wij, indien nodig, tijdig kunnen ingrijpen

Jean-Jacques Surny,  
Voorzitter Technische Commissie  
Juridische Aangelegenheden



# Version française





### ***Quels sont les événements clés pour l'UPCA en 2020 ?***

L'année 2020 sera sans doute marquée comme l'année de la pandémie liée au Covid. Personne n'aurait pu prédire qu'en Europe, voire dans le monde entier, nous serions confrontés à un virus qui changerait radicalement notre vie quotidienne.

Churchill a dit un jour *"never waste a good crisis"*, et c'est exactement ce que nos membres ont fait. Beaucoup ont saisi l'occasion pour modifier leurs modèles d'entreprise et leurs méthodes de travail. Notre secteur a dû s'adapter à ces circonstances particulières. Le travail à distance est devenu une évidence et a même contribué à une augmentation de l'efficacité.

Le fait qu'il n'y ait pas eu de consensus dans l'approche des assureurs à l'égard du segment des entreprises a non seulement rendu notre fonctionnement difficile mais a également mis sous pression nos relations avec les clients.

L'année 2020 a également été caractérisée par un marché plus dur. Alors que dans le passé, nous étions principalement dans un environnement de marché axé sur les prix, la recherche de capacités a été notre principal objectif.

Le know how technique et une connaissance approfondie des marchés nationaux et étrangers sont devenus essentiels et éléments dans lesquels nos membres excellent.

### ***Comment voyez-vous l'évolution de notre secteur à l'avenir ?***

Il sera de plus en plus demandé à notre secteur de créer une réelle valeur ajoutée pour les clients. La vente de solutions et de produits

standard est encore possible dans certains segments, mais elle disparaîtra dans le segment des entreprises. Nos membres ne ménagent ni leur temps ni leurs efforts pour attirer à la fois des profils techniquement forts et des jeunes *« high potentials »* afin de servir leurs clients de manière optimale. La transformation numérique bat son plein mais aura sans doute un impact beaucoup plus important à l'avenir. La plupart des membres continueront à rechercher une utile combinaison de contacts tant humains que numériques.

En 2020 également, plusieurs courtiers/membres ont procédé à des acquisitions, signe d'une consolidation qui va se poursuivre. L'impact de la législation, de la réglementation ainsi que les investissements dans les TIC ne feront que renforcer cette tendance.

Nous constatons également une évolution en termes de porteurs de risques. Une partie du marché ne sera plus assurée par les assureurs traditionnels, mais par le biais, par exemple, de sociétés mandataires, des véhicules également mis en place par nos membres. En outre, les entreprises devront être de plus en plus conscientes de leurs risques, de sorte que la gestion des risques ne sera plus l'apanage des multinationales. Nos membres pourront également se distinguer dans ce domaine.

### ***Quel rôle attendez-vous de l'UPCA ?***

Pendant la crise, l'UPCA a toujours été à la disposition de ses membres. Dans certains dossiers, notre fédération a même pris la tête du secteur. Bien entendu, nous constatons que, même s'il existe une très bonne coopération avec les autres fédérations, notre secteur n'est pas toujours entendu par les acteurs importants et n'est pas suffisamment représentatif. L'UPCA fera tout ce qui est en son pouvoir pour être un bâtisseur de passerelle à cet égard.

L'UPCA restera bien entendu le point de contact central en ce qui concerne les lois et règlements ayant un impact sur notre profession. L'éducation et la formation deviendront de plus en plus importantes à l'avenir et notre fédération veut jouer un rôle important dans ce domaine.

L'UPCA a été fondée par les membres et fonctionne pour les membres. En 2020, nous avons fait les premiers pas dans la poursuite de la professionnalisation de notre fédération et surtout dans la promotion de l'attractivité de notre secteur. La création d'un comité "Next Generation" est née de la philosophie selon laquelle l'avenir sera déterminé par une nouvelle génération de professionnels. Je profite donc de cette occasion pour remercier les participants et lancer un appel chaleureux aux autres jeunes professionnels pour qu'ils se joignent à cette initiative. En outre, nous pourrions utiliser cette expérience pour convaincre les étudiants des écoles secondaires et des universités de choisir notre secteur.



Dans le cadre de l'attractivité, nous avons également décidé de mettre davantage de moyens à disposition dans le domaine du marketing et de la communication. Par exemple, nous avons réorganisé notre site web et conclu un partenariat avec Canal Z.

### **Conclusions**

Je profite de l'occasion pour remercier notre petite mais efficace et dynamique équipe de l'UPCA pour son travail et les résultats qu'elle a obtenu.

Contrairement à de nombreuses autres fédérations, notre conseil d'administration est composé de membres qui sont tous concurrents les uns des autres. Néanmoins, nous avons pu établir que les intérêts du secteur sont aussi parfois aussi prioritaires que les intérêts plus personnels. Je tiens à remercier tous les membres de notre Conseil d'Administration pour leur contribution, leur temps et leur enthousiasme !

Les autres membres ainsi que les nouveaux membres ont été, en partie à cause des circonstances, très actifs en 2020 en coopérant avec notre fédération et en la soutenant. Mes sincères remerciements à eux aussi !

Steve Sartor,  
Président de l'UPCA

## Qui Sommes-Nous?

L'UPCA représente, défend et valorise le rôle et les intérêts des courtiers en (ré)assurance en Belgique. L'UPCA poursuit ces objectifs en étroite collaboration avec ses sociétés sœurs FVF et FEPRABEL.

Les trois fédérations font également partie du BIPAR, le porte-parole de notre secteur auprès des autorités européennes.

Les membres de la BVVM sont des entités légales dont les activités d'assurance et de réassurance visent principalement à le segment des entreprises. Leurs clients sont principalement situés:

- dans l'industrie ;
- dans le secteur des services ;
- dans les institutions et organisations (para)publiques ;
- les commerçants et les professions libérales ;
- Les groupes d'achat (affinités).
- Avec des "particuliers" avec certains de nos membres

Notre offre est très large et diversifiée, comme le conseil, le placement et la gestion des risques, la gestion des risques, la prévention. Elle comprend l'assurance vie (employee benefits) et l'assurance non-vie (maritime et non maritime).

Les clients bénéficient des connaissances de nos membres dans tout le pays et même sur tous les continents, par le biais de leurs propres réseaux ou des réseaux internationaux dans lesquels ils sont intégrés.

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.



## Conseil d'Administration

### Conseil d'Administration

**Steve Sartor, Président**

Chief Executive Officer Concordia

**Rebecca Tielemans, Vice-Président**

Chief Executive Officer Marsh

**Philip Alliet**

Chief Executive Officer AON

**Peter Callant**

Chief Executive Officer Callant Verzekeringen

**Dirk Ector**

Chief Executive Officer ADD

**Bartel Janssens**

Chief Executive Officer Agallis

**Pedro Matthyssens**

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

**Lawrence Wagner**

Director of Client Management Continental Europe Cigna

**Jean-Jacques Surny**

Secrétaire Général UPCA

### Secretariat

**Secrétaire-Général:** Jean-Jacques Surny

**Communication Officer:** Stanley Berenboom

**Legal Officer:** Chloé Goeseels

## Key Figures UPCA

|                          |                                                 | 2011            | 2012            | 2013            | 2014            | 2015            | 2016            | 2017            | 2018            | 2020            |
|--------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Chiffre d'affaire</b> |                                                 | € 317.224.508   | € 327.047.621   | € 319.160.845   | € 320.588.077   | € 317.049.704   | € 369.332.529   | € 395.881.396   | €454.443.699    | €538.321.952    |
| <b>Primes</b>            | Marché begle                                    | € 2.168.753.775 | € 2.395.722.895 | € 2.314.339.352 | € 2.330.472.289 | € 2.470.604.947 | € 2.379.193.577 | € 2.538.243.460 | € 2.931.853.324 | €2.671.687.421  |
|                          | Marché étrangé                                  | € 694.162.418   | € 686.301.273   | € 563.339.922   | € 530.492.873   | € 268.443.625   | € 447.222.385   | € 418.711.432   | € 547.602.373,8 | € 596.158.178   |
|                          | <b>Total</b>                                    | € 2.862.916.193 | € 3.082.024.168 | € 2.877.679.274 | € 2.860.965.162 | € 2.739.048.572 | € 2.826.415.962 | € 2.956.954.892 | € 3.479.455.698 | € 3.267.845.599 |
| <b>Nombre FTE</b>        | Person-nes                                      | 1787,20         | 1790,21         | 1809,18         | 1823,83         | 1815            | 2049,00         | 2115,3          | 2401,35         | 2.421           |
| <b>Quel-ques ratio's</b> | Chiffre d'affaire/ FTE                          | €177.498        | €182.687        | €176.412        | €175.777        | €174.683        | €178.267        | €187.151        | € 189245,5      | €1.349.791,6    |
|                          | Le re-venu moyen par rap-port aux primes brutes | 11.08%          | 10.61%          | 11.09%          | 11.20%          | 11.50%          | 16%             | 13,38%          | 13,06%          | 16%             |

Pandemie : mi-mars 2020, tout le monde à la maison !

Le fameux virus envahit presque le monde entier. Hôpitaux débordés, décès innombrables, restrictions inimaginables de nos libertés, pas encore de vaccins en vue, autorités condamnées à devoir décider de façon empirique, adhésion aveugle aux instructions animée par la peur, Dilemme entre sécurité sanitaire et libertés individuelles, perception d'un autoritarisme lancinant.

Après coup, « et si c'était à refaire » comme dirait l'autre, évidemment bien des choses auraient été faites autrement, mais certains nouveaux acquis ont vu le jour à l'heure où la vaccination est plus que lancée, même si les doigts d'une seule main ne suffiront probablement plus à comptabiliser les « vagues » successives:

- Home working : heureusement déjà techniquement possible et en vigueur pour certains. Plus de trajet en chemin du travail mais apprentissage de l'organisation de l'envahissement de l'environnement privé par une nouvelle donne dans le cadre de la vie professionnelle.
- Zoom, Teams et consorts : outre le déploiement à toute vitesse des équipements indispensables pour continuer à travailler, apparition des tools de communication qui permettent de garder le contact qui rapidement s'est mis à nous manquer.
- Poursuite du mouvement de digitalisation de tout, pour tout, tout le temps ! Avec un glissement, un transfert « l'air de rien » du travail des assureurs vers l'intermédiaire voire vers le client. Digital devenu « do it yourself ».

Et pendant tout ce temps, la vie continue : adaptation des conditions de couverture de nos clients, négociations plus difficiles que jamais avec les assureurs, prix à la hausse, capacité à la baisse, concurrence

dans notre secteur plus que jamais maintenue.

En regardant un peu plus loin, ce ne sera plus comme avant.

- L'assurabilité de grands risques collectifs comme les pandémies, les catastrophes naturelles est à l'ordre du jour et très probablement dans une approche de Partenariat Public Privé.
- Là où dans le passé les limites d'intervention deviendront la franchise de capitaux assurer plus que décuplés.
- La raison d'être et la valeur ajoutée de notre métier plus que jamais confirmée par notre savoir faire dans tous les domaines de l'analyse des risques, de leur prévention, rétention optimale, capacité nécessaire des risques à transférer et de la qualité des conseils prodigués à nos clients.

Nous devons veiller à une meilleure visibilité de notre profession à tous niveaux : le politique, les employeurs, les assureurs, les groupes de travail et de réflexion dans la matière de gestion des risques.

Last but not least, nous travaillons aussi à l'attractivité de notre secteur auprès des jeunes. C'est une des raisons de la création d'une nouvelle commission au sein de notre fédération « Next Génération Committee » qui sollicitera notre Conseil d'Administration périodiquement avec ses suggestions en la matière. Et notre secteur recrute.

Vous constaterez que cette année, nous avons privilégié une présentation sous forme d'interview de nos stakeholders.

Bonne lecture.

Jean-Jacques Surny,  
Secrétaire-Général de l'UPCA

## Nos Stakeholders: Rapport Annuel 2020 Assuralia

| OPERATIONS                          | ENCAISSEMENTS ( en millions d'euros) |            | CROISSANCE NOMINALE (en %) |                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------------------------|------------------|
|                                     | 2019                                 | 2020(est.) | 2018-2019                  | 2019-2020( est.) |
| <b>Total non-vie et vie</b>         | 29 203                               | 28 446     | 3,0%                       | -2,6%            |
| <b>Total vie</b>                    | 16 336                               | 15 455     | 2,4%                       | -5,4%            |
| <b>Vie individuelle</b>             | 10 570                               | 9 559      | 4,0%                       | -9,6%            |
| Taux garanti (Branche 21-22)        | 6 928                                | 5 917      | 7,6%                       | -14,6%           |
| Fonds d'investissements (Branche23) | 3 121                                | 3 159      | -2,8%                      | 1,2%             |
| Capitalisation (Branche 26)         | 521                                  | 484        | 1,0%                       | -7,2%            |
| <b>Vie groupe</b>                   | 5 766                                | 5 895      | -0,2%                      | 2,2%             |
| Taux garanti (Branche 21)           | 5 425                                | 5 431      | 1,2%                       | 0,1%             |
| Fonds d'investissements (Branche23) | 341                                  | 464        | -18,3%                     | 36,1%            |
| <b>Non-vie</b>                      | 12 868                               | 12 992     | 3,6%                       | 1,0%             |
| Accidents, hors AT                  | 410                                  | 375        | 1,7%                       | -8,6%            |
| Accidents du travail (AT)           | 1 125                                | 1 081      | 2,2%                       | -3,9%            |
| Maladie                             | 1 828                                | 1 870      | 4,7%                       | 2,2%             |
| Automobile                          | 3 875                                | 3 918      | 1,8%                       | 1,1%             |
| Incendie                            | 3 123                                | 3 232      | 4,7%                       | 3,5%             |
| RC Générale                         | 1 057                                | 1 062      | 4,5%                       | 0,5%             |
| Autres opérations non-vie           | 1 450                                | 1 453      | 6,3%                       | 0,2%             |

Dans son rapport annuel, Assuralia donne un aperçu des primes perçues pour ses membres en 2020.

Dans ce contexte, il est intéressant de noter la part des primes collectées par les membres de l'UPCA en Belgique. En outre, nous pouvons également établir une comparaison entre le nombre total de primes collectées pour l'assurance non-vie et l'ensemble des primes collectées pour les branches vie. A ce stade, l'UPCA représente près de 10% de l'ensemble des primes collectées par Assuralia.

Si nous nous limitons dans ce rapport au segment des entreprises, le pourcentage ne peut que s'augmenter.

## Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

### *Quelle sont les évènements les plus importants pour Assuralia en 2020 ?*

Comme pour nous tous, la crise sanitaire a été l'événement le plus important en 2020. Pour Assuralia, cette période a surtout été un défi en termes de communication. Le grand public avait l'impression que le secteur de l'assurance s'enrichissait en dormant. A titre d'exemple, il a souvent été fait référence à la voiture BA où les primes restaient dues alors que les voitures restaient garées devant leur maison. C'est également le cas des polices d'assurance pertes d'exploitation des entreprises qui ont été fermées pendant des semaines en raison du lockdown. Bien sûr, la réalité était beaucoup plus nuancée et, lorsque le secteur le pouvait, des rabais et des ristournes étaient accordés.



Un autre point délicat était le débat sur l'assurabilité des risques liés aux pandémies. Ce débat fait toujours rage, mais les solutions ne seront trouvées que dans une approche de coopération privé-public.

### *Comment voyez-vous l'évolution de notre secteur dans l'avenir ?*

Cette évolution est sans aucun doute étroitement liée à la poursuite de la digitalisation. La question est de savoir à quelle vitesse tout va changer. Au cours de l'année dernière, la crise du covid a accéléré les choses. Le travail à domicile et la généralisation des réunions d'équipe ont complètement changé notre façon de travailler ensemble. Cela a un impact non seulement sur les compagnies d'assurance, mais aussi sur les intermédiaires et leurs relations avec leurs clients. Cette nouvelle façon de travailler et de communiquer nécessite de nouveaux accords et de nouvelles règles, mais offre en même temps de nombreuses possibilités et des gains d'efficacité.

### *Quel rôle attendez-vous des fédérations professionnelles et plus particulièrement de l'UPCA ?*

Nous sommes des partenaires importants ayant le même objectif d'offrir une valeur ajoutée à nos clients. Nous remplissons le même rôle social important. La part de la distribution via des intermédiaires est très élevée dans notre pays et les compagnies d'assurance et leur intermédiaire sont très fortement liés sur le plan opérationnel. Les associations professionnelles d'intermédiaires sont donc pour nous des interlocuteurs importants, même si le nombre de fédérations existantes ne rend pas toujours nos discussions plus simples.

Compte tenu de l'importance de l'UPCA et de ses membres, je suis impatient de rencontrer les principaux acteurs du segment représenté par l'UPCA. Leur importance en tant qu'acteurs mondiaux ne doit pas être sous-estimée. Ils disposent d'organisations professionnelles et sont plus que quiconque des experts et des pédagogues dans l'approche de la gestion des risques de leurs clients, en l'occurrence les entreprises. Ils peuvent donc nous apporter plusieurs choses.



### ***Autres considérations ?***

Pour Hein Lannoy, les mots clés devraient être : confiance, partenariat, vision à long terme, durabilité et Level Playing Field au niveau européen, etc.

L'objectif principal d'Assuralia est d'améliorer la communication en soulignant, entre autres, le rôle sociétal du secteur des assurances au profit de toutes les parties prenantes, à savoir : les différentes autorités de ce pays, les citoyens et les entreprises en quête de protection et de transfert de risques. Le secteur des assurances a également un rôle social important à jouer pour rendre la société plus durable et, en tant qu'investisseur institutionnel, il peut jouer un rôle important en tant que financier à cet égard. Le défi est donc particulièrement important.

Il est également bon de garder à l'esprit qu'une distinction fondamentale doit être faite entre la sécurité sociale organisée par le gouvernement, qui repose sur le principe de la "solidarité", et la protection organisée par le secteur des assurances, qui repose sur le principe de la "mutualisation" des risques. Dans les discussions que nous avons avec le gouvernement, cette distinction fondamentale est souvent oubliée et nous constatons une évolution importante vers des mécanismes plus solidaires au sein de l'assurance privée. Cette évolution est pertinente sur le plan social, mais elle entrave en même temps l'intégration d'un marché européen unique de l'assurance. Il me semble donc utile de poursuivre cette réflexion au niveau européen.

Hein Lannoy,  
Administrateur Délégué Assuralia

# Nos Stakeholders: Rapport Annuel de l'Ombudsman des Assurances

## 1. Le coronavirus et ses conséquences sur les assurances

Les effets de la crise sanitaire se sont surtout fait sentir en assurance annulation (+ 91 % d'interventions) mais aussi pour les assurances hospitalisation et vie. L'Ombudsman a enregistré 357 plaintes directement liées au coronavirus.

## 2. 7.629 demandes d'intervention, une croissance de 13 %

L'Ombudsman a été sollicité 7.629 fois durant l'année 2020.

## 3. L'Ombudsman est parvenu à une solution dans 63 % des demandes enquêtées.

Ce chiffre a de nouveau légèrement augmenté et s'explique par les nombreuses demandes de renseignements concernant les retards dans la gestion des sinistres.

## 4. Manque d'information lors de la souscription d'une assurance GSM

Depuis la création de la catégorie intermédiaires à titre accessoire, l'Ombudsman constate que les besoins et les attentes du candidat-assuré ne sont pas suffisamment pris en considération lors de la souscription.

## 5. Délais de remboursement et aspects fiscaux en assurance vie

Parfois, le consommateur a des attentes irréalistes et semble ne pas être au courant des délais et des dispositions fiscales en vigueur en assurance vie. À cet égard, l'intermédiaire en assurances a un rôle crucial à jouer.

## 6. Problèmes de prise en charge et de résiliation du contrat d'assurance automobile

20 % des demandes d'assurance automobile invoquent une erreur

dans la résiliation ou le transfert du contrat par le consommateur. En raison de la pandémie, de nombreux consommateurs ont également demandé le remboursement de la prime parce qu'ils n'ont pas utilisé leur véhicule ou l'ont moins utilisé pendant les blocages.

## 7. Assurance maladie : quand le progrès médical dépasse l'assurance

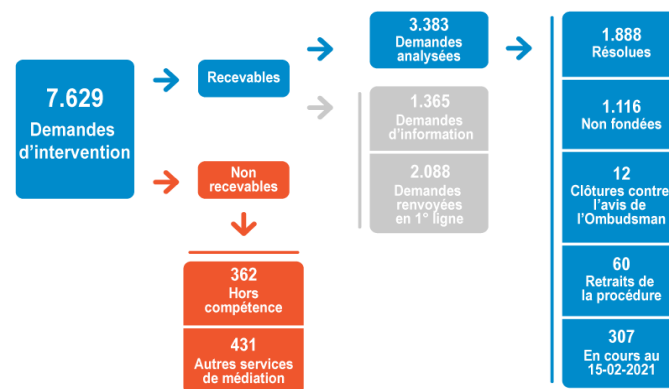
L'Ombudsman a reçu des questions concernant des refus de paiement par des assureurs parce que le traitement recommandé par les prestataires de soins n'avait pas encore été reconnu par l'assureur.

## 8. Besoin de transparence et de clarté dans le contrat même et lors de ses modifications

L'Ombudsman constate que certaines notions ou exclusions ne sont pas toujours clairement formulées dans le contrat.

## 9. Les recommandations de l'Ombudsman

- Couverture des pandémies : quid de l'avenir ?
- Améliorer l'accès à l'assurance revenu garanti



## Nos Stakeholders: Interview avec l'Ombudsman des Assurances



### ***Quel est pour vous l'événement le plus important de l'année écoulée ?***

L'événement le plus important de l'année écoulée est sans aucun doute la crise du COVID-19. D'une part, la pandémie a apporté avec elle des faits directs, étant des dossiers directement liés à la pandémie, tels que l'assurance annulation et l'assurance voyage. D'autre part, il y a également eu des conséquences indirectes liées à la pandémie, comme la réorganisation du travail chez les grands employeurs, qui a entraîné une diminution des contacts avec les collègues. Chaque année, des plaintes sont déposées au sujet d'informations manquantes, mais cette année, elles étaient beaucoup plus nombreuses. En outre, une grande partie des gens travaillent à domicile et ont donc plus de temps pour comparer les différents fournisseurs, d'où une plus grande mobilité des consommateurs sur le marché. Parce que les gens travaillent aussi davantage à domicile, les consommateurs sont plus nombreux à opter pour une assurance kilométrique que pour une assurance voiture classique.

### ***Comment voyez-vous l'évolution du secteur à l'avenir ?***

La numérisation a un grand impact sur la pratique en termes de communication et de preuves. En outre, la numérisation peut être un avantage pour le médiateur car elle facilite l'accès à différents documents et informations.

Au début de la numérisation, nous avons pu observer que les consommateurs l'ont vécue comme quelque chose de négatif puisqu'ils devaient encore apprendre à se familiariser avec ces technologies (courbe d'apprentissage). En 2021, on con-

risation parmi les entreprises qui utilisent ces technologies depuis plusieurs années, car elles ont déjà une certaine maturité.

Cela dépend aussi du profil du consommateur. En général, le consommateur belge aime encore avoir un confident qui le rassure dans son choix de la meilleure assurance. Cette fonction est évidemment moins présente avec les solutions numériques. La fonction éducative et informative du courtier et du médiateur reste donc très importante.

La numérisation a réduit le travail de l'assureur et augmenté celui du courtier d'assurance. Ce que l'on peut observer, c'est que si le nombre de plaintes contre les courtiers est faible, on constate une légère augmentation des plaintes liées à la gestion et à l'administration. Actuellement, nous sommes dans une phase de transition où de telles plaintes existent mais ne constituent pas encore la majorité des plaintes. À l'avenir, toutefois, ce type de plaintes pourrait augmenter.

À l'avenir, nous souhaitons également développer une application informatique permettant de cartographier la segmentation du marché.

### ***Quel rôle attendez-vous du BVVM par rapport au Médiateur ?***

Les fédérations peuvent certainement jouer un rôle dans les dossiers litigieux, mais elles peuvent également transmettre les informations du Médiateur à leurs membres, par exemple certains dossiers qui reviennent toujours. Enfin, les litiges avec les membres d'une fédération sont plus faciles à résoudre.

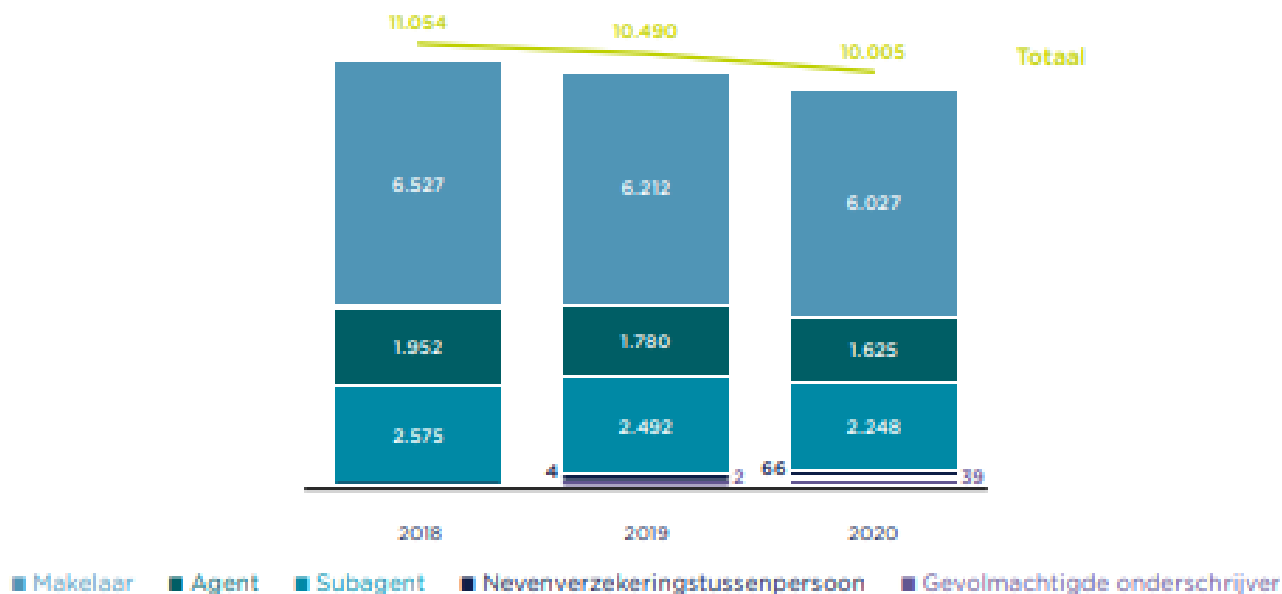
Laurent de Barsy,  
Ombudsman des Assurances

## Nos Stakeholders: Rapport Annuel 2020 de la FSMA

En 2020, on comptait 10.005 intermédiaires d'assurance, dont le plus grand nombre était inscrit dans la catégorie des courtiers (60,2 %).

Parmi les intermédiaires d'assurance, la FSMA a enregistré 39 inscriptions dans la nouvelle catégorie des souscripteurs mandatés. Dans la nouvelle catégorie des intermédiaires d'assurance à titre accessoire, que la directive IDD a introduite dans la loi, la FSMA comptait 66 enregistrements à la fin de l'année sous revue. À l'exception des intermédiaires de réassurance, tous les types d'intermédiaires ont vu leur nombre diminuer en 2020.

Tous statuts confondus, la baisse s'élève à 5,3 % par rapport à 2019. Cette évolution est conforme aux chiffres des années précédentes. La plus forte baisse (-9,7 %) a été enregistrée parmi les intermédiaires en services bancaires et d'investissement. Depuis 2017, leur nombre a diminué de 31,7 %.



## Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

L'une des compétences de la FSMA est la surveillance des intermédiaires d'assurance. Suite à une modification récente de l'organigramme interne de la FSMA, M. Henk Becquaert, membre du comité exécutif de la FSMA, dirige le département opérationnel qui supervise les intermédiaires d'assurance. En procédant à cette modification,



la FSMA souhaite être encore plus en phase avec la réalité telle qu'elle se présente aujourd'hui, compte tenu également de la part importante des intermédiaires d'assurance dans le nombre d'intermédiaires financiers en Belgique.

Le moment était donc bienvenu pour une interview avec M. Henk Becquaert, également responsable du département de surveillance des pensions.

### ***Quels seront les événements les plus importants pour la FSMA en 2022 ?***

C'est une réalité que près de 36% des intermédiaires d'assurance sont également inscrits pour un ou plusieurs statuts supplémentaires. Par exemple, un courtier d'assurance également courtier en crédit à la consommation et/ou un agent bancaire. Afin de mieux rationaliser les règles entre les statuts d'intermédiaires d'assurance, d'intermédiaires de crédit et d'intermédiaires en services bancaires et d'investissement, la FSMA a coopéré à l'établissement d'un Arrêté Royal d'harmonisation par lequel les règles existantes déjà applicables aux intermédiaires d'assurance seront à l'avenir étendues aux autres statuts.

De cette manière, nous créons des conditions de concurrence équi-

tables entre les statuts en simplifiant les règles applicables aux intermédiaires qui souhaitent s'inscrire ou qui sont inscrits en vertu de deux ou plusieurs statuts. Il s'agit, entre autres, de la règle selon laquelle les personnes occupant une position réglementée ne doivent plus soumettre leurs diplômes s'ils les ont déjà soumis à la FSMA dans le passé. Autres exemples : les titulaires d'un master et d'une licence avec suffisamment de points d'étude sont réputés posséder les connaissances professionnelles théoriques ; et un nombre minimum de points doit être accumulé au cours d'une année civile pour être obligé de suivre une formation complémentaire.

L'introduction du "sous-agent en formation" est également intéressante. Le sous-agent d'assurance peut désormais acquérir son expérience pratique d'au moins six mois tout en étant strictement supervisé par le courtier ou l'agent responsable du sous-agent.

L'AR d'harmonisation devrait être publié dans les prochaines semaines au Moniteur belge. L'entrée en vigueur des nouvelles règles sur la formation continue est prévue pour le 1er janvier 2022. Je vous conseille de garder un œil sur les bulletins d'information de la FSMA. Ils contiennent, entre autres, des explications sur les nouvelles réglementations.

### ***Comment voyez-vous l'évolution de la profession d'intermédiaire d'assurance ?***

L'intermédiaire d'assurance continue de jouer un rôle central dans la vie du client, car il cherche à répondre à l'évolution de ses exigences et besoins. C'est l'une des raisons pour lesquelles la FSMA insiste sur la formation continue : les intermédiaires d'assurance doivent être capables de guider leurs clients de manière professionnelle et appro-

priée dans le monde parfois complexe de l'assurance.



Nous apprécions le rôle que joue l'UPCA en tant que partenaire professionnel dans la promotion de la profession d'intermédiaire d'assurance et la protection de la confiance des consommateurs financiers. Nous avons parfois des opinions différentes, mais nous parvenons toujours à trouver des solutions dans une atmosphère de respect mutuel.

Henk Becquaert,  
Membre du comité de direction de la FSMA

Les intermédiaires d'assurance sont également confrontés à une numérisation en constante évolution et aux conséquences considérables de la pandémie de corona et des inondations de juillet. La FSMA est consciente de ces circonstances auxquelles l'intermédiaire d'assurance est et sera confronté. Elle est également convaincue que le secteur saisira ces défis à bras le corps et les considérera comme des occasions d'améliorer encore le service à la clientèle.

***Quel rôle attendez-vous des fédérations professionnelles et comment vivez-vous les contacts avec l'UPCA ?***

Les relations avec l'UPCA en tant qu'association professionnelle sont toujours constructives. Nous tirons un grand profit de ces contacts, car ils nous permettent de savoir ce qui se passe chez les intermédiaires d'assurance et leurs clients.

## Nos Stakeholders: Interview avec le CEPOM



### *Quels ont été les événements les plus importants pour le CEPOM en 2020 ?*

Sans aucun doute, l'entrée dans l'ère du digital. Le Cepom a une longue tradition de formations classiques de qualité, mais la crise Corona l'a obligé à en dévier. Bien que les projets visant à proposer des formations de manière digitale

étaient en pleine préparation, la "nouvelle réalité" a donné un coup de boost au Cepom pour en faire une priorité. Après une période de rodage, tant les formateurs que les participants ont rapidement trouvé leur chemin dans cette nouvelle façon de travailler et nous pouvons aujourd'hui affirmer que l'apprentissage digital à distance via Zoom, Teams, etc. est relativement bien établi et est très apprécié par toutes les personnes concernées.

### *Comment voyez-vous l'évolution de notre secteur à l'avenir ?*

De mon point de vue sur le secteur, je pense que le courtier a tout à fait sa place dans le secteur de l'assurance. Cependant, il y a plusieurs points qui méritent une attention particulière :

- Plus encore qu'auparavant, la valeur ajoutée du courtier pour le client devra être démontrée par l'expertise, le service personnalisé et la flexibilité dans la prestation de services ;
- Les courtiers et les collaborateurs devront élargir leur bagage de connaissances pour être en mesure de nouer ou de maintenir une relation de confiance avec le client ;
- La concurrence et la digitalisation exercent une pression sur le modèle de communication traditionnel. Il faudra trouver des solutions pour rencontrer et servir rapidement et efficacement le client internaute ;
- La différenciation et la spécialisation deviennent de plus en plus importantes.

Pour moi, il est évident que le secteur doit de toute urgence pleinement travailler sur la gestion des compétences. Le paysage professionnel évolue rapidement ; il suffit de penser à la concurrence, à la digitalisation et aux conséquences du Corona. J'ai une impression de déjà-vu quand je vois l'énorme évolution de la technologie, alors que le facteur humain ne suit pas toujours. La pyramide de la réussite commence par les compétences : connaissances, aptitudes, comportements et capacités.



Outre ces 4 éléments, l'environnement structurel, la communication, le changement, ainsi que les processus d'entreprise permettront de tracer le chemin vers la réussite. Le Cepom se propose volontiers comme interlocuteur pour contribuer à la réalisation de ce grand défi pour le secteur.

### *Quel rôle attendez-vous des fédérations professionnelles et comment évaluez-vous vos contacts avec elles ?*

Je voudrais inviter les fédérations professionnelles à collaborer

davantage dans le but d'inciter leurs membres à se pencher sur la gestion des compétences. Chacun sait que trouver de nouvelles personnes compétentes n'est pas une sinécure, et que le cannibalisme sectoriel n'apporte pas de solution. Bien que le Cepom n'ait pas de solutions pour répondre à tous les besoins, nous pouvons cependant proposer une offre intéressante pour aider de nombreuses personnes à aller de l'avant. Malheureusement, trop peu d'acteurs trouvent le chemin jusqu'à nous, et ce, malgré tous les efforts déployés. D'autre part, nous nous réjouissons des contacts rapprochés avec les fédérations ; particulièrement avec l'UPCA. De plus en plus de membres de l'UPCA organisent des projets de formation avec le Cepom et je ne peux que les encourager à le faire encore davantage et à travailler ensemble à une démarche structurée pour réaliser la " triple contrainte " : formation - valeur ajoutée - alignement business.

#### ***Autres sujets***

Je tiens à mentionner la décision de notre Conseil d'Administration qui a donné le feu vert pour le développement d'une plateforme LMS. Très prochainement, nous lancerons cette plateforme avec un certain nombre de modules en E-learning. 1 à 1,5 heure consacrés aux techniques d'assurance et aux softskills. Cette offre sera progressivement enrichie. Le grand avantage est de pouvoir les suivre individuellement et ceci en toute flexibilité. Le Cepom se met volontiers à la disposition du secteur pour former son personnel encore davantage, afin que chacun soit convaincu que c'est la bonne voie vers le succès.

Xavier De Roeck,  
Manager à CEPOM



## Nos Stakeholders: Next Generation Committee

*Le Next Generation Committee est une initiative de l'UPCA dans laquelle quelques Young Professionals de nos membres ont la possibilité de s'exprimer et de réfléchir ensemble afin de jeter un regard neuf sur notre secteur et l'avenir.*



### **Quels sont les événements clés de 2020 ?**

Tout d'abord, la crise du COVID-19 a entraîné l'émergence de toutes sortes d'outils numériques permettant de tenir des réunions en ligne. Les gens travaillent à domicile, ce qui signifie que les grands immeubles de bureaux pourraient disparaître. Le travail à domicile offre les avantages nécessaires en termes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée mais, logiquement, il y a aussi des avantages à venir au bureau. Il est donc important de trouver un bon équilibre entre le travail à domicile et la présence au bureau pour favoriser le travail en équipe.

Le durcissement du marché et la faiblesse des taux d'intérêt rendent de plus en plus difficile l'assurance de certains risques. Alors que les assureurs avaient l'habitude de faire eux-mêmes des offres aux courtiers, ces derniers doivent maintenant chercher des assureurs plutôt réticents qui sont prêts à souscrire le risque. Dans d'autres cas, l'assureur peut lui-même résilier les contrats déjà conclus. Ce changement peut être observé dans différents branches de l'assurance.

### **Quelles évolutions peut-on observer dans notre secteur ?**

L'avenir nous réserve de nouveaux types d'assurance. C'est le cas, par exemple, du progrès technologique qui crée une demande pour des types d'assurance spécifiques. L'émergence des speed pedelecs, qui peuvent entraîner une augmentation des ac-

cidents du travail, en est un exemple. Un autre exemple découle du télétravail. Le télétravail étant moins contrôlé, le risque de fraude est plus élevé, ce qui pourrait entraîner une augmentation de la demande d'assurance contre la fraude à l'avenir.

En outre, l'augmentation des obligations légales fait que tout devient plus strict. Les courtiers s'appuieront de plus en plus sur des procédures standardisées lorsqu'un client fait une demande, afin de protéger à la fois le client et l'entreprise.

### **Quel rôle attendez-vous de l'UPCA ?**

L'UPCA joue un rôle important dans le profilage et la publicité du secteur, tant auprès du grand public que des nouveaux jeunes potentiels. Le comité "Next Generation

En outre, l'UPCA a également une fonction cruciale de liaison entre les différents acteurs du marché, de sorte que, par exemple, il y a une plus grande convergence entre les pratiques et la FSMA.

**Romina Ferrin Garcia**, Willis Towers Watson

**Julien Geerts**, Vanbreda Risk & Benefits

**Hela Slim**, Agallis

**Davy Vanstichel**, Agallis

**Jan Van Wynsberghe**, Vanbreda Risk & Benefits

## Commissions Techniques

L'UPCA a mis en place une série de Commissions Techniques pour informer le conseil d'administration de certains développements dans leur secteur ou même pour demander l'intervention de l'association professionnelle si nécessaire.

La liste et la composition des comités techniques sont disponibles sur notre site internet.

|                                           |                     |
|-------------------------------------------|---------------------|
| <b>Accidents de travail :</b>             | Geert De Krem       |
| <b>Auto :</b>                             |                     |
| <b>Responsabilité civile :</b>            | Mieke Speeckaert    |
| <b>Incendie :</b>                         | Ann Cremers         |
| <b>Transport :</b>                        | Daniel Servaty      |
| <b>Affaires sociales :</b>                | Jean-Jacques Surny  |
| <b>Vie :</b>                              | Marc Van Kerckhoven |
| <b>Questions européennes/juridiques :</b> | Jean-Jacques Surny  |
| <b>Risques financiers :</b>               | Erik Blankaerts     |
| <b>Réassurance:</b>                       | Bruno Bogaerts      |
| <b>Système, organisation, process :</b>   | Patrick Dierickx    |



## Commission Technique: Affaires Juridiques

Plusieurs sujets ont été à l'ordre du jour durant l'année 2020

### 1. IDD - Sous-agent indépendant

Suite à une petite « coquille » dans la loi de transposition de la Directive Européenne IDD, l'accès à la profession était impossible à un sous-agent indépendant débutant n'ayant pas déjà acquis l'expérience professionnelle de rigueur.

Suite aux aléas liés tant l'instauration d'une nouvelle coalition ministérielle qu'à la crise sanitaire ce n'est que tout prochainement qu'un Arrêté Royal rectificatif va pouvoir être publié.

### 2. RGPD : accès aux données sensibles liée à la santé

Les dispositions actuellement en vigueur nous empêchent d'avoir un accès simplifié aux données médicales et ce tant pour les assureurs que pour les intermédiaires. Des dispositions beaucoup plus adéquates sont cependant en vigueur dans certains pays limitrophes à condition de bien définir la finalité de l'usage de ces données. Aujourd'hui Il nous faut obtenir pour chaque individu avoir un consentement libre et spécifique. Comment faire pour défendre les intérêts de nos clients quand l'individu est un tiers ?

Un premier avis avait été formulé il y a près de deux ans par la Commission des Assurances permettant cet allègement. Entretemps à nouveau, tant l'instauration d'une nouvelle coalition ministérielle que la crise sanitaire a empêché toute évolution du dossier.

Un nouvel avant-projet vient de nous être soumis par le FOD Economie, mais permet aux seuls assureurs de pouvoir bénéficier de l'allè-

gement, excluant les intermédiaires.

Nous avons tout dernièrement introduit une requête avec explications complémentaire au ministère. Nous sommes dans l'attente de sa réaction.

D'autres sujets sont venus à l'ordre du jour plus dernièrement :

### 1. Projet de 7 circulaires de la FSMA au sujet de IDD

Près de deux ans et demi après l'entrée en vigueur de loi de transposition de la Directive Européenne, la FSMA nous soumet en prélecture les circulaires.

- Si l'objectif reste louable et si cette initiative est également destinée à tous les intermédiaires (et pas seulement aux membres des fédérations professionnelles) force est de constater que nous avons déjà établi des plans de travail et du support via les fédérations.
- D'autre part, l'objectif didactique n'est pas forcément atteint. Certains commentaires ou positions pouvant même, selon nous, prêter à confusion.
- Même si la FSMA entend assumer ses responsabilités, nous avons pu être écoutés et certaines améliorations seront introduites dans la version finale des circulaires qui doit nous être soumise tout prochainement pour relecture.

## 2. Anti-abus fiscal

Comment ne pas parler de cette nouvelle législation, jointe insidieusement à la loi sur la taxe sur les comptes-titres, introduisant de nouvelle disposition en termes de possible abus fiscal dans l'hypothèse où un client travaillerait sur base d'honoraires avec son courtier. Effectivement, sans commissions, et donc sans taxes sur les assurances pour la part de prime englobant une commission, et sans TVA non plus du fait de l'exonération explicitement prévues dans le code de la TVA pour es matières d'assurances.

Nous avons sollicité un bureau d'avocat conseil sur le sujet. Nous avons organisé des séances d'information pour nos membres avec une série de recommandations.

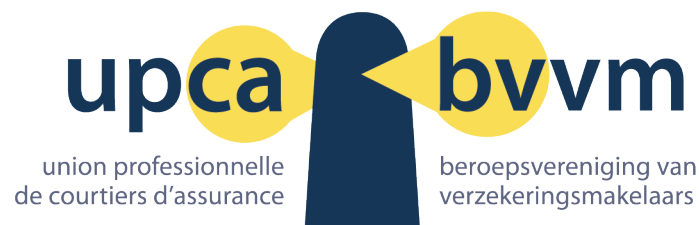
Même si nous optons pour ne pas agir proactivement auprès des autorités compétentes, tantôt du fait :

- d'une part parce que, à ce stade-ci des choses, seuls les assureurs sont concernés par les initiatives (intempestives ?!) du ministère des finances en la matière
- d'autre part parce que nous nous sentons en parfaite conformité par rapport à l'évolution d'un business model, sous la houlette de la loi (IDD) et sous la supervision de nos autorités de contrôle (FSMA) quant à une approche adaptée et transparente en terme de convention de consultance à l'égard de nos clients.

nous suivons le dossier « à distance », de sorte à pouvoir intervenir, le cas échéant, en temps opportuns.

Jean-Jacques Surny,  
Président de la Commission Technique  
Affaires Juridiques





### SECRETARIAT

#### **Jean-Jacques Surny**

Secrétaire-Général

e-mail: [jean-jacques.surny@bvvm-upca.be](mailto:jean-jacques.surny@bvvm-upca.be)

Tél: 00 32 (0)2 737 95 89

GSM: 00 32 (0) 495.58.39.95

#### **Stanley Berenboom**

Communication Officer

e-mail: [stanley.berenboom@bvvm-upca.be](mailto:stanley.berenboom@bvvm-upca.be)

Tél: 00 32 (0)2 737 95 83

#### **Chloé Goeseels**

Legal Officer

e-mail: [chloe.goeseels@bvvm-upca.be](mailto:chloe.goeseels@bvvm-upca.be)

Tél: : +32 (0)279 07 160



Albert-Elisabethlaan, 40 - B-1200 Brussel -  
Tel: 0032-2-737.95.83 - Fax: 0032-2-732.14.18  
info@bvvm-upca.be - www.bvvm.be –Ondernemingsnummer 0443.023.249

V.Z.W. opgericht volgens de wet van 27 juni 1921,  
per onderhandse akte van 15 maart 1990

Avenue Albert-Elisabeth, 40 - B-1200 Bruxelles -  
Tél: 0032-2-737.95.83 - Fax: 0032-2-732.14.18  
info@bvvm-upca.be- www.upca.be – Numéro d'entreprise 0443.023.249

A.S.B.L. constituée suivant la Loi du 27 juin 1921,  
par acte sous seing privé du 15 mars 1990