

# ACTIVITEITENRAPPORT

# 2023/ 2024



# Inhoudstafel

Voorwoord	4
Editoriaal	6

## ONZE BEROEPSVERENIGING

Wie zijn wij	10
Raad van bestuur, Secretariaat	11
Onze kerncijfers	12
Technische commissie 'Sociale aangelegenheden'	13
Technische commissie 'Juridische aangelegenheden'	14
Onze vertegenwoordigers	15

## INTERVIEW MET ONZE STAKEHOLDERS

Assuralia	16
FSMA	20
Ombudsman van de Verzekeringen	26
CEPOM	29

voorwoord

# De wereld is spijtig genoeg niet rustiger geworden...



Oorlogen in de Europese achtertuin veroorzaken niet alleen heel wat menselijk leed maar ook instabiliteit. Onze leden, actief in de maritieme sector, werden opnieuw geconfronteerd met heel wat uitdagingen. We hopen natuurlijk dat de stabiliteit en de rust snel terugkeren, ook al beseffen we dat dit misschien een utopie is.

Voor onze federatie was het een bijzonder druk jaar. De zoektocht naar een CEO bleek moeilijker te zijn dan initieel verwacht. Steeds meer leden beseffen dat de rol van de federatie belangrijker wordt, waardoor ook de verwachtingen steeds hoger liggen. We zijn daarom verheugd dat Valérie Nolens de uitdaging heeft aanvaard en onze federatie verder zal professionaliseren.

Relevantie en impact zijn niet zomaar begrippen maar vormen de essentie van onze missie als federatie. Eind vorig jaar werden we geconfronteerd met een wetswijziging (Individuele Pensioentoezegging IPT) die niet alleen een impact heeft op de leden maar ook en vooral op hun cliënten.

De professionalisering van onze sector heeft er toe geleid dat onze leden op een transparante manier vergoed worden door hun klanten. Het feit dat deze vergoedingen vandaag onderworpen zijn aan taksen zorgt voor heel wat animo in de sector. Bovendien hebben de vele gesprekken met de administratie en het kabinet Financiën nog steeds geen definitieve uitkomst gegeven over de concrete invulling.

Onze federatie heeft in dit domein de lead genomen en werd hierin ondersteund door zowel leden als zusterfederaties.

De overstromingen in 2021 hebben duidelijk aangetoond dat we door de klimaatveranderingen steeds meer geconfronteerd zullen worden met rampen. Het baart ons dan ook zorgen dat de diverse overheden passief blijven in deze materie én dat onze sector, verzekeringsmakelaars, nauwelijks betrokken wordt bij het overleg. We hopen echter dat de nog samen te stellen regeringen de toegevoegde waarde van onze sector zullen erkennen en ons als belangrijke gesprekspartner zullen zien.

Graag wil ik van de gelegenheid gebruik maken om de zusterfederaties, FVF, Fepabel en BZB-Fedafin alsook CEPOM en het Paritair Comité te bedanken voor de constructieve samenwerking in diverse domeinen. Ook met de vertegenwoordiging van de verzekeraars, Assuralia, verloopt de dialoog goed ondanks soms tegenstrijdige belangen. Ik druk ook mijn grote waardering voor onze bestuursploeg uit en dank de leden voor het vertrouwen dat we van hen krijgen.

Tot slot wil ik de aandacht vestigen op iemand die er de laatste jaren altijd was voor de federatie, namelijk Jean-Jacques Surny. Deze laatste heeft tijd noch moeite gespaard om van onze federatie een betrouwbare en respectvolle partner te maken voor diverse stakeholders. Hij is de ultieme bruggenbouwer die steeds oog had voor het algemene belang van de sector. Als lid kon je altijd bij Jean-Jacques terecht. Voor velen was hij een klankbord.

Ook in zijn afscheid toonde hij zich groots want de overdracht naar Valérie verliep vlekkeloos. Oprecht bedankt, Jean-Jacques, voor de aangename samenwerking en geniet volop van je pensioen!

Met collegiale groeten,

**Steve Sartor**  
**Voorzitter BVVM**



P.S. Jullie zijn altijd welkom in ons nieuwe kantoor!

editoriaal

# Momentum

Op 1 juli draagt Jean-Jacques Surny (Secretaris-Generaal) de sleutel van onze beroepsvereniging over aan Valérie Nolens (CEO). Daarmee staan we op een scharniermoment. We kijken terug op meer dan tien jaar van toewijding en leiderschap door Jean-Jacques en kijken vooruit naar de visie van Valérie en wat de toekomst ons zal brengen.



## **Jean-Jacques, kan u ons een kort overzicht geven van uw tijd als Secretaris-Generaal van BVVM?**

Tien jaar geleden genoot BVVM al enige erkenning onder haar stakeholders, maar de middelen waren zeer beperkt. Contacten met de leden waren zeldzaam en er was geen georganiseerde database. Als eerste prioriteiten werden daarom bepaald: het verbeteren van de communicatie en het ontwikkelen van juridische expertise.

Aan de vooravond van MiFID, die de komst van de Europese Richtlijn betreffende Verzekeringsdistributie (DDA/IDD) aankondigde, werd de juridische omgeving van ons beroep niet alleen aangepast, maar ook formeel gecodificeerd. Deze veranderingen waren voornamelijk gericht op het versterken van de bescherming van de consumenten.

## **Jean-Jacques, wat waren de grootste uitdagingen tijdens uw mandaat en wat beschouwt u als uw belangrijkste verwezenlijkingen? Welke activiteiten waren het meest waardevol voor de leden?**

We zijn erin geslaagd BVVM te positioneren als een bevoorrechte gesprekspartner en bruggenbouwer, zowel voor onze leden als voor onze stakeholders.

Als federatie bestond onze aanvankelijke uitdaging erin de leden samen te brengen, die allemaal aanzienlijk groter zijn dan hun federatie en vaak concurrenten van elkaar zijn, zelfs al bestaat er een algemeen belang bij verschillende gemeenschappelijke kwesties. Het gewonnen vertrouwen van de leden stelde BVVM in staat een geloofwaardige gesprekspartner te worden, om hun vragen te beantwoorden of deel te nemen aan

*We hebben de erkenning, het vertrouwen en het respect van onze stakeholders gewonnen, door de dialoog te bevorderen en in 'partnerschap' te werken.* Jean-Jacques Surny

hun reflecties, om oplossingen aan te bevelen en om opleidingen te organiseren.

Het versterken van onze vereniging met middelen zoals communicatie en met juridische expertise heeft ons meer slagkracht gegeven. Het creëren van onze eerste website met extranet was een belangrijke stap voor ons, omdat dit zorgde voor een snelle en consistente uitwisseling van informatie met onze leden onder andere.

Daarnaast hebben we de erkenning, het vertrouwen en het respect van onze stakeholders gewonnen, door de dialoog te bevorderen en in 'partnerschap' te werken. Om de zoektocht naar constructieve oplossingen met sommige stakeholders te vergemakkelijken, speelt BVVM een rol van 'buffer'.

We moesten ons ook een weg banen om de specificiteit van de vereniging te laten erkennen in een landschap waar vier verenigingen die de distributie in verzekeringen vertegenwoordigen, een deel van het terrein bezetten.

### **Jean-Jacques, wat zal u het meest missen aan uw rol binnen de vereniging?**

Ik zal goede herinneringen bewaren aan het waardevolle contact met de leden die we als onze 'klanten' de hebben willen bedienen. De verdediging van de 'value proposition' van ons vak zal me na aan het hart blijven liggen, net zoals het belang dat moet worden gehecht aan de risicoanalyse boven de formulering van een clausule.

### **Valérie, wat inspireerde u om deze positie aan te nemen? Wat zijn uw belangrijkste doelen en ambities voor uw eerste jaar als CEO?**

Ik ben door mijn professioneel verleden goed gekend met de verzekeringssector. Het is een dynamische en complexe omgeving, wat een fijne uitdaging biedt. De leden van onze vereniging beschikken over

een enorme knowhow en zijn van grote toegevoegde waarde voor de klanten. Dat is een excellent referentiepunt voor de sector. Onze leden spelen een cruciale rol in risicobeheersing van de economische actoren en het aanbieden van innovatieve producten.

In mijn rol als CEO zie ik de mogelijkheid daadwerkelijk impact te maken. Ik ben gemotiveerd om op lange termijn te werken aan het versterken van de vereniging en haar leden. Het boeiende netwerk van professionals biedt een enorme kans om kennis te delen en te werken aan gemeenschappelijke doelen.

Mijn belangrijkste doelen en ambities voor het eerste jaar zijn:

- **Onze leden te leren kennen en hun uitdagingen te begrijpen:** Wat vinden ze belangrijk, waar lopen ze tegenaan en vooral, wat verwachten zij van onze beroepsvereniging?
- **Dossierkennis te ontwikkelen:** Het is essentieel een grondig inzicht te verwerven in de lopende dossiers binnen de sector, inclusief het begrijpen van specifieke kenmerken van de sector en de belangen van de leden. Gelukkig kan ik hiervoor rekenen op de vele stakeholders, niet in het minst de leden zelf, maar ook andere beroepsverenigingen en overheidsinstanties.
- **Relaties te onderhouden en te ontwikkelen:** In het verleden werden zeer goede relaties ontwikkeld met verschillende stakeholders. Het is een aanhoudende inspanning deze relaties te onderhouden. Daarnaast streef ik ernaar nieuwe relaties te ontwikkelen met de stakeholders die strategisch belangrijk zijn voor de vereniging.
- **De associatie verder te professionaliseren:** Een van mijn prioriteiten is de verdere professionalisering van de vereniging, als fundament voor succes op lange termijn. Dit omvat de verhuis naar de nieuwe locatie, de optimalisering van de interne organisatie en het helder stellen van visie en actiepunten.

Met deze doelen voor ogen ben ik vastberaden om samen met de leden en het team de beroepsvereniging naar een hoger niveau te tillen.

### Valérie, hoe is de sector veranderd in de afgelopen jaren, wat zijn de belangrijkste trends die u ziet?

Onze sector heeft de afgelopen jaren aanzienlijke veranderingen gekend. De nieuwe trends brengen uitdagingen met zich mee maar, zoals altijd, bieden deze ook kansen. Ik denk aan:

- **Moeilijke verzekeringsmarkt:** Verzekeraars zijn strenger geworden in hun acceptatievoorwaarden; risico's kunnen niet meer opportunistisch worden onderschreven. Dit biedt makelaars de kans meer op risico-beheersing te werken vooraleer zij naar verzekeringsoplossingen kijken.
- **Nood aan expertise en innovatieve oplossingen:** Aansluitend op het voorgaande zien we een samenleving en vooral een economie in transitie. Onze leden bieden strategische inzichten en faciliteren innovatieve oplossingen, waardoor hun waarde vergroot.
- **Arbeidsmarktkrapte:** het is steeds moeilijker om gekwalificeerde medewerkers aan te trekken. Dit dwingt bedrijven om efficiënter te werken, bijvoorbeeld door diensten waar mogelijk te standaardiseren en technologie in te zetten om processen te stroomlijnen.
- **Technologische innovatie:** Technologie speelt eindelijk een steeds belangrijkere rol in de verzekeringssector. Dit biedt het bijkomende voordeel dat data beter kunnen gebruikt worden, wat uiteraard cruciaal is in dit beroep. Hierdoor kunnen betere adviezen en geïndividualiseerde oplossingen worden geboden.

*De leden van onze vereniging beschikken over een enorme knowhow en zijn van grote toegevoegde waarde voor de klanten. Dat is een excellent referentiepunt voor de sector. Onze leden spelen een cruciale rol in risicobeheersing van de economische actoren en het aanbieden van innovatieve producten.* Valérie Nolens

- **Toenemende regulering:** Dit biedt kansen om de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de dienstverlening te waarborgen, maar de toepassing op het terrein brengt ook uitdagingen met zich mee. Als beroepsvereniging hebben we zeker een rol te spelen in het inzichtelijk houden van de regelgeving. Daarnaast moeten we ook proactief in dialoog treden om erover te waken dat de regelgeving haar doel niet voorbijschiet.

Zowel technologische als niet-technologische verschuivingen leiden ertoe dat ook het beroep van de verzekeringsmakelaar evolueert. Dit zet ons ertoe aan om als vereniging nog meer te verbinden en relaties te onderhouden met economische spelers binnen en buiten ons ecosysteem.

### Valérie, welke plannen heeft u om de betrokkenheid en tevredenheid van de leden te vergroten?

Zoals eerder al aangegeven hecht ik veel belang aan het onderhouden van individuele relaties met onze leden. Ik neem hierbij een voorbeeld aan de verdiensten van Jean-Jacques. Het is belangrijk de gemeenschappelijke noemer te vinden.

Overigens wil ik de bestaande formele organen meer benutten. We hebben technische commissies. Ik wil de werking ervan versterken door visie te integreren in hun activiteiten en deze minder vrijblijvend te maken. Uiteraard vraagt dit ook een engagement van onze leden. De grote meerwaarde die we kunnen bieden, ligt in hun participatie. Als vereniging waken we erover dat dit binnen de geldende regels van o.a. concurrentie blijft.

Tenslotte hebben we dit jaar ook ons team versterkt op het vlak van communicatie. We hebben inderdaad een grote ambitie om meer activiteiten te organiseren en op een meer gestructureerde manier informatie uit te wisselen.

### **Jean-Jacques, heeft u nog advies voor uw opvolger?**

Na zes maanden van nauwe samenwerking tussen haar en mij, heeft Valérie 'de zaken onder controle!' Na tien jaar is het een momentum, een must om de taak toe te vertrouwen aan iemand zoals Valérie om een nieuwe wind te doen waaien in de uitstraling en de rol van de federatie. De veranderingen en uitdagingen zullen zeker niet ontbreken. Nadrukkelijke aanwezigheid op het hoogste niveau bij onze stakeholders is zonder twijfel een prioriteit. Oorlog om talent? Wij hebben die gewonnen! Het aantrekken van Valérie om de fakkel over te nemen, is de belangrijkste garantie voor het voortzetten van de verdediging van het bestaansrecht van onze federatie. Valérie heeft niet per se extra advies nodig.

### **Valérie, wil u nog iets toevoegen?**

Jazeker, een welgemeende dank u aan eenieder van de leden voor het vertrouwen bij mijn aanstelling en de warme ontvangst. In het bijzonder aan Steve en Rebecca maar bovenal aan Jean-Jacques. Jean-Jacques laat me een mooie legacy na, wat prettig is. Ik heb me ontzettend gesteund gevoeld, door de ruimte die hij me liet om op mijn manier mijn stappen te zetten, de nodige introducties te verzorgen, maar vooral de kleine nuances te delen; ervaringen waarvoor je jaren nodig hebt om het juiste gevoel te krijgen.



# Wie zijn wij?

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

BVVM streeft haar doelstellingen na in nauwe samenwerking met haar zusterorganisaties FVF en FEPRABEL. De drie federaties maken bovendien deel uit van 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 dienstverlenende bedrijven
- in (para)publieke instellingen en organisaties
- bij handelaars en vrije beroepen
- bij aankoopgroepen (affiniteiten)

Ons aanbod is zeer ruim en divers, zoals adviesverlening, plaatsen van risico's, risk management, preventie en omvat zowel de verzekeringstakken leven (employee benefits) als niet-leven (zowel marine als non-marine).

Klanten genieten van de kennis van onze leden die zowel nationaal als wereldwijd actief zijn via hun eigen netwerk of het internationale netwerk waarvan zij deel uitmaken.

De toegevoegde waarde van de makelaardij in het algemeen en in het bijzonder van onze leden neemt elk jaar toe.

**De activiteiten van onze leden situeren zich op drie belangrijke niveaus:**



**ADVIESVERLENING:** Onze leden ontwerpen en bieden innovatieve en competitieve oplossingen aan die beantwoorden aan de noden van de klanten.



**PLAATSING** via internationale programma's bij mondiale verzekeraars drukt de kosten, verhoogt de verworven waarborgen en versterkt de onderhandelingskracht.



**BEHEER:** Onze leden volgen op de voet veranderingen tijdens de looptijd van het contract en bieden effectieve ondersteuning in geval van een claim.

# Raad van Bestuur

## VOORZITTER

### Steve Sartor

Chief Executive Officer, Concordia

## VICE-VOORZITSTER

### Rebecca Tielemans

Chief Executive Officer, Marsh McLennan Belgium and Luxembourg  
President Marsh BeLux

## BESTUURDERS

### Philip Alliet

Chief Executive Officer, AON

### Dirk Ector

Chief Executive Officer, ADD

### Pedro Matthyssens

Chief Executive Officer, Vanbreda Risk & Benefits

### Dorsan Van Hecke

Chief Executive Officer, Wilink

### Leen Verheyen

Bestuurder, Hillewaere Verzekeringen

### Lawrence Wagner

Director of Client Management IGO/NGO, Cigna Healthcare

### Stefan Weda

Head of Corporate Risk & Broking The Netherlands & Belgium,  
Willis Towers Watson

### Jean-Jacques Surny

Secretaris-Generaal, BVVM-UPCA (tot 30 juni 2024)

### Valérie Nolens

Chief Executive Officer, BVVM-UPCA

# Secretariaat

### Jean-Jacques Surny

Secretaris-Generaal  
(tot 30 juni 2024)

### Valérie Nolens

Chief Executive Officer

### Els Ruysen

Communication & Office Manager



# Onze kerncijfers

		2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2023
<b>Omzet</b>		€ 320 588 077	€ 317 049 704	€ 369 332 529	€ 395 881 396	€ 454 443 699	€ 538 321 952	€ 544 358 365	€ 591 810 952	€ 683 074 723
<b>Premies</b>	Belgische markt	€ 2 330 472 289	€ 2 470 604 947	€ 2 379 193 577	€ 2 538 243 460	€ 2 931 853 324	€ 2 671 687 421	€ 2 899 262 509	€ 3 036 310 380	€ 4 227 754 824
	Buitenlandse markt	€ 530 492 873	€ 268 443 625	€ 447 222 385	€ 418 711 432	€ 547 602 374	€ 596 158 178	€ 601 253 256	€ 606 366 989	€ 680 679 620
	<b>Totaal</b>	<b>€ 2 860 965 162</b>	<b>€ 2 739 048 572</b>	<b>€ 2 826 415 962</b>	<b>€ 2 956 954 892</b>	<b>€ 3 479 455 698</b>	<b>€ 3 267 845 599</b>	<b>€ 3 500 515 765</b>	<b>€ 3 642 677 369</b>	<b>€ 4 908 434 444</b>
<b>Aantal FTE</b>	Personen	1 823,83	1 815,00	2 049,00	2 115,30	2 401,35	2 421,00	2 466,00	2 604,00	2 898,16
<b>Enkele ratio's</b>	Omzet/FTE	€ 175 777	€ 174 683	€ 178 267	€ 187 151	€ 189 246	€ 222 354	€ 220 745	€ 227 270	€ 235 693
	Gemiddeld inkomen in verhouding tot bruto-premies	11,20%	11,50%	16,00%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%	16,25%	13,92%

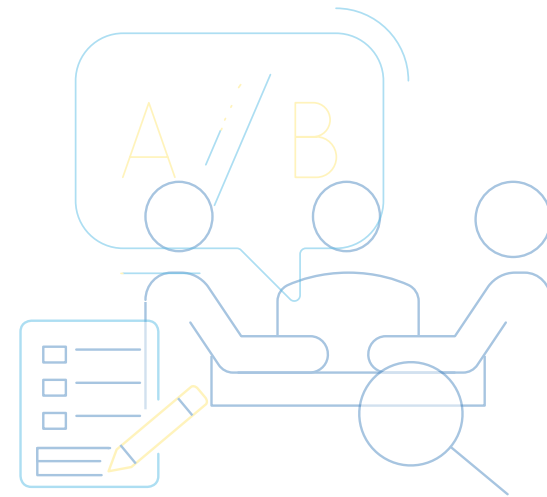
## Verklarende nota

- De cijfers hebben uitsluitend betrekking op de Belgische entiteiten van onze leden, zowel voor de omzet, de premies als het aantal medewerkers.
- De geconsolideerde omzet omvat de commissies en honoraria, maar omvat niet de financiële inkomsten.
- De bruto premies zijn geconsolideerd voor alle Belgische entiteiten van onze leden.
- De in het buitenland geplaatste premies sluiten de premies uit die via hun 'branch off' op de Britse markt werden geplaatst.
- De cijfers in deze tabel zijn niet geauditeerd en worden daarom slechts ter indicatie gegeven.

# Technische commissie 'Sociale aangelegenheden'

Het jaar 2023 was een bijzonder jaar in die zin dat de salarishnorm, zoals gedefinieerd door de geldende wetgeving, inhield dat er geen salarisverhoging zou zijn voor de jaren 2023 en 2024.

Hoewel het erg laat kwam, legden de vakbonden ons een eisenbundel voor, die het onderwerp was van talrijke besprekingen alvorens tot een overeenkomst te komen. **Deze kan als volgt worden samengevat:**



## Koopkracht

Er werd geen enkele collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) afgesloten over dit onderwerp. De beslissingsbevoegdheid ligt binnen de onderneming, met inbegrip van

- het afsluiten van een CAO op ondernemingsniveau;
- een interne benadering op het vlak van bonus of merit increase.

## Werkbaar werk

- Wij hebben ons akkoord bevestigd om de CAO's te verlengen over de landingsbaan en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT).
- We spreken niet meer over de 4-dagenweek noch over de verplichte overname van het anciënniteitsverlof bij een aanwerving.

## Opleiding

We beperken het aantal dagen individueel recht tot 3 dagen. De werknemer heeft het initiatiefrecht contact op te nemen met CEPOM voor 2 bijkomende dagen opleiding.

## Mobiliteit

De eisenbundel van de vakbonden vroeg de werkgever om de kosten van het parkeren (parkeer & reisterrein (P+R), station, enz.) op zich te nemen. Wij voerden aan dat dit niet de verantwoordelijkheid van de werkgever was en hebben dit bijgevolg geweigerd.

## Sociale dialoog

- Mergers & Acquisitions (M&A): kennisgeving aan het Paritair Comité in het geval van fusies, overnames of acquisities: er is een tekst overeengekomen.
- Sectorale vakbondscontributies: er is een verhoging van de financiering voorzien.

De collectieve overeenkomsten werden goedgekeurd op maandag 4 december 2023. Uiteraard hebben we de inhoud van onze overeenkomsten meer in detail gecommuniceerd met al onze leden.

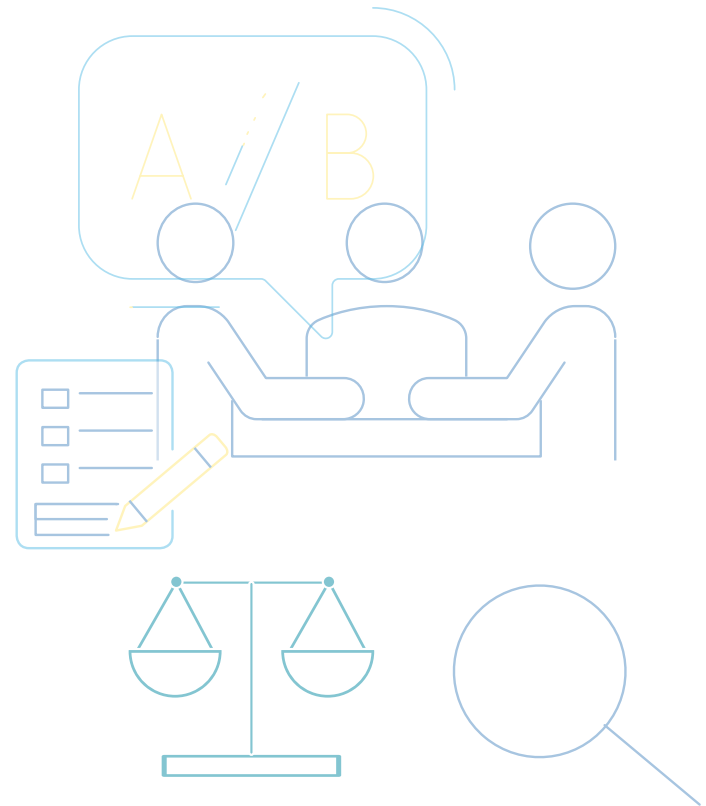
Wij zijn van mening dat wij de gesprekken hebben kunnen leiden om te komen tot een goed akkoord, terwijl we de goede relaties van wederzijds respect en vertrouwen met de vakbondsvertegenwoordiging hebben behouden.

# Technische commissie 'Juridische aangelegenheden'

Onze inspanning wat betreft juridische aangelegenheden ging zo goed als helemaal naar de nieuwe wet Verzekeringstaksen op honoraria.

De nieuwe wet houdende diverse fiscale bepalingen (waarvan de artikels 2 tot 6 ons aanbelangen) werd in ultimo gestemd op 28 december 2023 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 december 2023. De wet werd zodanig opgesteld dat er veel onvolmaaktheden en onduidelijkheden bestaan over de toepassing in de praktijk. Samen met de andere Belgische beroepsverenigingen hebben wij een advocatenkantoor aangesteld voor zijn expertise in fiscaal recht en zijn relevante contacten met de administratie. Wij zijn inmiddels zes maanden na publicatie in het Belgisch Staatsblad. Onze leden hebben de gelegenheid gekregen hun veelvuldige vragen te formuleren. De meeste vragen werden door de overheidsdienst Financiën opgehelderd. We verwachten thans nog een circulaire.

Gelukkig heeft het Kabinet van Financiën uitstel van aangifte en betaling gegeven tot het najaar van 2024. We betreuren echter de rechtsonzekerheid die zolang heeft bestaan, en bovenal de complexiteit die is ontstaan door het complexe mechanisme. Ongetwijfeld zal deze heffing veel administratie en tijd vergen van de verzekerden, makelaars, alsook van de inspectiediensten.



# Onze vertegenwoordigers

## Federale overheidsdienst Werk- gelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Paritair comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen (PC 307)

### Effectief

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)
- Ann Van der Linden
- Kari Vankeirsbilck

### Plaatsvervangend

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

## Ombudsman van de Verzekeringen, Raad van Bestuur

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)

## Commissie voor Verzekeringen

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)
- Matthias Van Herck (plaatsvervangend)

## Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid (CEPOM), Raad van Bestuur

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)

## PORTIMA, Raad van Bestuur

- Michel Van Hove
- Jean-Jacques Surny (plaatsvervangend) (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (plaatsvervangend) (> 1 juli 2024)

## Kabinet van de Vice-Eerste Minister en Minister van Economische zaken

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)

## FSMA

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 januari 2024)

## VBO, Raad van Bestuur

- Steve Sartor
- Rebecca Tielemans (plaatsvervangend)

## BIPAR

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)

## Assuralia, Sectoraal overleg: bemiddelaarsfederaties

- Level I: Steve Sartor, Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024), Valérie Nolens (> 1 juli 2024)
- Level II: Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024), Valérie Nolens (> 1 juli 2024)
- Gemengde productiviteitscommissie: Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024), Valérie Nolens (> 1 juli 2024)

## Overlegcomité tussen de bemiddelaarsfederaties

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 januari 2024)

## Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

- Jean-Jacques Surny (< 30 juni 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juli 2024)



## onze stakeholders Interview met Assuralia



assuralia

Hein Lannoy, CEO

### Welke gebeurtenissen van 2023 hebben de meeste indruk op u gemaakt als CEO of als burger? Wat onthoudt u daarvan?

**H.L.** Het waren niet zozeer specifieke evenementen, maar meer de aanhoudende tendensen die me het meest bezig hielden. Drie in het bijzonder sprongen er voor mij uit:

1. **De intrede van ChatGPT en AI:** in januari 2023 was mijn speech op de Assuralia-nieuwjaarsreceptie geschreven door ChatGPT. Hoewel velen al bekend waren met AI, was het nog niet wijdverbreid in gebruik. In 2023 is ChatGPT, samen met andere AI-programma's, bijna onmisbaar geworden. De professionele toepassingen zijn fantastisch en we besparen er veel tijd door. Bij Assuralia zijn we ook op ons eigen niveau gestart met een 'user group' zodat we het gebruik van AI ook een duidelijk kader geven, een cruciaal gegeven volgens mij.
2. **Natuurrampen:** Natuurrampen blijven een hot topic. In 2023 zagen we verschillende soorten evenementen, gelukkig zonder enorme catastrofes, maar er is wel de aanhoudende dreiging. Het besef van de ernst van de situatie groeit, evenals de noodzaak er naar te handelen. Doch, op vlak van wetgeving en preventie- en catastrophebeleid is België onvoldoende voorbereid en dit maakt me ongerust.
3. **Geopolitieke spanningen:** als burger maakten de geopolitieke spanningen en veranderende macro-economische verhoudingen

grote indruk op me. Dit gaat over sociaaleconomische veiligheid, wankelende verworven vrijheden maar ook de vrees voor direct fysieke dreigingen. Onze zekerheden lijken plotseling geen zekerheden meer. Het is een mondiaal gegeven, maar vanuit onze positie zien we toch ook het verzwakte Europa. Overregulering kan voor uitdagingen zorgen die we moeten aanpakken om concurrerend te blijven. Gelukkig zijn er ook initiatieven die een tegenstroming teweegbrengen, een sterker Europa. Denk aan de Capital Markets Union, maar ook oproepen tot militarisering.

### Over natuurrampen gesproken, in navolging van 2022 is Assuralia in 2023 blijven streven naar 'Closing the insurance gap'. Ook 2024 blijft in dat teken staan, zo blijkt uit uw politiek memorandum en de vele acties daarrond. Betekent dit een status quo?

**H.L.** Ons doel was politieke bewustwording te creëren. Ons actieplan voor 2023 omvatte dit thema en we hebben het in 2024 hernomen vanwege het belang en de toekomstgerichte boodschap.

We hebben gesprekken gevoerd met alle politieke partijen en hebben bij elk van hen een constructief gesprek gehad over de problematiek. Hoewel het waar is dat er in de politieke verkiezingsprogramma's niet veel over terug te vinden is, betekent dit niet dat er niet over wordt nagedacht. We doen er alles aan om invloed te hebben op de

regeringsonderhandelingen en onze maatschappelijke rol te kunnen vervullen. Deze rol kunnen we evenwel alleen spelen als er voldoende herverzekeringcapaciteit is en premies betaalbaar blijven.

Daarom hebben we nood aan totaaloplossingen die het gewestelijk en zelfs federale niveau overstijgen. Van essentieel belang hierbij is het bevorderen van de risicocultuur en dit kan door effectieve samenwerking tussen alle betrokken partijen, inclusief experts.

Om onze boodschap kracht bij te zetten maakt de inhoud van ons politiek memorandum ook het voorwerp uit van enkele podcasts.

### Waar liggen de grootste opportuniteiten voor de verzekeringsmaatschappijen?

**H.L.** De grootste opportuniteiten voor verzekeringsmaatschappijen liggen naar mijn mening in het productaanbod, als reactie op de nieuwe maatschappelijke behoeften. Verzekeringproducten moeten zich aanpassen aan de nieuwe context van een digitale wereld gedreven door AI, de circulaire economie, veranderde mobiliteitsbehoeften, nieuwe gezinsvormen, etc.

Digitalisering en het gebruik van AI, bijvoorbeeld, leidt tot veranderende aansprakelijkheidsrisico's; de circulaire economie maakt productaansprakelijkheden complexer, terwijl de deeleconomie vraagt om nieuwe verzekeringstechnieken.

Verzekeraars moeten creatief en flexibel zijn om hun producten relevant te houden. Gelukkig zien we dit gebeuren, zoals bij de aanpassing van traditionele producten. Een voorbeeld hiervan is de aanpassing van familiale aansprakelijkheidsverzekeringen aan nieuwe gezinsstructuren.

De nood aan innovatieve oplossingen is dermate dat ik voorstander ben van meer intracommunautaire oplossingen. We moeten de Europese

markt meer zijn rol laten spelen. Het zorgt voor gezonde concurrentie en innovatie. Strikte regelgeving kan echter innovatie beperken en ik ben me ervan bewust dat het steeds strengere regelgevingskader van Europa barrières kan opwerpen. De leden van BVVM-UPCA kunnen een cruciale rol spelen bij het bedenken van oplossingen en, bijvoorbeeld, het vinden van herverzekeringcapaciteit buiten de Belgische grenzen.

Naast productinnovatie, is een andere grote opportuniteit natuurlijk de aanhoudende integratie van AI ter ondersteuning van interne processen. Ik geloof dat dit een ware gamechanger zal zijn voor de efficiëntie van de sector.

### Data zijn altijd belangrijk geweest in het beroep van verzekeraars en dit lijkt in toenemende mate het geval.

#### Wat zijn Assuralia's inzichten ter zake?

**H.L.** Als het op data aankomt, zie ik drie belangrijke evoluties:

1. **Toenemende beschikbaarheid van data:** De hoeveelheid beschikbare data neemt voortdurend toe, wat betekent dat we risico's steeds beter kunnen inschatten. Meer inzicht leidt tot adequatere en gepersonaliseerde oplossingen voor onze klanten.
2. **EU-regelgeving:** Regelgeving zoals FIDA (Framework for Financial Data Acces) geeft verzekerden als eigenaar van hun data de mogelijkheid om hun data te delen. Verzekeraars zullen in de nabije toekomst heel wat data moeten delen met third party providers. Dit biedt zowel uitdagingen als opportuniteiten voor de sector.
3. **Individuele benadering van risico's:** Dankzij toenemend gebruik van meer data kunnen risico's steeds meer individueel benaderd worden. Hoewel dit technisch gezien een vooruitgang is, kan het vanuit sociaal oogpunt problematisch zijn. Het kan namelijk leiden tot minder solidariteit, een kernmechanisme waardoor verzekeringsoplossingen voor iedereen beschikbaar blijven. Voor maatschappelijk relevante risico's en risico's met een systemisch karakter is solidariteit van cruciaal belang. Daarom pleit ik ervoor

## Onze stakeholders: Interview met Assuralia

dat de verzekeringssector zelfregulerend optreedt om relevant te blijven in zijn maatschappelijke rol.

Deze evoluties benadrukken de opportuniteiten van data, maar ook de noodzaak tot investering in technologische ontwikkelingen en tot sociaal verantwoordelijk gebruik. Overigens is het belangrijk dat de wetgeving de juiste evenwichten vindt. Daarnaast moet ook de consument mee zijn met het verhaal! Uit onze driejaarlijkse imago-enquête blijkt dat verzekerden nog niet happig zijn op het delen van data, zelfs indien ze daar een product op maat voor terugkrijgen.

### Dit alles in acht genomen, waar ligt de grootste toegevoegde waarde van verzekeringstussenpersonen in de toekomst?

**H.L.** Dienstverlening en nabijheid blijven natuurlijk de essentie van het businessmodel van de makelaar. Ik wil evenwel een onderscheid maken tussen retailmakelaars en de andere makelaars, verenigd binnen BVVM-UPCA. Waar de eerste een zeer belangrijke rol spelen in dienstverlening, komt daar voor de andere makelaars een extra cruciale dimensie bij, met name risicobeheer. Het adviseren en begeleiden van ondernemers hierin is essentieel om risico's verzekeraar en betaalbaar te houden in het huidige economische, geopolitieke en sociaalmaatschappelijke klimaat. Ook de politieke arena stuurt hierop aan. Kijk naar de duurzaamheidsinitiatieven binnen Europa en het belang dat daarin wordt gehecht aan preventie en agiliteit.

Makelaars hebben de expertise en de resources, zowel knowhow als technologisch om deze diensten in alle onafhankelijkheid te kunnen aanbieden. Om deze meerwaarde in de toekomst te kunnen blijven uitspelen zullen makelaars zich aanhoudend moeten blijven specialiseren in risico's zoals cyber, AI, milieu en zo verder. Overigens zullen voor vele van

deze risico's nog internationaal geopereerd moeten worden om de juiste verzekeringsoplossingen te vinden.

### Wat zijn uw ambities als CEO voor 2024 en 2025?

**H.L.** Ik knoop terug aan op het begin van dit interview, met name natuurrampen. Ik zou heel gelukkig zijn mochten we samen met alle betrokken overheden een duurzame oplossing vinden voor de beheersing van de risico's van natuurrampen. We blijven ook ijveren om met de overheden een respectvol partnership te kunnen uitbouwen waarbij we onze maatschappelijke rol kunnen spelen in de verdere uitbouw van de tweede pijler van de gezondheidszorg. Verder is mijn ambitie intern aan onze beroepsvereniging. Ik wil dat we nog sneller op de bal spelen en onze externe communicatie nog meer zichtbaar kunnen maken. Assuralia wil het contact met de pers en de burger nog intensifiëren om zodoende het belang en de reputatie van de sector nog meer te bewaken.

### Wil u zelf nog graag iets aanvullen?

**H.L.** Zeker, het is met veel plezier dat ik BVVM, en uiteraard jullie nieuwe CEO, verwelkom in het Phoenixgebouw. Voldoende redenen om onze samenwerking nieuw leven in te blazen. Ik kijk er zeer sterk naar uit.

## Distributiekanaal van de verzekering: cijfers 2022 en tendensen 2023

Assuralia geeft een overzicht van de door haar leden geïnde premies in het jaar 2022 en van de tendensen op het vlak van distributiekanaal voor 2023. In dit verband is het interessant het aandeel van de door leden van BVVM geïnde 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 meer dan 13% van alle door Assuralia geïnde premies. Indien we ons in dit rapport zouden beperken tot het corporate segment, dan stijgt dit percentage enkel.

VERRICHTINGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)		NOMINALE GROEI (in %)	
	2022	2023 (schatting)	2022/2021	2023/2022 (schatting)
<b>Totaal niet-leven en leven</b>	<b>30.522</b>	<b>32.139</b>	<b>2,2%</b>	<b>5,3%</b>
<b>Totaal leven</b>	<b>16.109</b>	<b>16.411</b>	<b>-0,4%</b>	<b>1,9%</b>
<b>Leven individueel</b>	<b>9.888</b>	<b>9.632</b>	<b>-3,3%</b>	<b>-2,6%</b>
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	6.003	6.343	4,8%	5,7%
Beleggingsfondsen (tak 23)	3.387	2.835	-10,0%	-16,3%
Kapitalisatie (tak 26)	498	454	-31,5%	-8,9%
<b>Leven groep</b>	<b>6.221</b>	<b>6.780</b>	<b>4,5%</b>	<b>9,0%</b>
Gewaarborgde rente	5.663	6.069	3,3%	7,2%
Beleggingsfondsen	558	710	18,0%	27,2%
<b>Niet-leven</b>	<b>14.413</b>	<b>15.728</b>	<b>5,2%</b>	<b>9,1%</b>
Ongevallen, zonder AO	421	448	0,4%	6,3%
Arbeidsongevallen (AO)	1.295	1.497	7,8%	15,6%
Ziekte	2.025	2.235	4,0%	10,4%
Auto	4.079	4.259	1,8%	4,4%
Brand	3.633	4.031	7,1%	11,0%
Algemene BA	1.266	1.413	4,6%	11,6%
Andere verrichtingen niet-leven	1.695	1.845	11,2%	8,9%

Bron: Assuralia, extrapolatie na 4de trimester 2023



onze stakeholders

## Interview met de FSMA

*(Vrije vertaling vanuit het Frans)*

### Welke gebeurtenissen van 2023 hebben de meeste indruk op u gemaakt als lid van het directiecomité van de FSMA of als burger? Wat onthoudt u daarvan?

**S.Y.** Sinds mijn komst bij het directiecomité van de FSMA in september 2022 ben ik geraakt door de vele inspanningen op het gebied van financiële educatie, met name via de website Wikifin, die erg volledig is, en natuurlijk voor de jongere generatie via het Wikifin Lab, het financiële educatiecentrum van de FSMA. Ontworpen als een interactief ervaringscentrum met een volledig digitaal parcours, is het Wikifin Lab uniek in de wereld voor een toezichhoudende autoriteit zoals de FSMA. Het is een enorm succes. Scholen komen uit heel België, inclusief de regio's die het meest verwijderd zijn van de hoofdstad, om het te bezoeken en de inschrijvingen zijn zeer snel volgeboekt.

Het wekt overigens ook interesse ver buiten onze landsgrenzen, bijvoorbeeld bij de Europese Commissaris voor Financiële Diensten, Mairead McGuinness, die het heeft bezocht tijdens een conferentie georganiseerd door de FSMA in het kader van het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie.



**Sébastien Yerna, Lid van het  
directiecomité van de FSMA**

In 2023 heeft de FSMA tal van activiteiten georganiseerd, met name in het kader van de achtste editie van de Week van het Geld, met een bijzondere nadruk op onderwijs.

### Hoe beoordeelt u de sector van verzekeringstussenpersonen in 2023?

**S.Y.** Deze sector, net als vele andere sectoren, is voortdurend in ontwikkeling. Hierdoor is hij onderworpen aan belangrijke veranderingen, met name op het gebied van digitalisering, duurzame financiering en artificiële intelligentie.

Deze ontwikkelingen, die nieuwe uitdagingen met zich meebrengen, bieden veel kansen maar ook nieuwe beperkingen die onvermijdelijk een impact hebben op het gedrag van de consumenten en dus op de sector.

Het is belangrijk om te benadrukken dat ondanks deze veranderingen, de consument een persoonlijke band blijft onderhouden met de verzekeringstussenpersoon, en de makelaar in het bijzonder. Consumenten hebben immers behoefte aan stabiele referentiepunten in een wereld die voortdurend verandert. De makelaar kan een van die

referentiepunten zijn. Dit gevoel is zeker versterkt na de 'Covid-jaren'. Het makelaarskanaal blijft een belangrijk distributiekanaal binnen de sector. Door zijn directe band met de klant speelt de makelaar een belangrijke rol in het verspreiden van informatie naar de consument.

Naast zijn rol als toezichthouder van de financiële sector hecht de FSMA bijzonder veel belang aan financiële educatie en de begeleiding van consumenten, vooral in het licht van deze ontwikkelingen, om het vertrouwen van iedereen in de financiële wereld te versterken en een dialoog te behouden tussen alle actoren in de sector. De regelmatige overleggen die wij hebben met de beroepsverenigingen zorgen voor een betere coördinatie van de acties van de FSMA.

De FSMA streeft ernaar om een steeds breder publiek te bereiken bij de verspreiding van financiële informatie, met name via ons financiële educatiecentrum, het Wikifin Lab, waarbij gebruik wordt gemaakt van duidelijke en toegankelijke taal. De verschillende FAQ's, die recent zijn geactualiseerd op het gebied van bijscholing, evenals de talrijke nieuwsbrieven, zijn beschikbaar op onze website.

### **Wij zijn verheugd dat de FSMA streeft naar administratieve vereenvoudiging. Kunt u ons hier meer over vertellen?**

**S.Y.** Het is belangrijk om de juiste balans en efficiëntie te vinden die het mogelijk maakt om te voldoen aan de verplichtingen zonder onnodige administratieve lasten te veroorzaken. De FSMA heeft zich inderdaad samen met de beroepsverenigingen op dit pad ingezet, wat de tussenpersonen ten goede moet komen. In 2024 is er in overleg met de vier representatieve beroepsverenigingen een specifieke werkgroep opgericht. Er is al veel werk verricht in voorgaande jaren, bijvoorbeeld met de versterking van de automatisering van CABRIO en de overdracht van collectieve dossiers (ongeveer 6.000 dossiers).

De FSMA heeft in 2022 en 2023 ook de communicatie vereenvoudigd met betrekking tot de naleving van de verplichting tot regelmatige bijscholing. Het Koninklijk Besluit 'harmonisatie', dat op 1 januari 2022 in werking is getreden, heeft de regels inzake bijscholing voor de verschillende categorieën van tussenpersonen geharmoniseerd. Voortaan volstaat één jaarlijkse erewoordverklaring per tussenpersoon. In 2023 moesten de tussenpersonen voor het eerst deze verklaring aan de FSMA overmaken betreffende de naleving van de bijscholingsverplichting. Er zijn hierover verschillende nieuwsbrieven verzonden, steeds met het oog op vereenvoudiging van de communicatie.

Wat betreft het gebruik van CABRIO zorgen wij ervoor dat het platform toegankelijk en gebruiksvriendelijk is, zodat het voor de tussenpersonen gemakkelijker wordt om hun dossier up-to-date te houden. Het versturen van uitnodigingen om de bijdragen voor de werkingskosten van de FSMA via de CABRIO-applicatie te betalen, heeft bijgedragen aan het proces van administratieve vereenvoudiging.

Vereenvoudigde en geactualiseerde modeldocumenten stellen de tussenpersonen in staat om de noodzakelijke informatie te verstrekken voor hun inschrijvingsdossier, dat te allen tijde volledig en up-to-date moet blijven. We herinneren hen er systematisch aan dat dit een essentiële voorwaarde is om hun inschrijving te behouden.

We merken trouwens dat de meerderheid van de tussenpersonen de CABRIO-applicatie op een efficiënte manier gebruikt.

In die zin is de beschikbaarheid van de medewerkers van de FSMA, via telefonische permanentie of via contactformulieren, een essentieel onderdeel van onze inspanning voor administratieve vereenvoudiging om de vragen te beantwoorden.

## Onze stakeholders: Interview met de FSMA

Ik benadruk dit punt: de eerste link tussen de FSMA en de tussenpersonen is CABRIO. Het zijn voornamelijk de gegevens van CABRIO die ons in staat stellen om de naleving van de inschrijvingsvoorwaarden te controleren. Het hebben van een correct en up-to-date CABRIO-dossier is voor een tussenpersoon de eerste reflex in het kader van een goede relatie met zijn toezichthoudende autoriteit.

### **De FSMA streeft ernaar proactief te zijn door wetgevingswijzigingen, externe contexten en de prioriteiten van internationale instanties te anticiperen. Welke signalen ziet u en waar denkt u de nadruk te leggen in uw controleactiviteiten in de komende jaren?**

**S.Y.** Zoals u aangeeft, is het als regelgever cruciaal om de ontwikkelingen in het wettelijke en regelgevende kader te volgen en hier proactief op te reageren. We moeten rekening houden met de evoluerende context die we zojuist hebben besproken. Ik denk met name aan de nieuwe regelgeving voor duurzame financiering.

Op Europees niveau maakt de FSMA deel uit van de Raad van Toezichthouders van de Europese Autoriteit voor effecten en markten (ESMA) en de Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA). Deze autoriteiten werken aan de invoering van gemeenschappelijke normen en consistente controlepraktijken binnen de sector die zij vertegenwoordigen. De FSMA heeft de strategie van ESMA en EIOPA voor de periode 2023-2028 goedgekeurd. Onze prioriteiten worden dus grotendeels op Europees niveau bepaald. De FSMA voert steeds meer controleacties uit die passen binnen een breder, op Europees niveau gedefinieerd kader.

De signalen die we opvangen, vereisen dagelijkse aanpassing als reactie op een voortdurend evoluerende financiële wereld. Deze

aanpassing betreft ook onze controlemethoden, waarbij de nadruk ligt op preventieve maatregelen.

Op het gebied van duurzame financiering voert de FSMA al meer dan twee jaar een bewustwordingscampagne. Het jaar 2022 was een belangrijk keerpunt in termen van integratie van duurzame financiering in de gedragsregels van IDD en MiFID. Sindsdien hebben we deelgenomen aan talrijke werkzaamheden op Europees niveau, gericht op een grotere convergentie in de interpretatie en toepassing van gedragsregels, of op de voorbereiding van toekomstige hervormingen op dit gebied.

Ook de kwestie van cryptomunten en specifiek de regulering van deze sector is actueel. Globale regels, met name prudentiële, voor cryptomunten worden ingevoerd door de Europese verordening MiCA, die begin 2025 van kracht wordt. In tussentijd blijven de waarschuwingen over de risico's van cryptomunten, gepubliceerd door de Belgische en Europese toezichthouders, van toepassing. De FSMA heeft een reglement aangenomen om de commercialisering van virtuele valuta aan consumenten te reguleren. Dit reglement, goedgekeurd bij Koninklijk Besluit van 5 januari 2023, legt verschillende verplichtingen op, waaronder verplichte vermeldingen in elke reclame voor cryptomunten, zoals 'Virtuele munt, reële risico's. In crypto is alleen het risico gegarandeerd'.

De FSMA heeft ook haar intensieve werk voortgezet in het opsporen van nieuwe fraudeverschijnselen. Hiervoor zijn nieuwe monitoringtools ontwikkeld en getest. De FSMA heeft ook een dashboard opgezet dat haar cijfers over fraude en illegale activiteiten presenteert. Dit dashboard wordt gepubliceerd als een kwartaalrapport en is beschikbaar op de website van de FSMA. De FSMA zet zich ook in op preventief vlak met betrekking tot fraude.

Op preventief vlak voert de FSMA nieuwe bewustwordingsacties voor het grote publiek uit. In dit kader lanceerde de FSMA in 2023 een nieuwe bewustwordingscampagne op sociale media om het grote publiek te waarschuwen voor beleggingsfraude. Met deze campagne richt de FSMA zich specifiek op jongeren, die een bijzonder kwetsbare groep vormen voor bepaalde soorten fraude.

Daarnaast worden nieuwe detectietools zoals webscraping ingezet. Deze tools maken het mogelijk om automatisch en in real-time beschikbare informatie op het web te verzamelen om eventuele schendingen van de financiële wetgeving gemakkelijker op te sporen. Artificiële intelligentie kan ook worden geïntegreerd in de controleprocessen door bijvoorbeeld in enorme hoeveelheden gegevens, die moeilijk door klassieke processen te verwerken zijn, deze gegevens te identificeren die een analyse door de teams behoeven.

Natuurlijk blijven we, naast preventie, onze dagelijkse controles en inspecties on-site en off-site voortzetten, met name op het gebied van gedragsregels of AML. De activiteitengebieden die door deze controles worden bestreken, zijn ook geëvolueerd. De bevoegdheden van de FSMA zijn sinds 2022 uitgebreid, onder andere tot entiteiten die actief zijn in crowdfunding en tot de status van VASP (Virtual Asset Service Provider). Sinds 2023 kan de FSMA ook de reclame voor cryptomunten controleren, zoals eerder uitgelegd.

**Als beroepsvereniging ondersteunen wij het professionalisme van onze sector en het belang van het regelgevingskader. Er kan echter een discrepantie bestaan tussen de ingezette inspanningen en de beoogde doelen. De op risico gebaseerde aanpak van de FSMA in haar controleactiviteiten is essentieel voor het behoud van evenwicht. Kunt u hier meer over vertellen?**

**S.Y.** Wij delen uw mening over het professionalisme van de sector. Een

sterke professionele sector is de hoeksteen van zijn goed functioneren en vergroot natuurlijk het vertrouwen dat de consument in deze sector stelt. De bescherming van de consument is in dit opzicht de centrale pijler van de taken van de FSMA, en de kwaliteits- en professionaliteitsdoelen van de sector komen hierin samen. Om het professionalisme te vergroten, zijn de beroepsverenigingen belangrijke gesprekspartners voor de FSMA.

Dankzij regelmatige consultaties met de beroepsverenigingen kan de FSMA haar toezichtacties beter coördineren, boodschappen overbrengen en haar verwachtingen optimaal formuleren. Deze consultaties maken het bovendien mogelijk problemen te identificeren en bij te dragen aan hun oplossing. De teams van de FSMA staan voortdurend in contact met de entiteiten van de sectoren die zij controleert, omdat wij zoveel mogelijk de realiteit van het veld in onze controletaken willen integreren. Voor de specifieke sector van verzekeringstussenpersonen en gezien het aantal entiteiten onder toezicht, zijn de uitwisselingen die wij met de beroepsverenigingen hebben belangrijk om dit contact te behouden.

Bij de uitoefening van onze controletaken zijn de regelgevingsverplichtingen van toepassing op alle entiteiten onder toezicht van de FSMA, namelijk meer dan 18.000 statuten. De op risico gebaseerde aanpak is daarom onvermijdelijk. De FSMA past deze toe door gebruik te maken van haar eigen risicomodellen. Het is ook een aanpak die is verankerd in het regelgevingskader van de anti-witwaswetgeving (AML).

**Wat zijn uw persoonlijke ambities voor 2024 en 2025?**

**S.Y.** Een belangrijk evenement voor 2024-2025 is zeker de evaluatie van België door de FATF (Financial Action Task Force), de wereldwijde toezichthouder op witwaspraktijken en de financiering van terrorisme.

De FATF-evaluatoren zullen het wettelijke, regelgevende en operationele kader 'AML/FT' (anti-witwassen en financiering van terrorisme) van België

## Onze stakeholders: Interview met de FSMA

onderzoeken. Na deze evaluatie zal er een rapport worden opgesteld en gepubliceerd. Een goed rapport getuigt van een veilig en solide financieel systeem, wat bijdraagt aan economische groei, vertrouwen in de rechtsstaat en de positie van het land in het wereldwijde financiële systeem.

België bevindt zich momenteel in de voorbereidende fase van deze evaluatie, die deels in het tweede semester van 2024 zal plaatsvinden en gedurende het hele jaar 2025, met het eindrapport dat eind 2025 wordt verwacht. Het gaat om de geloofwaardigheid van ons land in de strijd tegen witwassen op het internationale toneel. De oefening gaat verder dan de FSMA en betreft heel België, maar wat betreft de elementen onder de verantwoordelijkheid van de FSMA, en om op uw vraag te antwoorden, is mijn ambitie voor 2024 en 2025 om bij deze gelegenheid de ernst van het werk van de teams van de FSMA te kunnen aantonen.

In verband met de kwaliteit van het werk van de teams van de FSMA wil ik ook de herverkiezing van Jean-Paul Servais, de voorzitter van de FSMA, als voorzitter van de Raad van de IOSCO (de internationale organisatie van financiële toezichthouders) benadrukken. IOSCO verenigt 130 jurisdicties die 95% van de wereldwijde financiële markten controleren. Deze organisatie heeft als doel de samenwerking tussen toezichthoudende autoriteiten te bevorderen en internationale normen en goede praktijken te ontwikkelen. De herverkiezing van Jean-Paul Servais aan het hoofd van de IOSCO is een sterk teken van vertrouwen van de sector in de FSMA en haar voorzitter, en draagt bij aan de internationale uitstraling van België.

### Wilt u nog iets toevoegen?

**S.Y.** Ik heb het belang van de communicatie tussen de FSMA en de beroepsfederaties benadrukt. Ik maak van deze gelegenheid gebruik om het beste te wensen aan Jean-Jacques Surny, die aan deze dynamiek heeft bijgedragen. Op basis van de eerste contacten die we hebben gehad, ben ik ervan overtuigd dat we in dezelfde geest de constructieve en kwalitatieve uitwisselingen zullen voortzetten met Valérie Nolens, die hem opvolgt.

## Overzicht van de financiële dienstverleners met inschrijving bij de FSMA

*FSMA stelt een daling van het aantal makelaars vast. Anderzijds stellen we een verhoging vast van het aandeel van de makelaars in het premievolume van Assuralia. We kunnen dus stellen dat de daling die de FSMA vaststelt, verklaard kan worden door de consolidatie in de sector.*

Verzekerings- en herverzekerings-tussenpersonen met inschrijvingen	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
<b>Verzekeringstussenpersonen</b>	<b>8 847</b>	<b>9 407</b>	<b>9 821</b>	<b>10 005</b>
Makelaars	5 184	5 490	5 795	6 027
Agenten	1 289	1 410	1 533	1 625
Subagenten	1 795	1 959	2 053	2 248
Nevenverzekeringstussenpersonen	523	496	395	66
Gevolmachtigde onderschrijvers	56	52	45	39
<b>Herverzekeringstussenpersonen</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>24</b>
Makelaars	26	25	24	18
Agenten	7	7	9	6

Tussenpersonen in bank- en beleggings-diensten met inschrijvingen	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
<b>Tussenpersonen in bank- en beleggings-diensten</b>	<b>1 580</b>	<b>1 812</b>	<b>1 924</b>	<b>2 067</b>
Makelaars	20	19	22	23
Agenten	1 560	1 793	1 902	2 044

Bronnen:

FSMA jaarverslag 2022, pp. 110-111

Presentatie van de FSMA van 17 april 2024



onze stakeholders

# Interview met de Ombudsman van de Verzekeringen

*(Vrije vertaling vanuit het Frans)*

## Welke gebeurtenissen van 2023 hebben de meeste indruk op u gemaakt als Ombudsman of als burger? Wat onthoudt u daarvan?

**L.d.B.** Wat mij het meest opviel in 2023 was de razendsnelle evolutie van de vooruitgang op het vlak van artificiële intelligentie. Naast de potentiële impact op de samenleving in het algemeen, zal dit ongetwijfeld gevolgen hebben voor onze sector. Het zal nieuwe mogelijkheden bieden op het gebied van informatie voor consumenten en de interactie die zij zullen hebben met hun tussenpersoon of verzekeraar. Op korte termijn zullen wellicht interne veranderingen merkbaar zijn bij de actoren van onze sector. Denken we aan de toekomst van administratieve en productiefuncties, maar ook aan meer 'high level' functies zoals het actuaariaat. In onze rol als Ombudsman kan dit op korte termijn ook gevolgen hebben voor het beheer van dossiers, hoewel onze benadering zeer individueel blijft en gebaseerd is op billijkheid.

Naast deze verbazingwekkende en soms verontrustende vooruitgang blijven we te maken hebben met politieke onzekerheid, zowel internationaal als in ons kleine land. Ten slotte, hoewel we in 2023 over het algemeen gespaard zijn gebleven van de gevolgen van klimaatverandering, blijft dit de grootste uitdaging voor onze samenleving. Het vormt een reëel gevaar



Laurent de Barsy, Ombudsman

voor zowel de toekomst van het verzekeringsmodel als meer globaal, zelf voor ons als mens.

## Welke ontwikkelingen hebt u waargenomen op het gebied van het aantal verzoeken tot tussenkomst, hun aard, de betrokken verzekeringsdomeinen, de betrokken actoren, enzovoort?

### Hebt u een verklaring voor de trends die u kunt waarnemen?

**L.d.B.** Hoewel het aantal verzoeken tot tussenkomst in 2023 is toegenomen, werd deze toename veroorzaakt door een specifiek probleem in de multimedia-verzekeringen gelinkt aan een geïsoleerde actor. Zonder dit specifieke probleem zouden de cijfers vergelijkbaar zijn met die van 2022. Wat betreft de trends die we opmerken, zien we vooral een lichte verbetering in de autoverzekeringen en brandverzekeringen. Daarentegen stellen nieuwe producten zoals fietsverzekeringen en multimedieverzekeringen ons voor nieuwe uitdagingen. We zien ook de eerste verzoeken tot tussenkomst met betrekking tot cyberrisico's. Deze verzekeringsproducten moeten nog verder evolueren.

Wat de betrokken actoren betreft, blijft de verhouding tussen de verzoeken tot tussenkomst gericht tegen verzekeringsmaatschappijen

en tegen tussenpersonen de afgelopen jaren stabiel. 90% van de verzoeken betreft een discussie met de verzekeringsmaatschappij en 10% met de tussenpersoon. Daarnaast genereert de verkoop via nevenverzekeringstussenpersoon elk jaar meer verzoeken tot tussenkomst. We merken dat de informatieverstrekking aan de consument in dit verkoopkanaal soms te wensen overlaat. Wat betreft de leden van BVVM-UPCA is het vrij logisch dat het meestal gaat om dossiers waarbij het beheer door de verzekeringsmaatschappij is gedelegeerd aan de tussenpersoon. Dit spreekt voor zich, aangezien de tussenpersoon in deze formules wordt blootgesteld aan discussies die normaal gesproken plaatsvinden met de verzekeringsmaatschappij, zowel bij schadegevallen als bij productie.

### Zeer specifiek nu, heeft insurtech invloed op uw werk?

**L.d.B.** Insurtech heeft invloed op verzoeken tot tussenkomst die verband houden met onderschrijving. Bij tussenpersonen die werken met een 'insurtech'-benadering, hebben we soms moeite om na te gaan of de analyse van de behoeften en de informatieplicht correct zijn uitgevoerd. De motivatie van het advies kan vrij summier zijn, hoewel dit probleem niet specifiek aan insurtech gerelateerd is. Over het algemeen merken we dat, hoewel insurtech nieuwe vragen oproept, het tot nu toe geen bijzonder negatieve invloed heeft gehad op het aantal dossiers bij onze dienst.

### Zijn er specifieke bevindingen in het geval van verzoeken tot tussenkomst door bedrijven?

**L.d.B.** Onze dienst kan inderdaad klachten onderzoeken van zowel particulieren als bedrijven. In tegenstelling tot andere ADR-instanties (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling) hanteren wij een zeer brede definitie van het begrip klant/consument. Desondanks moeten we constateren dat verzoeken van grote bedrijven vrij marginaal blijven. Deze betreffen voornamelijk problemen met groepsverzekeringen. Voor andere takken onderhandelen bedrijven

voornamelijk via hun eigen juridische diensten. Bij KMO's merken we wel een stijgende trend in het aantal verzoeken tot tussenkomst. Persoonlijk lijkt het me dat een betere kennis van de mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenregeling in het algemeen en de Ombudsman van Verzekeringen in het bijzonder een voordeel kan opleveren bij de behandeling van geschillen van maatschappijen en tussenpersonen.

### Kent u de (gemiddelde) behandelingstermijn van klachten?

**L.d.B.** In onze dienst is de gemiddelde behandelingstermijn 56 dagen in de afgelopen jaren. Volgens boek XVI van het Wetboek van Economisch Recht moeten we binnen 90 dagen een advies uitbrengen, een termijn die we met nog eens 90 dagen kunnen verlengen. Na deze termijnen kunnen we de behandeling alleen voortzetten met instemming van de partijen.

### Hebt u een handleiding voor de behandeling van klachten? Wordt u eerder geleid door wetgeving, consumentenbescherming, pragmatisme, ...?

**L.d.B.** De Ombudsman onderzoekt de verzoeken tot tussenkomst in het licht van de wetgeving en de verzekeringspolis, maar ook vanuit het oogpunt van billijkheid. Onze aanpak is daarom altijd individueel. Dit betekent dat we ons nooit zullen opsluiten in een soort van 'jurisprudentie'.

Het is belangrijk dit punt te benadrukken, omdat het ons in staat stelt om een individuele oplossing te vinden zonder dat dit maatschappijen of tussenpersonen bindt voor andere gelijkaardige verzoeken. In onze onderhandelingen werken we natuurlijk pragmatisch, maar wat ons motiveert, is dat we met de partijen kunnen meedenken over creatieve oplossingen die verder gaan dan het specifieke geschil. De aanpak is dus voornamelijk gericht op het vinden van een oplossing en niet op het bepalen van welke partij gelijk heeft. Het herstellen van de dialoog en het vertrouwen is belangrijker dan recht te spreken.

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

### **Als Ombudsman speelt u een cruciale rol bij de borging en het beheer van de reputatie van de verzekeringssector. Welke extra middelen zouden u kunnen helpen bij deze missie?**

**L.d.B** Inderdaad, naast het oplossen van geschillen is onze rol ook informatief. Dit vertaalt zich in de talrijke vragen die wij beantwoorden zonder een onderzoek te starten, alsook in de informatie die wij individueel aan de verschillende actoren kunnen geven over de perceptie van hun producten en diensten, maar vooral in de aanbevelingen die wij in ons jaarverslag formuleren. Deze aanbevelingen hebben duidelijk invloed op de vooruitgang op wetgevend vlak en op de initiatieven die door de sector worden genomen. Als voorbeeld verwijst ik naar het werk van zowel de wetgever als de sector betreffende de professionalisering van expertises in brand en medische expertises, maar evenzeer de nieuwe opzeggingsregels of het kader van de beheerstermijnen.

Als bijkomende maatregel hebben we onlangs een wijziging van artikel 322 van de verzekeringswet gezien om onze actie juridisch beter te verankeren, wat zeer goed nieuws is. In de mate waarin de sector zich bewust is van onze positieve bijdrage aan haar reputatie, worden de toegewezen middelen besproken in een constructieve dialoog, wat ons in staat heeft gesteld het kader te verruimen en ook onze IT-tools te moderniseren.

### **Onderhoudt u contacten met de verschillende stakeholders in de verzekeringssector over de structurele bevindingen die voortkomen uit uw activiteiten?**

**L.d.B** Wij hebben regelmatig uitwisselingen met de verschillende stakeholders in de sector, zowel met de maatschappijen zelf, als met de werkgroepen van de beroepsverenigingen. We wisselen ook regelmatig informatie uit met de toezichthouder, de FSMA. Een zeer positieve ontwikkeling is dat sommige maatschappijen ons soms zelf om advies

vragen over de duidelijkheid en leesbaarheid van clausules. Met onze ervaring kunnen wij nagaan of een clause het risico loopt verkeerd te worden geïnterpreteerd door de consument. Deze benadering is interessant omdat zij vaak helpt om toekomstige klachten te voorkomen.

### **Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van BVVM?**

**L.d.B** Als lid van onze raad van bestuur onderhoudt BVVM nauwe banden met onze vzw. Dit zorgt voor een vlotte uitwisseling van informatie, maar evenzeer faciliteert dit een rechtstreeks contact tussen onze dienst en uw leden. In de toekomst willen wij eraan werken om het beroep op de Ombudsman meer vanzelfsprekend te maken voor de klanten van de leden van BVVM, zijnde de grote spelers. Wij zijn ervan overtuigd dat onze tussenkomst een positieve invloed kan hebben in de oplossing van geschillen tussen de grote makelaars en hun klanten maar ook in het voorkomen daarvan.

### **Wat zijn uw ambities als Ombudsman voor 2024 en 2025 ?**

**L.d.B** Dat ligt voornamelijk in het verder verbeteren van de relevant lessen die we kunnen trekken uit ingediende verzoeken tot tussenkomst. Dit zou mogelijk moeten zijn dankzij onze nieuwe IT-omgeving. De toegenomen interactie tussen de klachtenafdelingen van enerzijds de sector, maatschappijen en tussenpersonen, en anderzijds onze dienst zal ook helpen om een beter onderscheid te maken tussen dossiers die door de Ombudsman moeten behandeld worden, versus dossiers die veel sneller en even goed intern door de sector kunnen afgehandeld worden.

Ten slotte zullen we blijven werken aan het vergroten van de bekendheid en de toegevoegde waarde van onze dienst, hetzij door communicatie op sociale media, presentaties aan stakeholders en door de uitwisselingen naar aanleiding van de publicatie van ons jaarverslag.



## onze stakeholders Interview met CEPOM



**Xavier De Roeck, Manager**

### Welke gebeurtenissen van 2023 hebben de meeste indruk op u gemaakt als Manager van CEPOM of als burger? Wat onthoudt u daarvan?

**X.D.R.** Algemeen zou ik zeggen dat het groeiend professionalisme inzake human resources in de sector mij ten zeerste verheugt. Er is alsmaar méér aandacht voor de menselijke factor en we kunnen daar enkel maar blij voor zijn. Er is weliswaar nog een lange weg te gaan, maar de signalen op het terrein stemmen mij hoopvol.

Voorts ben ik zeer opgezet met ons LMS-platform dat zich goed verder ontwikkelt, en met de positieve respons die we hiervoor van de sector krijgen. Ook de volledige steun van mijn Raad van Bestuur om dit alle power te geven is een zeer fijne vaststelling.

Een ander positief signaal is dat de tewerkstelling in de sector ondanks het dalend aantal ondernemingen toch goed stabiel blijft. Minpuntje blijft dat er nog steeds een vorm van intern kannibalisme blijft bestaan door de krapte op de arbeidsmarkt. We kunnen enkel maar de vorming blijven promoten en volop te gaan voor competentie management.

De invoering van de Federal Learning Account heeft wel even wat bezorgdheid veroorzaakt maar intussen weten we dat we onze klanten hiermee goed kunnen helpen.

Anderzijds hebben de aangehaalde banden met de beroepsfederaties voor nieuwe zuurstof gezorgd, en zal dit resulteren in meerdere opleidingsinitiatieven zoals open cursussen bijvoorbeeld.

Tot slot ben ik blij dat de naambekendheid van CEPOM eindelijk flink aan het toenemen is, en dat we overal goed onthaald worden.

### Welke evoluties heeft u vastgesteld in vraag en aanbod van opleidingen, qua inhoud, aantallen, format, ...?

**X.D.R.** We stellen drie opvallende tendensen vast:

1. Er is sinds 2 jaar een grote toename in de vraag naar taal-opleidingen.
2. Ons LMS-platform kent een mooi succes hetgeen aantoont dat mensen vragende partij zijn voor kwalitatieve digitale opleidingen op hun maat en op hun ritme in alle flexibiliteit kunnen gevolgd worden.
3. De softskills opleidingen zitten in de lift: zowel de webinars, de e-learningen als de klassikale opleidingen mogen op steeds meer belangstelling rekenen.

## Onze stakeholders: Interview met CEPOM

**Ziet u opportuniteiten om uw aanbod in de toekomst nog te verruimen, als dusdanig de sector bijkomend te ondersteunen in de ontwikkeling van hun collega's en te voldoen aan opleidingsvereisten?**

**X.D.R.** Zeker en vast.

We houden onze ogen en oren wijd open voor feedback vanop het terrein en volgen de actualiteit van nabij. Voor klassikale opleidingen komen er regelmatig nieuwe onderwerpen bij, en suggesties zijn altijd welkom. Voorbeelden van nieuwigheden zijn de PCP-trajecten\* en de VDD\*-opleidingen.

Voor ons LMS-platform kan onze partner onze vraag nauwelijks volgen. Momenteel werken we het ganse e-learning PCP-VVD-EL\* traject af (Nederlands en Frans) (met testen en certificaten). Deel 1 van module 1 is intussen gelanceerd, de rest volgt kortelings. Eenmaal dit afgewerkt starten we met de ontwikkeling van een pak e-learning's inzake verzekeringstechnieken op gevorderd niveau. Opnieuw dankzij de steun van onze Raad van Bestuur die kan vaststellen dat de cijfers ons gelijk geven.

En wat de ontwikkeling van medewerkers betreft: we hebben in 2023 opnieuw enkele leuke stappen gezet inzake competentie management dat ik altijd en overal graag in de verf zet. Op ons LMS-platform kunnen heden alle certificaten en opleidingen bijgehouden worden, zowel intern als extern. Daarnaast werd de agenda-functie gelanceerd voor de sub-platforms zodat men alle events rond opleidingen (intern en extern kan registreren). Dit is een grote stap richting leerlijn management, voeding diverse databanken zoals sociale balans, onboarding management etc.

**Ziet u opportuniteiten om bijkomend uit te wisselen met de regelgever, de toezichthouder en eventueel andere opleidingscentra om het aanbod te optimaliseren?**

CEPOM heeft momenteel geen rechtstreeks contact met de regelgever en de toezichthouder. Dit belet niet dat hierover geregeld wordt gesproken op onze Raad van Bestuur, waarbij onze bestuurders op hun beurt vertegenwoordiging of invloed hebben in deze organen.

We zijn zeker voorstander van synergieën met andere providers. In 2023 werden samenwerkingen afgesproken met bijvoorbeeld satellietorganisaties/partners van stakeholders die heden al hun vruchten afwerpen; nieuwe opleidingen, open cursussen etc. In dit kader zou ik ook graag een oproep willen doen om ook de opleidingen rond softskills te laten goedkeuren voor de erkende permanente vorming. Het belang van competenties inzake leiderschap, communicatie, time management etc. wordt nog steeds té vaak onderschat.

**Wat zijn uw inzichten wat betreft Federal Learning Account? Betekent dit een extra administratieve taak voor de sector of kan CEPOM hierin helpen?**

We volgen de evolutie op de voet en kunnen elkeen meteen geruststellen dat CEPOM haar klanten hiermee perfect kan helpen. Ons LMS-platform is daartoe volledig bewapend, en wanneer men het wenst kunnen alle opleidingen (intern, extern, CEPOM, formeel, informeel etc.) hierop bijgehouden worden en automatisch doorgestuurd worden naar het FLA-platform. Ook partiële oplossingen zijn mogelijk voor de organisaties die bijvoorbeeld met andere tools werken.

We hebben daartoe al webinars gehouden en nieuwsbrieven gestuurd. Vanzelfsprekend zijn we ter beschikking om elkeen hiermee te helpen.

\* PCP: persoon in contact met het publiek - VVD: verantwoordelijke voor distributie - EL: effectieve leider

### Wat zijn uw verwachtingen ten opzichte van BVVM?

Vandaag hebben we al met vele leden een zeer intense samenwerking, gaande van klassikale opleidingen tot het gebruik van ons LMS.

Het zou fijn zijn om deze relaties nog verder te kunnen uitbreiden. Graag zou ik nog de communicatie willen uitdiepen omtrent behoeften en mogelijkheden rond training en vooral talent management. Dit is een actiepunt waar we samen nog verder op dienen te werken. Uiteraard kan CEPOM niet met alles helpen zoals zeer gespecialiseerde materies, maar er is absoluut nog verdere vooruitgang mogelijk.

Overigens heeft de BVVM-community in 2023 zeer goed gebruik gemaakt van de CEPOM-dienstverlening.

### Wat zijn uw ambities als CEO voor 2024 en 2025?

CEPOM zit na Corona in een goede flow, en we gaan er alles aan doen om dit ritme nog verder op te drijven. We hebben meerdere trainers aangeworven, en nieuwe onderwerpen gelanceerd voor klassikale opleidingen. We blijven dit aanbod verder vergroten.

Daarnaast hebben we in het post-Corona tijdperk meerdere pilots gedaan met open opleidingen. Deze waren zeer succesvol, en dus gaan we in 2024 en 2025 een reeks opleidingen te velde organiseren in het ganse land zodat iedereen redelijk tot dicht bij huis goede opleidingen kan volgen.

Veel aandacht gaat uiteraard ook naar ons LMS-platform waarop we in 2024 het ganse PCP-VDD-EL traject willen rond hebben in beide landstalen. Een pak advanced e-learningen staan al klaar om ontwikkeld te worden.

Het is geen geheim dat ons LMS een grote bibliotheek moet worden met een groot pakket aan kwalitatieve E-learning modules voor beginners én gevorderden. We ontwikkelen continu nieuwe features en bereiden ons volop voor op een totaal professioneel platform voor competentieontwikkeling en -management. Dit krijgt stilaan vaste vorm en we vertrouwen erop dat dit tegen 2025 al in een goed gevorderd stadium zal zitten. Daarna zal dit een perpetuum mobile worden met voortdurend nieuwe content en dito pedagogische oplossingen.

### Wil u zelf nog graag iets aanvullen ?

Zeer graag!

Vooreerst wil ik er iedereen nog eens aan herinneren dat het aanbod van CEPOM volledig kosteloos is voor het personeel van het PC307. Nog te vaak krijgen we vragen of er kosten aan onze opleidingen of LMS verbonden zijn. Niet dus! Alles werd al gefinancierd en 'de facto' voorafbetaald via de specifieke bijdragen aan de Sociale Zekerheid die de werkgevers elke maand betalen.

Specifiek voor uw leden doe ik graag een oproep om ons jullie behoeften te laten weten. Hoewel we niet met alles kunnen helpen ben ik zeker van dat er nog een pak potentieel niet benut wordt. Hoewel meerdere leden al een sub-platform hebben, zijn er nog diverse organisaties die hiermee baat kunnen hebben. Ongeacht of dit globaal of partieel zou gebruikt worden. Ik nodig elkeen uit om zeker de mogelijkheden hiertoe te onderzoeken.

We kijken er met genoeg naar uit om de goede samenwerking met BVVM nog méér uit te breiden en samen te werken aan de (verdere) ontwikkeling van jullie medewerkers.



### **Nieuw adres**

BVVM-UPCA

Phoenix Building – verdieping 10

Koning Albert II-laan 19

B-1210 Brussel

[info@bvvm-upca.be](mailto:info@bvvm-upca.be) – [www.bvvm.be](http://www.bvvm.be)

ondernemingsnummer BE0443.023.249

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

Verantwoordelijke uitgever: Jean-Jacques Surny, Valérie Nolens