

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023/ 2024

Sommaire

Avant-propos	4
Éditorial	6

NOTRE UNION PROFESSIONNELLE

Qui sommes-nous ?	10
Conseil d'Administration, Secrétariat	11
Nos chiffres clés	12
Commission technique 'Affaires sociales'	13
Commission technique 'Affaires juridiques'	14
Nos représentants	15

INTERVIEWS AVEC NOS STAKEHOLDERS

Assuralia	16
FSMA	20
Ombudsman des Assurances	26
CEPOM	29

avant-propos

Malheureusement, le monde ne s'est pas apaisé...



Les guerres dans l'arrière-cour européenne causent non seulement beaucoup de souffrances humaines mais aussi de l'instabilité. Nos membres, actifs dans le secteur maritime, ont de nouveau été confrontés à de nombreux défis. Nous espérons bien sûr que la stabilité et la tranquillité reviendront rapidement, même si nous sommes conscients que cela pourrait être une utopie.

Pour notre fédération, ce fut une année particulièrement chargée. La recherche d'un CEO s'est avérée plus difficile que prévu initialement. De plus en plus de membres réalisent l'importance croissante de notre fédération, ce qui augmente également les attentes. Nous sommes donc ravis que Valérie Nolens ait accepté le défi de professionnaliser davantage notre fédération.

La pertinence et l'impact ne sont pas de simples notions mais constituent l'essence de notre mission en tant que fédération. Fin de l'année dernière, nous avons été confrontés à un changement législatif (Engagement Individuel de Pension, EIP) qui a un impact non seulement sur les membres mais aussi et surtout sur leurs clients.

La professionnalisation de notre secteur a conduit à ce que nos membres soient rémunérés de manière transparente par leurs clients. Le fait que ces rémunérations soient aujourd'hui soumises à des taxes suscite beaucoup d'agitation dans le secteur. De plus, les nombreuses discussions avec l'administration et le cabinet du ministre des Finances n'ont toujours pas abouti à une conclusion définitive quant à l'application concrète de la loi. Notre fédération a pris les devants dans ce domaine et a été soutenue par ses membres et les fédérations sœurs.

Les inondations de 2021 ont clairement montré que nous serons de plus en plus confrontés à des catastrophes en raison des changements climatiques. Il nous inquiète que les diverses autorités restent passives dans ce domaine et que notre secteur, les courtiers en assurances, soit à peine impliqué dans les consultations.

Nous espérons cependant que les futurs gouvernements reconnaîtront la valeur ajoutée de notre secteur et nous considéreront comme un partenaire de dialogue important.

J'aimerais saisir cette occasion pour remercier les fédérations sœurs, FVF, Feprabel et BZB-Fedafin, ainsi que le CEPOM et le Comité Paritaire, pour leur collaboration constructive dans divers domaines. Le dialogue avec les représentants des assureurs, Assuralia, se déroule également bien malgré des intérêts parfois divergents. J'exprime également ma grande appréciation pour notre équipe d'administrateurs et je remercie les membres pour la confiance qu'ils nous accordent.

Enfin, je tiens à attirer l'attention sur quelqu'un qui a toujours été présent pour la fédération ces dernières années, à savoir Jean-Jacques Surny. Ce dernier n'a épargné ni son temps ni ses efforts pour faire de notre fédération un partenaire fiable et respecté auprès des divers stakeholders. Il est l'ultime bâtisseur de ponts, toujours soucieux de l'intérêt général du secteur. En tant que membre, vous pouviez toujours compter sur Jean-Jacques. Pour beaucoup, il a été un partenaire de réflexions.

Même lors de son départ, il a fait preuve de grandeur, car la transition vers Valérie s'est déroulée sans la moindre anicroche. Merci sincèrement, Jean-Jacques, pour la collaboration agréable et profitez pleinement de votre retraite !

Avec mes salutations collégiales.

Steve Sartor
Président de l'UPCA



P.S. Vous êtes toujours les bienvenus dans nos nouveaux bureaux !

éditorial

Momentum

Le 1^{er} juillet, Jean-Jacques Surny (Secrétaire Général) remettra la clé de notre association professionnelle à Valérie Nolens (CEO). Nous sommes à un moment charnière. Nous revenons sur plus de dix ans de dévouement et de leadership de Jean-Jacques et nous nous tournons vers la vision de Valérie et ce que l'avenir nous réservera.



Jean-Jacques, pouvez-vous nous donner un bref aperçu de votre mandat en tant que Secrétaire Général de l'UPCA ?

Il y a dix ans, l'UPCA jouissait déjà d'une certaine reconnaissance parmi ses stakeholders, mais ses ressources étaient très limitées. Les contacts avec les membres étaient rares et aucune base de données organisée n'était en place. Les premières priorités ont donc été fixées : améliorer la communication et développer une expertise en matière juridique.

À la veille de MiFID, qui annonçait l'arrivée imminente de la Directive Européenne sur la Distribution en Assurance (DDA/IDD), l'environnement légal de notre profession a été non seulement modifié, mais aussi codifié de manière plus formelle. Ces changements visaient principalement à renforcer la protection des consommateurs.

Jean-Jacques, quels ont été les plus grands défis pendant votre mandat et quels sont vos plus importantes réalisations ? Quelles activités ont été les plus précieuses pour les membres ?

Nous avons réussi à positionner l'UPCA comme un interlocuteur privilégié et bâtisseur de passerelle, aussi bien auprès de nos membres que de nos stakeholders.

En tant que fédération notre défi initial consistait à rassembler les membres, tous bien plus grands que leur fédération et bien souvent concurrents entre eux, et pourtant pour justifier de l'intérêt d'examiner des préoccupations communes d'intérêt général. La confiance gagnée auprès de nos membres a permis à l'UPCA de devenir un interlocuteur crédible tantôt pour répondre à leurs questions, voire participer à leurs réflexions, ou encore recommander des solutions et organiser des formations.

Nous avons gagné la reconnaissance, la confiance et le respect de nos stakeholders, en favorisant le dialogue et en travaillant en 'partenariat'. Jean-Jacques Surny

Le renforcement de notre association avec des ressources telles que la communication et dans le domaine juridique nous a donné plus de pouvoir d'action. La création de notre premier site web avec extranet a été une étape importante pour nous, garantissant un échange rapide et cohérent d'informations avec nos membres, entre autres.

De plus, nous avons gagné la reconnaissance, la confiance et le respect de nos stakeholders, en favorisant le dialogue et en travaillant en 'partenariat'. Pour faciliter la recherche de solutions constructives avec certains de nos stakeholders, L'UPCA joue un rôle de 'buffer'.

Nous avons également dû nous frayer un chemin pour faire reconnaître la spécificité de l'association dans un paysage où quatre associations représentantes de la distribution en assurances occupent une partie du terrain.

Jean-Jacques, qu'est-ce qui vous manquera le plus dans votre rôle au sein de l'association ?

Je garderai de bons souvenirs du contact précieux avec les membres que nous avons voulu servir en les considérant comme des clients ! La défense de la 'value proposition' de notre métier me tiendra au cœur, tout comme la primauté à accorder à l'analyse du risque plus qu'au libellé d'une clause.

Valérie, qu'est-ce qui vous a inspiré à prendre ce poste ? Quels sont vos principaux objectifs et ambitions pour votre première année en tant que CEO ?

Mon expérience professionnelle m'a permis de bien connaître le secteur des assurances. C'est un environnement dynamique et complexe, ce qui constitue un défi stimulant. Les membres de notre association possèdent un savoir-faire immense et apportent une grande valeur ajoutée aux clients. C'est un excellent point de référence pour le secteur.

Nos membres jouent un rôle crucial dans la gestion des risques des acteurs économiques et dans l'offre de produits innovants.

Dans mon rôle de CEO, je vois une réelle opportunité de faire une différence. Je suis motivée à travailler à long terme pour renforcer l'association et ses membres. Le réseau passionnant de professionnels offre une énorme opportunité de partager des connaissances et de travailler ensemble vers des objectifs communs.

Mes principaux objectifs et ambitions pour la première année sont :

- **Apprendre à connaître nos membres et comprendre leurs défis** : Qu'est-ce qui est important pour eux, quelles sont leurs difficultés et surtout, quelles sont leurs attentes à l'égard de notre association ?
- **Développer une expertise sur les dossiers** : Il est essentiel d'acquérir une compréhension approfondie des dossiers en cours dans le secteur, y compris la compréhension des caractéristiques spécifiques du secteur et des intérêts des membres. Heureusement, je peux compter sur de nombreux stakeholders, notamment les membres eux-mêmes, ainsi que sur d'autres associations professionnelles et les autorités publiques.
- **Entretenir et développer des relations** : Dans le passé, d'excellentes relations ont été établies avec divers stakeholders. C'est un effort continu de maintenir ces relations. De plus, je m'efforce d'établir de nouvelles relations avec les stakeholders stratégiquement importants pour l'association.
- **Professionaliser davantage l'association** : Une de mes priorités est de professionaliser encore plus l'association, en tant que base pour le succès à long terme. Cela inclut le déménagement vers le nouvel emplacement, l'optimisation de l'organisation interne et la clarification de la vision et des actions à entreprendre.

Avec ces objectifs en tête, je suis déterminée à élever ensemble l'association professionnelle à un niveau supérieur, avec nos membres et notre équipe.

Valérie, comment le secteur a-t-il évolué ces dernières années, quels sont les principales tendances que vous observez ?

Notre secteur a connu des changements considérables ces dernières années. Les nouvelles tendances apportent des défis mais, comme toujours, offrent aussi des opportunités. Je pense à :

- **Marché de l'assurance difficile** : Les assureurs sont devenus plus stricts dans leurs conditions d'acceptation ; les risques ne peuvent plus être souscrits de manière opportuniste. Cela offre aux courtiers l'opportunité de se concentrer davantage sur la gestion des risques avant de rechercher des solutions d'assurance.
- **Besoin d'expertise et de solutions innovantes** : En lien avec ce qui précède, nous observons une société et surtout une économie en transition. Nos membres apportent des perspectives stratégiques et facilitent des solutions innovantes, augmentant ainsi leur valeur.
- **Pénurie de main-d'œuvre** : Il devient de plus en plus difficile d'attirer des collaborateurs qualifiés. Cela contraint les entreprises à travailler de manière plus efficace, par exemple en standardisant les services lorsque c'est possible et en utilisant la technologie pour optimiser les processus.
- **Innovation technologique** : La technologie joue un rôle de plus en plus important dans le secteur de l'assurance. Cela permet une meilleure utilisation des données, cruciale dans cette profession,

pour fournir des conseils et des solutions individualisées de meilleure qualité.

- **Augmentation de la réglementation** : Cela offre des opportunités pour garantir la qualité et la fiabilité des services, mais son application sur le terrain présente également des défis. En tant qu'association professionnelle, nous avons un rôle à jouer dans la clarification de la réglementation. De plus, nous devons engager un dialogue proactif pour nous assurer que la réglementation atteint ses objectifs mais sans les dépasser.

Les membres de notre association possèdent un savoir-faire immense et apportent une grande valeur ajoutée aux clients. C'est un excellent point de référence pour le secteur. Nos membres jouent un rôle crucial dans la gestion des risques des acteurs économiques et dans l'offre de produits innovants. Valérie Nolens

Les évolutions technologiques et non technologiques façonnent également l'évolution du métier de courtier en assurance. Cela nous pousse en tant qu'association à renforcer nos liens et à entretenir des relations avec les acteurs économiques à l'intérieur et à l'extérieur de notre écosystème.

Valérie, quels sont vos plans pour augmenter l'engagement et la satisfaction des membres ?

Comme mentionné précédemment, je donne une grande importance au maintien de relations individuelles avec nos membres. Je m'inspire ici des mérites de Jean-Jacques. Il est essentiel de trouver un terrain d'entente commun.

Par ailleurs, je souhaite exploiter davantage les organes formels existants. Nous disposons de commissions techniques. Je vise à renforcer leur fonctionnement en intégrant une vision dans leurs activités et en rendant celles-ci moins informelles. Bien sûr, cela demande également un engagement de la part de nos membres. Leur participation est cruciale pour la grande valeur ajoutée que nous pouvons offrir en tant qu'association. Nous veillons à ce que cela se

fasse dans le respect des règles en vigueur, notamment en matière de concurrence.

Enfin, cette année, nous avons également renforcé notre équipe en matière de communication. Nous avons en effet une grande ambition d'organiser davantage d'activités et d'échanger des informations de manière plus structurée.

Jean-Jacques, avez-vous des conseils pour votre successeur ?

Après six mois de collaboration étroite entre elle et moi, Valérie 'a les choses en main !'

Après dix ans, c'est un momentum, un must de confier la tâche à une personne comme Valérie pour organiser une nouvelle vague du rayonnement et du rôle de la fédération. Les changements et les challenges ne manqueront pas. Une présence accentuée au plus haut niveau chez nos stakeholders est sans doute une priorité.

The war for talent ? Nous, nous l'avons gagné ! Avoir pu attirer Valérie pour reprendre le flambeau est le gage le plus important pour la poursuite de la défense de la raison d'être de notre fédération. Valérie n'a pas forcément besoin de conseils supplémentaires.

Valérie, souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Absolument, un sincère merci à chacun des membres pour la confiance accordée lors de ma nomination et l'accueil chaleureux. En particulier à Steve et à Rebecca, mais surtout à Jean-Jacques. Jean-Jacques me laisse un bel héritage, ce qui est très agréable. J'ai vraiment apprécié le soutien qu'il m'a apporté, en me laissant l'espace nécessaire pour avancer à ma manière, en organisant les introductions nécessaires, mais surtout en partageant de subtiles nuances ; des expériences pour lesquelles il faut des années pour acquérir le bon ressenti.



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

Les membres de l'UPCA sont des entités légales dont les activités d'assurance et de réassurance visent principalement 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)

Notre offre est très large et diversifiée, comme le conseil, le placement et 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 qui opèrent tant en Belgique que dans le monde entier par le biais de leur propre réseau ou le réseau international dont ils font partie.

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 : Nos membres conçoivent et apportent des solutions innovantes, compétitives, répondant aux besoins des clients.



LE PLACEMENT via des programmes internationaux auprès d'assureurs mondiaux permet de réduire les coûts, d'aligner vers le haut les garanties acquises et de renforcer le pouvoir de négociation.



LA GESTION : Nos membres suivent au plus près les changements survenant au cours de la vie du contrat et fournissent un appui efficace en cas de sinistre.

Conseil d'Administration

PRÉSIDENT

Steve Sartor

Chief Executive Officer, Concordia

VICE-PRÉSIDENTE

Rebecca Tielemans

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

ADMINISTRATEURS

Philip Alliet

Chief Executive Officer, AON

Dirk Ector

Chief Executive Officer, ADD

Pedro Matthynssens

Chief Executive Officer, Vanbreda Risk & Benefits

Dorsan Van Hecke

Chief Executive Officer, Wilink

Leen Verheyen

Administrateur, 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

Secrétaire-Général, BVVM-UPCA (jusqu'au 30 juin 2024)

Valérie Nolens

Chief Executive Officer, BVVM-UPCA



Secrétariat

Jean-Jacques Surny

Secrétaire-Général
(jusqu'au 30 juin 2024)

Valérie Nolens

Chief Executive Officer

Els Ruysen

Communication & Office Manager

Nos chiffres clés

		2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2023
Chiffre d'affaires		€ 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
Primes	Marché belge	€ 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
	Marché étranger	€ 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
	Total	€ 2 860 965 162	€ 2 739 048 572	€ 2 826 415 962	€ 2 956 954 892	€ 3 479 455 698	€ 3 267 845 599	€ 3 500 515 765	€ 3 642 677 369	€ 4 908 434 444
Nombre de FTE	Personnes	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
Quelques ratios	Chiffre d'affaires/FTE	€ 175 777	€ 174 683	€ 178 267	€ 187 151	€ 189 246	€ 222 354	€ 220 745	€ 227 270	€ 235 693
	Revenu moyen par rapport aux primes bruts	11,20%	11,50%	16,00%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%	16,25%	13,92%

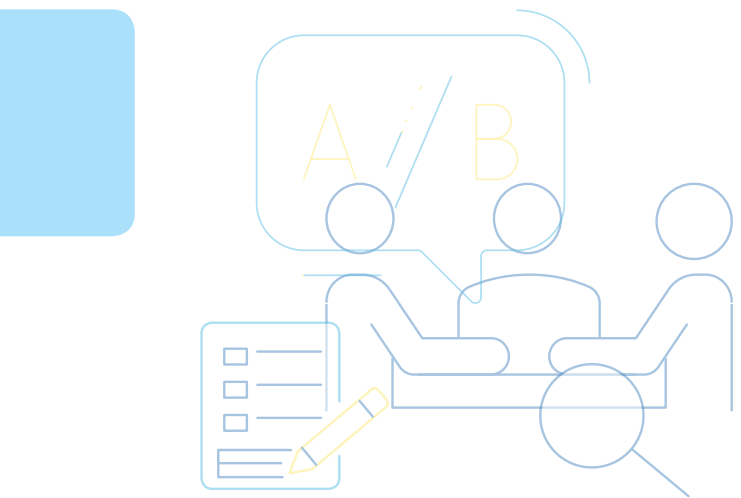
Note explicative

- Les chiffres se rapportent uniquement aux entités belges de nos membres, tant pour le chiffre d'affaires, les primes que pour le nombre de collaborateurs.
- Le chiffre d'affaires consolidé reprend les commissions et honoraires, sans toutefois reprendre les revenus financiers.
- Les primes brutes ont été consolidées pour l'ensemble des entités belges de nos membres.
- Les primes placées à l'étranger excluent les primes placées sur le marché britannique via leur 'branch off'.
- Les chiffres repris dans ce tableau n'ont pas été audités et sont donc donnés à titre indicatif.

Commission technique 'Affaires sociales'

L'année 2023 était une année particulière dans la mesure où la norme salariale telle que définie par la législation en vigueur, menait à l'absence de toute revalorisation des rémunérations pour les années 2023 et 2024.

Bien que entamée très tardivement, les syndicats nous ont soumis un cahier de revendications qui a fait l'objet de nombreuses discussions pour arriver à un **accord résumé comme suit** :



Pouvoir d'achat

Aucune convention collective de travail (CCT) n'a été conclue à ce sujet. Le pouvoir décisionnel reste au sein de l'entreprise, et ce y compris

- via la conclusion d'une CCT d'entreprise ;
- via une approche interne en matière de bonus ou de merit increase.

Travail faisable

- Nous avons confirmé notre accord de renouveler les CCT sur le régime de fin de carrière et de régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC).
- On ne parle plus ni de semaine de 4 jours ni de reprise obligatoire de congé d'ancienneté lors d'un engagement.

Formation

Nous limitons le nombre de jours de droit individuel à 3 jours. Le travailleur a le droit d'initiative de contacter le CEPOM pour 2 jours de formation supplémentaires.

Mobilité

Le cahier de revendications des syndicats demandait la prise en charge par l'employeur des frais de parking (délestage, gare, etc.). Nous avons défendu que cette demande n'incombait pas aux employeurs et nous l'avons refusée.

Dialogue social

- Mergers & Acquisitions (M&A) : notification à la Commission Paritaire en cas de fusions, reprises ou acquisitions : on s'est entendu sur un texte.
- Fond syndical sectoriel : on s'est entendu sur une majoration de son financement.

Les conventions collectives ont été approuvées le lundi 4 décembre 2023. Nous avons communiqué plus en détail le contenu de nos accords avec tous nos membres.

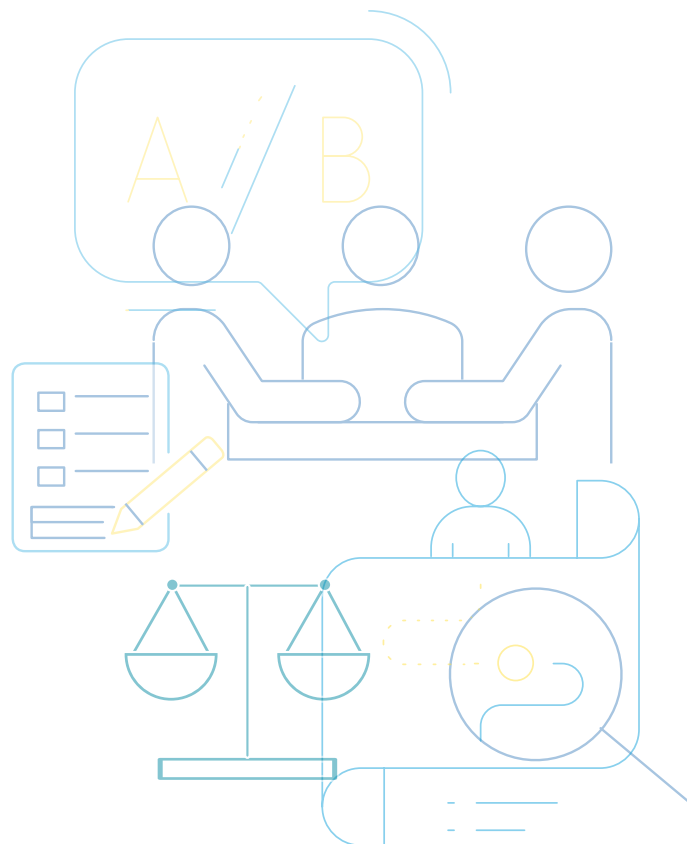
Nous pensons avoir pu mener les discussions pour aboutir à la conclusion d'un bon accord, le tout en maintenant de bons rapports de respect et de confiance réciproque avec le banc syndical.

Commission technique 'Affaires juridiques'

Nos efforts en matière juridique ont été presque entièrement consacrés à la nouvelle loi sur les taxes d'assurance sur les redevances.

La nouvelle loi contenant diverses dispositions fiscales (dont les articles 2 à 6 nous concernent) a été votée définitivement le 28 décembre 2023 et publiée au Moniteur belge du 29 décembre 2023. Le libellé de la loi est tel que de nombreuses imperfections et ambiguïtés sont apparues quant à son application dans la pratique. Avec les autres fédérations professionnelles belges, nous avons désigné un cabinet d'avocats pour son expertise en droit fiscal et ses contacts utiles auprès de l'administration. Nous serons aujourd'hui six mois après la publication dans le Moniteur belge. Nos membres ont eu l'occasion de formuler leurs questions les plus fréquentes. La plupart des questions ont été clarifiées par le département des finances de l'Etat. Nous attendons actuellement une nouvelle circulaire.

Heureusement, le cabinet des Finances a accordé un report de la déclaration et du paiement à l'automne 2024. Nous regrettons cependant l'incertitude juridique qui a prévalu pendant si longtemps, et surtout la complexité créée par le mécanisme élaboré. Il ne fait aucun doute que ce prélèvement nécessitera beaucoup d'administration et de temps de la part des assurés, des courtiers, ainsi que des services d'inspection.



Nos représentants

Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale, Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances (CP 307)

Effectif

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

Suppléant

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

Ombudsman des Assurances, Conseil d'Administration

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)

Commission des Assurances

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)
- Matthias Van Herck (suppléant)

Fonds d'Existence Paritaire (CEPOM), Conseil d'Administration

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)

PORTIMA, Conseil d'Administration

- Michel Van Hove
- Jean-Jacques Surny (suppléant)
(< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (suppléant)
(> 1 juillet 2024)

Cabinet du Vice-Premier Ministre, Ministre des affaires économiques

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)

FSMA

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 janvier 2024)

FEB, Conseil d'Administration

- Steve Sartor
- Rebecca Tielemans (suppléant)

BIPAR

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)

Assuralia, Concertations sectorielles : fédérations d'intermédiaires

- Level I: Steve Sartor, Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024), Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)
- Level II: Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024), Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)
- Commission mixte de productivité :
Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024),
Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)

Comité de concertation interfédérations d'intermédiaires

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 janvier 2024)

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME

- Jean-Jacques Surny (< 30 juin 2024)
- Valérie Nolens (> 1 juillet 2024)



nos stakeholders

Interview avec Assuralia

(traduction libre du texte original en néerlandais)

Quels événements de 2023 vous ont-ils marqué le plus, en tant que CEO ou en tant que citoyen ? Qu'en reprenez-vous ?

H.L. Ce n'étaient pas tant des événements spécifiques, mais plutôt des tendances persistantes qui m'ont le plus préoccupé. Trois tendances en particulier se sont distinguées pour moi :

1. **L'avènement de ChatGPT et de l'IA** : en janvier 2023, mon discours lors de la réception du Nouvel An d'Assuralia a été rédigé par ChatGPT. Bien que beaucoup connaissaient déjà l'IA, elle n'était pas encore largement utilisée. En 2023, ChatGPT, avec d'autres programmes d'IA, est devenu presque indispensable. Les applications professionnelles sont fantastiques et nous permettent de gagner beaucoup de temps. Au niveau d'Assuralia, nous avons également lancé un 'groupe d'utilisateurs' afin de donner un cadre clair à l'utilisation de l'IA, ce qui est crucial à mon avis.
2. **Les catastrophes naturelles** : Les catastrophes naturelles restent un sujet brûlant. En 2023, nous avons vu différents types d'événements, heureusement sans énormes catastrophes, mais il y a toujours une menace persistante. La prise de conscience de la gravité de la situation grandit, tout comme la nécessité d'agir en conséquence. Cependant, en termes de législation et de politique de prévention et de gestion des catastrophes, la Belgique est insuffisamment préparée, ce qui m'inquiète.



assuralia

Hein Lannoy, CEO

3. **Les tensions géopolitiques** : En tant que citoyen, les tensions géopolitiques et les changements dans les rapports macroéconomiques m'ont fortement impressionné. Cela concerne la sécurité socio-économique, les libertés acquises vacillantes, mais aussi la crainte de menaces physiques directes. Nos certitudes semblent soudainement ne plus être des certitudes. C'est un phénomène mondial, mais de notre position, nous voyons aussi une Europe affaiblie. La surréglementation peut poser des défis que nous devons relever pour rester compétitifs. Heureusement, il y a aussi des initiatives qui créent un contre-courant, une Europe plus forte. Pensez à l'Union des marchés des capitaux, mais aussi aux appels à la militarisation.

En parlant de catastrophes naturelles, suite à 2022, Assuralia a continué en 2023 à s'efforcer de combler le fossé de l'assurance ('Closing the insurance gap'). L'année 2024 reste également sous ce signe, comme en témoigne votre mémorandum politique et vos nombreuses actions en la matière. Cela signifie-t-il un statu quo ?

H.L. Notre objectif était de sensibiliser les politiques. Notre plan d'action pour 2023 incluait ce thème et nous l'avons repris en 2024 en raison de son importance et de son message tourné vers l'avenir. Nous avons eu des discussions avec tous les partis politiques et nous avons eu des échanges constructifs avec chacun d'entre eux sur cette problématique.

Bien qu'il soit vrai qu'on ne retrouve pas beaucoup de mentions dans les programmes électoraux, cela ne signifie pas que le sujet n'est pas pris en compte.

Nous faisons tout notre possible pour avoir un impact sur les négociations gouvernementales et pour pouvoir jouer notre rôle sociétal. Cependant, nous ne pouvons remplir ce rôle que si la capacité de réassurance est suffisante et si les primes restent abordables.

C'est pourquoi nous avons besoin de solutions globales qui dépassent le niveau régional et même fédéral. Un élément essentiel est la promotion de la culture du risque, ce qui peut être réalisé par une collaboration efficace entre toutes les parties concernées, y compris les experts en la matière. Pour renforcer notre message, le contenu de notre mémorandum politique est également l'objet de quelques podcasts.

Où se trouvent les plus grandes opportunités pour les compagnies d'assurance ?

H.L. À mon avis, les plus grandes opportunités pour les compagnies d'assurance résident dans l'offre de produits, en réponse aux nouveaux besoins sociétaux. Les produits d'assurance doivent s'adapter au nouveau contexte d'un monde numérique, poussé par l'IA, l'économie circulaire, les besoins de mobilité en évolution, les nouvelles formes de famille, etc.

La numérisation et l'utilisation de l'IA, par exemple, entraînent des risques de responsabilité en transformation ; l'économie circulaire complexifie les responsabilités des produits, tandis que l'économie de partage nécessite de nouvelles techniques d'assurance.

Les assureurs doivent être créatifs et flexibles pour maintenir la pertinence de leurs produits. Heureusement, nous voyons cette évolution sur le terrain, comme dans l'adaptation des produits traditionnels. Un exemple en est l'ajustement des assurances de responsabilité civile familiale aux

nouvelles structures familiales. Le besoin de solutions innovantes est tel que je suis partisan de plus de solutions intracommunautaires. Nous devons permettre au marché européen de jouer davantage son rôle. Cela favorise une concurrence saine et l'innovation. Cependant, une réglementation stricte peut limiter l'innovation et je suis conscient que le cadre réglementaire de plus en plus strict de l'Europe peut créer des barrières.

Les membres de l'UPCA peuvent jouer un rôle crucial dans la conception de solutions et, par exemple, dans la recherche de capacités de réassurance en dehors des frontières belges.

Outre l'innovation des produits, une autre grande opportunité réside bien sûr dans l'intégration continue de l'IA pour soutenir les processus internes. Je crois que cela changera considérablement la donne en matière d'efficacité du secteur.

Le rassemblement de données a toujours été important dans le métier des assureurs et cela semble de plus en plus le cas. Quels sont les points de vue d'Assuralia à ce sujet ?

H.L. En matière de données, je vois trois évolutions importantes :

1. **Disponibilité croissante des données** : La quantité de données disponibles ne cesse d'augmenter, ce qui signifie que nous pouvons évaluer les risques de manière de plus en plus précise. Une meilleure compréhension conduit à des solutions plus adéquates et personnalisées pour nos clients.
2. **Réglementation de l'UE** : Des réglementations telles que FIDA (Framework for Financial Data Access) donnent aux assurés, en tant que propriétaires de leurs données, la possibilité de partager leurs données. Les assureurs devront, dans un avenir proche, partager de nombreuses données avec des fournisseurs tiers. Cela présente à la fois des défis et des opportunités pour le secteur.

Nos stakeholders : Interview avec Assuralia

3. **Approche individuelle des risques** : Grâce à l'utilisation croissante de données, les risques peuvent être de plus en plus abordés individuellement. Bien que cela représente une avancée technique, cela peut être problématique d'un point de vue social.

En effet, cela peut conduire à moins de solidarité, un mécanisme clé qui permet aux solutions d'assurance d'être accessibles à tous. Pour les risques socialement pertinents et les risques de nature systémique, la solidarité est cruciale. C'est pourquoi je plaide pour que le secteur de l'assurance adopte une autorégulation afin de rester pertinent dans son rôle social.

Ces évolutions mettent en évidence les opportunités offertes par les données, mais aussi la nécessité d'investir dans les développements technologiques et d'en faire un usage socialement responsable. Il est également important que la législation trouve les bons équilibres. En outre, le consommateur doit également être impliqué dans ce processus ! Selon notre enquête triennale sur l'image du secteur, les assurés ne sont pas encore enclins à partager leurs données, même s'ils reçoivent en retour un produit personnalisé.

Compte tenu de tout cela, où se situe la plus grande valeur ajoutée des intermédiaires d'assurance à l'avenir ?

H.L. La prestation de services et la proximité restent bien entendu l'essence même du modèle économique du courtier. Je souhaite cependant distinguer entre les courtiers de détail et les autres courtiers, regroupés au sein de l'UPCA. Alors que les premiers jouent un rôle très important dans la prestation de services, les autres courtiers ajoutent une dimension cruciale, à savoir la gestion des risques. Conseiller et accompagner les entrepreneurs à cet égard est essentiel pour maintenir les risques

assurables et payables dans le climat économique, géopolitique et sociétal actuel. Le domaine politique encourage également cette direction. Regardez les initiatives de durabilité en Europe et l'importance qu'elles accordent à la prévention et à l'agilité.

Les courtiers ont l'expertise et les ressources, tant en termes de savoir-faire que de technologie, pour offrir ces services en toute indépendance. Pour continuer à proposer cette valeur ajoutée à l'avenir, les courtiers devront se spécialiser continuellement dans des risques tels que le cyber, l'IA, l'environnement, etc. En outre, il sera nécessaire d'opérer à l'international pour trouver les solutions d'assurance appropriées pour un nombre élevé ces risques.

Quelles sont vos ambitions en tant que CEO pour 2024 et 2025 ?

H.L. Je reviens sur le début de cet entretien, notamment les catastrophes naturelles. Je serais très heureux si nous pouvions, avec toutes les autorités concernées, trouver une solution durable pour la gestion des risques liés aux catastrophes naturelles. Nous continuons également à plaider pour établir un partenariat respectueux avec les autorités, afin que nous puissions jouer notre rôle sociétal dans le développement du deuxième pilier des soins de santé. En outre, mon ambition est interne à notre association professionnelle. Je veux que nous soyons encore plus réactifs et que notre communication externe soit encore plus visible. Assuralia souhaite intensifier le contact avec la presse mais aussi avec le public afin de mieux protéger l'importance et la réputation du secteur.

Souhaiteriez-vous ajouter quelque chose ?

H.L. Certainement, c'est avec grand plaisir que j'accueille l'UPCA, et bien sûr votre nouvelle CEO, dans le bâtiment Phoenix. Il y a de nombreuses raisons de revitaliser notre collaboration. J'ai vraiment hâte.

Canaux de distribution de l'assurance: chiffres 2022 et tendances 2023

Assuralia nous donne un aperçu des primes perçues pour ses membres en 2022 et des tendances relatives aux canaux de distribution pour 2023. 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 plus de 13% de l'ensemble des primes collectées par Assuralia. Si nous nous limitons dans ce rapport au segment des entreprises, le pourcentage ne peut qu'augmenter.

OPÉRATIONS	ENCAISSEMENTS (en millions d'euros)		CROISSANCE NOMINALE (en %)	
	2022	2023 (est.)	2022/2021	2023/2022 (est.)
Total non-vie et vie	30.522	32.139	2,2%	5,3%
Total vie	16.109	16.411	-0,4%	1,9%
Vie individuelle	9.888	9.632	-3,3%	-2,6%
Taux garanti (Branche 21-22)	6.003	6.343	4,8%	5,7%
Fonds d'investissements (Branche 23)	3.387	2.835	-10,0%	-16,3%
Capitalisation (Branche 26)	498	454	-31,5%	-8,9%
Vie groupe	6.221	6.780	4,5%	9,0%
Taux garanti	5.663	6.069	3,3%	7,2%
Fonds d'investissements	558	710	18,0%	27,2%
Non-vie	14.413	15.728	5,2%	9,1%
Accidents, hors AT	421	448	0,4%	6,3%
Accidents du travail (AT)	1.295	1.497	7,8%	15,6%
Maladie	2.025	2.235	4,0%	10,4%
Automobiles	4.079	4.259	1,8%	4,4%
Incendie	3.633	4.031	7,1%	11,0%
RC Générale	1.266	1.413	4,6%	11,6%
Autres opérations non-vie	1.695	1.845	11,2%	8,9%

Source : Assuralia, extrapolation après 4ème trimestre 2023



nos stakeholders

Interview avec la FSMA



**Sébastien Yerna, Membre du comité
de direction de la FSMA**

Quels événements de 2023 vous ont-ils marqué le plus, en tant que membre de la direction de la FSMA ou en tant que citoyen ? Qu'en reprenez-vous ?

S.Y. Depuis mon arrivée au sein du comité de direction de la FSMA, en septembre 2022, j'ai été marqué par les nombreux efforts déployés en termes d'éducation financière, par le biais notamment du site Wikifin, qui est particulièrement complet, et bien sûr pour les plus jeunes au travers du Wikifin Lab, le centre d'éducation financière de la FSMA.

Conçu comme un centre d'expérience interactif et doté d'un parcours entièrement digital, le Wikifin Lab revêt un caractère unique au monde pour une autorité de contrôle comme la FSMA. Il remporte un succès incroyable. Les écoles viennent de toute la Belgique, y compris les régions les plus éloignées de la capitale pour le visiter et les inscriptions sont très rapidement complètes. Il suscite d'ailleurs également un intérêt bien au-delà de nos frontières, par exemple auprès de la Commissaire européenne aux Services financiers, Mairead Mc Guinness, qui a eu l'occasion de le visiter lors d'une conférence organisée à la FSMA dans le cadre de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne.

En 2023, la FSMA a organisé de nombreuses activités dans le cadre notamment de la 8ème édition de la Semaine de l'Argent avec un accent particulier sur l'enseignement.

Comment évaluez-vous le secteur d'intermédiation en 2023 ?

S.Y. Le secteur de l'intermédiation, comme de nombreux autres secteurs, est en perpétuelle évolution. Il est par conséquent soumis à d'importants changements, notamment en matière de digitalisation, de finance durable ou encore en ce qui concerne l'intelligence artificielle.

Ces évolutions, génératrices de nouveaux défis, apportent leur lot d'opportunités mais également de nouvelles contraintes qui ont, forcément, un impact sur le comportement des consommateurs et par conséquent sur le secteur.

Il est important de souligner que face à ces changements, le consommateur continue à entretenir un lien personnel avec l'intermédiaire d'assurance, et le courtier en particulier. Les consommateurs ont en effet besoin de repères stables dans un monde en perpétuelle évolution. Le courtier peut être l'un de ces repères. C'est un sentiment qui s'est certainement renforcé après les 'années Covid'. Le courtage demeure un canal de distribution important du secteur. De par son lien direct avec le client, le courtier joue un rôle important dans la diffusion de l'information vers le consommateur.

Parallèlement à son rôle de superviseur du secteur financier, la FSMA accorde un intérêt tout particulier à l'éducation financière et

à l'accompagnement des consommateurs, notamment face à ces évolutions, et ce afin de renforcer la confiance de chacun dans le monde financier, et de maintenir un dialogue entre tous les acteurs du secteur de l'intermédiation. Les concertations régulières que nous entretenons avec les associations professionnelles permettent une meilleure coordination des actions de la FSMA.

La FSMA souhaite toucher un public toujours plus large dans la diffusion de l'information financière, notamment au travers de notre centre d'éducation financière, le Wikifin Lab, en ayant recours à un langage clair et accessible. Les différentes FAQ, d'ailleurs récemment actualisées en matière de recyclage, ainsi que les nombreuses newsletters, sont disponibles sur notre site web.

Nous nous réjouissons que la FSMA vise la simplification administrative. Pourriez-vous nous en dire plus ?

S.Y. Il faut trouver le juste équilibre et l'efficacité qui permet de répondre aux obligations prévues dans les textes sans alourdir inutilement les tâches administratives. La FSMA s'est en effet investie avec les associations professionnelles dans cette voie, qui doit bénéficier aux intermédiaires. Un groupe de travail spécifique a d'ailleurs été mis sur pied en 2024 en concertation avec les 4 fédérations professionnelles représentatives du secteur. Un travail important a déjà été réalisé les années précédentes, par exemple avec un renforcement de l'automatisation de CABRIO ou encore le transfert des dossiers collectifs (environ 6 000 dossiers).

La FSMA a également simplifié, en 2022 et en 2023, la communication à réaliser quant au respect de l'obligation en matière de recyclage régulier. L'arrêté royal 'harmonisation', qui est entré en vigueur le 1er janvier 2022, a uniformisé les règles en matière de recyclage pour les différentes catégories d'intermédiaires. Désormais, une seule déclaration annuelle sur l'honneur par intermédiaire suffit. En 2023, c'était

la première fois que les intermédiaires devaient fournir à la FSMA cette déclaration concernant le respect de l'obligation de recyclage. Plusieurs newsletters ont d'ailleurs été communiquées à ce sujet, toujours dans une perspective de simplification de la communication.

En ce qui concerne l'utilisation de CABRIO, nous veillons à l'accessibilité de la plateforme et à son caractère 'user-friendly' pour qu'il soit plus facile pour les intermédiaires de tenir leur dossier à jour. L'envoi d'invitations à payer les contributions aux frais de fonctionnement de la FSMA via l'application CABRIO a, entre autres, renforcé le processus de simplification administrative.

Des modèles de documents, simplifiés et mis à jour, permettent aux intermédiaires de fournir les informations nécessaires pour leur dossier d'inscription qui doit, en permanence, rester complet et à jour. Nous le rappelons systématiquement : il s'agit là d'une condition essentielle pour pouvoir conserver son inscription.

Nous constatons d'ailleurs que la majorité des intermédiaires utilise l'application CABRIO de manière efficace.

En ce sens, la disponibilité des collaborateurs de la FSMA, que ce soit via la permanence téléphonique ou via les formulaires de contact, pour répondre aux questions que les intermédiaires se posent, constitue un élément essentiel à notre effort de simplification administrative.

J'insiste sur ce point : le premier lien entre la FSMA et les intermédiaires est CABRIO. Ce sont essentiellement les données de CABRIO qui vont nous permettre de vérifier le respect des conditions d'inscription. Disposer d'un dossier CABRIO en ordre et à jour est, pour un intermédiaire, le premier réflexe à avoir dans le cadre d'une bonne relation avec son autorité de contrôle.

Nos stakeholders : Interview avec la FSMA

La FSMA s'efforce à être proactive en anticipant les changements législatifs, le contexte externe ou les priorités des instances internationales. Quels signaux percevez-vous et où pensez-vous mettre l'accent dans vos activités de contrôle dans les années à venir ?

S.Y. Comme vous le mentionnez, en tant que régulateur, il est crucial de suivre les évolutions du cadre législatif et réglementaire et d'y répondre de manière proactive. Nous devons tenir compte du contexte évolutif que nous venons d'évoquer. Je pense notamment aux nouvelles réglementations visant les services financiers durables.

Au niveau européen, la FSMA fait partie du Conseil des superviseurs de l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) et de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA). Ces autorités œuvrent à la mise en place, au sein du secteur qu'elles représentent, de normes de contrôle communes et de pratiques de contrôle cohérentes. La FSMA a d'ailleurs approuvé la stratégie de l'ESMA et de l'EIOPA pour la période 2023-2028. Nos priorités sont donc, en grande partie, déterminées au niveau européen. La FSMA mène de plus en plus d'actions de contrôle qui s'inscrivent dans un contexte plus large, défini au niveau européen.

Les signaux que nous percevons nécessitent une adaptation quotidienne, en réponse à un monde financier en constante évolution. Cette adaptation passe également par nos méthodes de contrôle, en mettant l'accent sur le rôle préventif.

En matière de finance durable, la FSMA mène d'ailleurs une campagne de sensibilisation depuis plus de deux ans. L'année 2022 a marqué un tournant important en termes d'intégration de la finance durable dans les règles de conduites IDD et MiFID. Nous avons, depuis lors, participé à

de nombreux travaux au niveau européen, qui visaient soit à assurer une plus grande convergence dans l'interprétation et l'application des règles de conduite, soit à préparer les réformes futures dans cette matière.

La question des cryptomonnaies et spécifiquement la régulation du secteur est aussi un sujet d'actualité. Des règles globales, et notamment prudentielles, concernant l'activité en cryptomonnaies seront introduites par le règlement européen MiCA, qui entrera en vigueur début 2025. Dans l'intervalle, les mises en garde portant sur les risques liés à l'utilisation de cryptomonnaies et publiées par les autorités de contrôle belges et européennes restent d'application. La FSMA a arrêté un règlement visant à encadrer la commercialisation de monnaies virtuelles auprès des consommateurs. Le règlement a été approuvé par l'arrêté royal du 5 janvier 2023. Ce règlement impose diverses obligations, dont l'insertion de mentions obligatoires pour toute publicité de cryptomonnaies, et plus particulièrement la mention 'Monnaie virtuelle, risques réels. En crypto, seul le risque est garanti'.

La FSMA a également poursuivi son travail intensif de détection des nouveaux phénomènes de fraude. A cette fin, elle a développé et testé de nouveaux outils de monitoring. La FSMA a également mis en place un dashboard qui présente ses chiffres en matière de fraudes et d'activités illicites. Ce dashboard est publié sous la forme d'un rapport trimestriel et est disponible sur le site web de la FSMA. La FSMA s'investit également sur le plan préventif en matière de fraude.

Sur ce plan préventif, la FSMA mène de nouvelles actions de sensibilisation du grand public. C'est dans ce cadre que la FSMA a lancé en 2023 une nouvelle campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux pour mettre en garde le grand public contre la fraude à l'investissement.

Par cette campagne, la FSMA s'adresse spécifiquement aux jeunes, qui constituent une catégorie particulièrement vulnérable face à certains types de fraudes.

Parallèlement, de nouveaux outils de détection tels que le webscraping sont utilisés. Ceux-ci permettent de récupérer automatiquement et en temps réel des informations disponibles sur le web, afin de détecter plus facilement d'éventuelles infractions à la législation financière. L'intelligence artificielle est un outil qui peut en effet aussi être intégré dans les processus de contrôle, en mettant par exemple en évidence dans des masses énormes de données, qui sont difficilement traitées par les processus classiques, celles qui mériteraient une analyse par les équipes.

Bien entendu, au-delà de la prévention, nous continuons nos contrôles journaliers et nos inspections on-site et off-site, notamment en matière de règles de conduite ou AML. Les domaines d'activités visés par ces contrôles ont également évolué. Les compétences de la FSMA se sont d'ailleurs étendues, entre autres, depuis 2022, aux entités actives dans le crowdfunding et au statut des VASP (Virtual Asset Service Provider). Depuis 2023, un règlement permet également à la FSMA de contrôler les publicités qui sont faites pour des cryptomonnaies (comme expliqué précédemment).

En tant qu'association professionnelle, nous soutenons le professionnalisme de notre secteur et l'importance du cadre réglementaire. Cependant il pourrait exister une disparité entre effort déployé et objectifs visés. L'approche *risk-based* de la FSMA dans ses activités de contrôle est essentielle pour le maintien d'équilibre. Pouvez-vous en dire plus ?

S.Y. Nous vous rejoignons sur le professionnalisme du secteur. Un secteur professionnel fort est la clé de voûte de son bon fonctionnement et

accroît naturellement la confiance que place le consommateur dans ce secteur. La protection du consommateur est, en ce sens, le pilier central des missions de la FSMA, et les objectifs de qualité et de professionnalisme du secteur se rejoignent en ce sens. Aux fins d'accroître le professionnalisme, les associations professionnelles sont des interlocuteurs importants pour la FSMA.

En effet, grâce à des consultations régulières avec les associations professionnelles, la FSMA peut mieux coordonner ses actions de surveillance, faire passer des messages et formuler ses attentes de manière optimale. Ces consultations permettent en outre d'identifier des problèmes et de contribuer à leur résolution. Les équipes de la FSMA sont constamment en contact avec les entités des secteurs qu'elle contrôle parce que nous avons la volonté d'intégrer autant que possible dans nos missions de contrôle la réalité du terrain. Pour le secteur spécifique des intermédiaires et compte tenu du nombre d'entités sous contrôle, les échanges que nous avons avec les associations professionnelles sont importants pour garder ce contact.

En vue de l'exercice de nos missions de contrôle, les obligations réglementaires s'appliquent à l'ensemble des entités sous le contrôle de la FSMA, soit plus de 18 000 statuts. L'approche *risk-based* est par conséquent incontournable. La FSMA l'applique en utilisant ses propres modèles de risque. C'est également une approche qui est instituée dans le cadre réglementaire AML.

Quelles sont vos ambitions personnelles pour 2024 et 2025 ?

S.Y. Un événement majeur pour 2024-2025 concerne, certainement, l'évaluation de la Belgique par le GAFI (le Groupe d'action financière), l'organisme mondial de surveillance du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Nos stakeholders : Interview avec la FSMA

Les évaluateurs du GAFI examineront le cadre légal, réglementaire et opérationnel 'AML/FT' (lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) de la Belgique. Au terme de cette évaluation, un rapport sera établi et publié. Un bon rapport témoigne d'un système financier sûr et solide, ce qui contribue à la croissance économique, à la confiance dans l'État de droit et à l'établissement de la position du pays dans le système financier mondial.

La Belgique est actuellement dans la phase préparatoire de cette évaluation, qui sera réalisée en partie sur le 2ème semestre 2024, ainsi que durant toute l'année 2025, le rapport final étant attendu pour la fin de l'année 2025. Il est question de la crédibilité de notre pays dans la lutte contre le blanchiment sur la scène internationale. L'exercice dépasse le cadre de la FSMA et concerne l'ensemble de la Belgique, mais pour ce qui concerne les éléments sous la responsabilité de la FSMA, et pour répondre à votre question, mon ambition en 2024 et 2025 est de pouvoir démontrer à cette occasion le sérieux du travail réalisé par les équipes de la FSMA.

D'ailleurs, en évoquant la qualité du travail des équipes de la FSMA, je saisis l'opportunité de souligner la réélection de Jean-Paul Servais, le Président de la FSMA, en qualité de Président du Board de l'IOSCO, l'organisation internationale des superviseurs des marchés financiers. L'IOSCO réunit 130 juridictions, qui contrôlent 95% des marchés financiers mondiaux. Cette organisation a pour but de promouvoir la collaboration entre les autorités de contrôle des marchés et d'élaborer des normes et bonnes pratiques au niveau international. La réélection de Jean-Paul Servais à la tête de l'IOSCO est un signe de confiance très fort de la part du secteur envers la FSMA et son Président, et participe au rayonnement de la Belgique à l'international.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose?

S.Y. J'ai évoqué l'importance de la communication entre la FSMA et les fédérations professionnelles. Je saisis dès lors cette occasion pour souhaiter le meilleur à Jean-Jacques Surny, qui a contribué à cette dynamique. Sur la base des premiers contacts que nous avons entretenus, je suis persuadé que nous poursuivrons, dans le même esprit, les échanges constructifs et qualitatifs avec Valérie Nolens qui lui succède.

Aperçu des prestataires de services financiers inscrits auprès de la FSMA

La FSMA constate une diminution du nombre de courtiers. D'autre part, nous constatons une augmentation de la part des courtiers dans le volume des primes d'Assuralia. Nous pouvons dès lors affirmer que la baisse constatée par la FSMA s'explique par la consolidation dans le secteur.

Intermédiaires d'assurance et de réassurance inscrits	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Intermédiaires d'assurance	8 847	9 407	9 821	10 005
Courtiers	5 184	5 490	5 795	6 027
Agents	1 289	1 410	1 533	1 625
Sous-agents	1 795	1 959	2 053	2 248
Intermédiaires d'assurance à titre accessoire	523	496	395	66
Souscripteurs mandatés	56	52	45	39
Intermédiaires de réassurance	33	32	33	24
Courtiers	26	25	24	18
Agents	7	7	9	6

Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissements inscrits	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissements	1 580	1 812	1 924	2 067
Courtiers	20	19	22	23
Agents	1 560	1 793	1 902	2 044

Sources:

FSMA rapport annuel 2022, pp. 110-111

Présentation de la FSMA du 17 avril 2024



nos stakeholders

Interview avec l'Ombudsman des Assurances



Laurent de Barsy, Ombudsman

Quels événements de 2023 vous ont-ils marqué le plus, en tant qu'Ombudsman ou en tant que citoyen? Qu'en reprenez-vous ?

L.d.B. Ce qui a été le plus interpellant en 2023 est l'évolution fulgurante des progrès en matière d'intelligence artificielle. Outre l'impact potentiel sur la société en général, cela va sans aucun doute avoir des répercussions sur notre secteur. Cela apportera certainement de nouvelles possibilités en termes d'information du consommateur et de l'interaction qu'il aura avec son intermédiaire ou son assureur. A court terme, on remarquera très probablement des évolutions en interne dans les sociétés actives dans le secteur. On pense à l'avenir des fonctions administratives et en production mais aussi pour des fonctions plus 'high level' comme dans l'actuariat. Dans notre fonction en tant que Service de l'Ombudsman, cela pourra également à court terme avoir un impact sur la gestion des dossiers même si notre approche reste très individualisée et basée sur l'équité.

A côté de ces avancées autant stupéfiantes que parfois inquiétantes, on continue à subir l'incertitude politique que cela soit à l'international ou même dans notre petit pays. Finalement, même si en 2023 nous avons, dans l'ensemble, été épargnés par les conséquences du réchauffement climatique, il reste le plus grand défi pour notre société et pose un réel

danger autant sur l'avenir du modèle assurantiel que sur notre espèce tout entière.

Quelles évolutions avez-vous constatées en termes de nombre de demandes, de leur nature, des domaines d'assurance concernés, des acteurs impliqués... ? Avez-vous une explication pour les tendances que vous pouvez observer ?

L.d.B. Bien que le nombre de demandes ait augmenté en 2023, cette augmentation a été alimentée par un problème spécifique dans les assurances multimédia posé par un acteur isolé. Sans cette problématique spécifique, on aurait constaté des chiffres équivalents à 2022.

Quant aux tendances que nous remarquons, nous notons surtout un léger mieux dans les branches automobile et incendie. Par contre, les nouveaux produits comme les assurances vélos et multimédia nous posent de nouveaux défis. On voit aussi les premières demandes liées au risque 'cyber'. Ces produits doivent certainement encore évoluer.

En termes d'acteur, le rapport entre les demandes formulées à l'encontre des entreprises d'assurances et des intermédiaires reste stable ces

dernières années. 90% des demandes concernent une discussion avec l'entreprise d'assurances et 10% avec l'intermédiaire. En dehors de cela, c'est la vente via l'intermédiaire à titre accessoire qui génère chaque année plus de demandes. On remarque que l'information du consommateur dans ce circuit de vente peut parfois laisser à désirer. Pour ce qui est des membres de l'UPCA, c'est assez logiquement dans les dossiers où la gestion a été déléguée par l'entreprise d'assurances vers l'intermédiaire que les demandes sont le plus nombreuses. C'est en soi aussi assez logique vu que dans ces formules, l'intermédiaire s'expose à des discussions qui normalement ont lieu avec l'entreprise d'assurances que ce soit en sinistre ou en production.

Très spécifiquement, est-ce que l'insurtech influence votre métier ?

L.d.B. Cela a un impact sur les demandes qui sont liées à des problèmes de souscription. Dans le rapport avec les intermédiaires qui fonctionnent avec une approche 'insurtech', on aura parfois des difficultés à retracer si l'analyse des besoins et le devoir d'information ont correctement été effectués. La motivation du conseil peut également être assez sommaire même si ce problème n'est pas lié spécifiquement à l'insurtech. Globalement, on notera que même si l'insurtech pose de nouvelles questions, elle n'a pour l'instant pas eu une influence particulièrement négative sur le nombre de dossiers auprès de notre service.

Y a-t-il des observations spécifiques concernant les demandes introduites par des assurés 'corporate' ?

L.d.B. Notre service peut effectivement examiner les plaintes provenant de particuliers tout comme de la part d'entreprises. Contrairement à d'autres institutions ADR (Alternative Dispute Resolution ou Règlement Extrajudiciaire des Litiges), nous avons une définition très large de la notion de client/consommateur. Néanmoins, on doit constater que les demandes introduites par des grandes entreprises restent assez marginales. Elles se situent principalement dans des problèmes

d'assurance groupe. Pour les autres branches, les entreprises négocient souvent via leurs propres services juridiques. Pour les PME cependant, on remarque une tendance à la hausse du nombre de demandes. Personnellement, il me semble qu'une meilleure connaissance des possibilités qu'offrent les ADR en général et l'Ombudsman des Assurances en particulier auprès des entreprises et des intermédiaires qui traitent avec elles, peut générer un bénéfice dans le traitement de différends.

Connaissez-vous le délai (moyen) de traitement des plaintes ?

L.d.B. Dans notre service, le délai moyen est de 56 jours sur les dernières années. Selon le livre XVI du Code de droit économique, nous devons rendre un avis endéans les 90 jours, délai que nous pouvons prolonger de 90 jours supplémentaires. Au-delà de ces délais, nous ne pouvons continuer la gestion que moyennant l'accord des parties.

Avez-vous un manuel pour le traitement des plaintes ? Etes-vous plutôt guidé par la législation, la protection des consommateurs, le pragmatisme... ?

L.d.B. L'Ombudsman examine les demandes à la lumière de la législation et du contrat d'assurance mais aussi du point de vue de l'équité. Notre approche est toujours individuelle pour cette raison. Cela veut dire que nous ne nous enfermerons jamais dans une sorte de 'jurisprudence'. Ce point est important à soulever car il nous permet souvent de trouver une solution individuelle sans pour autant engager une entreprise ou un intermédiaire pour l'ensemble des demandes similaires. Dans nos négociations, nous avancerons bien entendu avec pragmatisme mais ce qui est motivant pour nous, c'est que nous pouvons réfléchir avec les parties à des solutions créatives qui peuvent aller au-delà du différent en question. L'approche est donc principalement de trouver une solution et non pas d'établir quelle partie a raison. Rétablir le dialogue et la confiance est plus important que de dire le droit.



Nos stakeholders : Interview avec l'Ombudsman des Assurances

En tant qu'Ombudsman, vous jouez un rôle crucial dans la surveillance et la gestion de la réputation du secteur d'assurance. Quels moyens supplémentaires pourraient vous aider dans cette mission ?

L.d.B. Effectivement, à côté de la résolution des litiges, notre rôle est aussi informatif. Cela se traduit par les nombreuses questions auxquelles nous répondons sans pour autant lancer d'enquête, par les informations que nous pouvons donner aux différents acteurs individuellement sur la perception de leurs produits et services et surtout par les recommandations que nous formulons dans notre rapport annuel. Ces recommandations ont clairement de l'influence sur les avancées au niveau législatif et sur les démarches effectuées par le secteur. On peut donner comme exemple tout le travail qui est effectué autant par le législateur que par le secteur pour professionnaliser les expertises en incendie ou les expertises médicales mais aussi en ce qui concerne la résiliation ou le cadre dans les délais de gestion.

Comme moyen supplémentaire, nous avons récemment vu une modification de l'article 322 de la loi sur les assurances afin de créer une meilleure sécurité juridique à notre action, c'est une très bonne nouvelle. Dans la mesure où le secteur est conscient du rôle positif que nous pouvons jouer sur sa réputation, les moyens alloués font l'objet d'une discussion constructive qui nous a permis d'élargir le cadre et également de moderniser nos outils informatiques.

Entretenez-vous des échanges avec les différents stakeholders de l'assurance concernant les observations structurelles issues de vos activités ?

L.d.B. Nous avons régulièrement des échanges avec les différents stakeholders du secteur que ce soient les entreprises elles-mêmes ou avec les groupes de travail des fédérations. Nous échangeons

également régulièrement avec l'autorité de contrôle, la FSMA. Une évolution très positive est que certaines entreprises nous demandent parfois notre avis quant à la clarté et la lisibilité de certaines de leurs clauses. Avec notre expérience, nous pouvons examiner si une clause risque d'être mal interprétée par le consommateur. Cette démarche est intéressante car elle permet souvent d'éviter des plaintes à l'avenir.

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'UPCA ?

L.d.B. En tant que membre de notre conseil d'administration, l'UPCA entretient des liens étroits avec notre asbl. Cela permet un échange d'information fluide et pour notre service d'avoir un relais direct avec les membres. A l'avenir, nous devons travailler à rendre la possibilité de recourir à l'Ombudsman plus évidente pour la clientèle des membres de l'UPCA, c'est-à-dire les entreprises les plus importantes. Nous sommes convaincus que dans certains cas, notre intervention peut exercer une influence positive pour régler et surtout éviter des litiges entre les grands intermédiaires et leurs clients.

Quelles sont vos ambitions en tant qu'Ombudsman pour 2024 et 2025 ?

L.d.B. Principalement d'améliorer encore la pertinence des leçons que nous pouvons tirer des demandes qui nous sont soumises. Notre nouvel environnement IT devra nous permettre cela. Une meilleure interaction entre les services de plaintes des entreprises d'assurances et des intermédiaires et notre service permettra aussi de bien filtrer les demandes où une enquête de l'Ombudsman est nécessaire des dossiers qui peuvent être résolus plus rapidement en interne. Finalement, nous travaillerons toujours à l'amélioration de la notoriété de l'Ombudsman et à sa valeur ajoutée, que ce soit par des communications sur les réseaux sociaux, des présentations aux stakeholders et par les interactions que nous offre la publication du rapport annuel.



nos stakeholders

Interview avec le CEPOM

(traduction libre du texte original en néerlandais)

Quels événements de 2023 vous ont-ils marqué le plus, en tant que Directeur du CEPOM ou en tant que citoyen ? Qu'en reprenez-vous ?

X.D.R. En général, je dirais que le professionnalisme croissant en matière de ressources humaines dans le secteur me réjouit profondément. Il y a une attention croissante portée au facteur humain, ce dont nous ne pouvons que nous réjouir. Il reste encore beaucoup de chemin à parcourir, mais les signaux sur le terrain me rendent optimiste.

Je suis également très heureux du développement positif de notre plateforme LMS, ainsi que de la réponse favorable que nous recevons du secteur à ce sujet. Le soutien total de mon Conseil d'administration pour pousser cela en avant est une constatation très agréable.

Un autre signal positif est que l'emploi dans le secteur reste relativement stable malgré la diminution du nombre d'entreprises. Le point négatif demeure la persistance d'une forme de cannibalisme interne en raison de la pénurie sur le marché du travail. Nous devons continuer à promouvoir la formation et à miser pleinement sur la gestion des compétences. L'introduction du Compte personnel de formation fédéral (Federal Learning Account ou FLA) a suscité quelques inquiétudes, mais nous savons maintenant que cela nous permet d'aider efficacement nos clients.

D'autre part, les liens établis avec les fédérations professionnelles ont insufflé un nouvel élan, et cela se traduira par plusieurs initiatives de



Xavier De Roeck, Directeur

formation telles que des cours ouverts, par exemple. Enfin, je suis ravi que la notoriété du CEPOM soit enfin en forte augmentation et que nous soyons bien accueillis partout.

Quelles évolutions avez-vous constatées dans la demande et l'offre de formations, en termes de contenu, de nombre, de format, ... ?

X.D.R. Nous observons trois tendances remarquables :

1. Depuis 2 ans, il y a eu une forte augmentation de la demande pour les formations en langues.
2. Notre plateforme LMS rencontre un beau succès, ce qui montre que le secteur est demandeur de formations en ligne, de qualité, adaptées à ses besoins et au rythme de ses collaborateurs et pouvant être suivies avec toute la flexibilité nécessaire.
3. Les formations aux softskills sont en plein essor : les webinaires, les formations en ligne (e-learning) ainsi que les formations en présentiel suscitent de plus en plus d'intérêt.

Voyez-vous des opportunités pour élargir davantage votre offre à l'avenir, afin de soutenir encore plus le secteur dans le développement de leurs collaborateurs et de répondre aux exigences de formation ?

X.D.R. Certainement !

Nous gardons nos yeux et nos oreilles grands ouverts au feedback du terrain et suivons de près l'actualité. De nouveaux sujets pour les

Nos stakeholders : Interview avec le CEPOM

formations en présentiel sont régulièrement ajoutés, et les suggestions sont toujours les bienvenues. Des exemples de nouveautés sont les parcours PCP* et les formations RD*.

Concernant notre plateforme LMS, notre partenaire peine à suivre notre demande. Actuellement, nous finalisons tout le parcours d'apprentissage en ligne PCP, RD et DE* (avec tests et certificats). La première partie du module 1 a déjà été lancée, le reste suivra prochainement. Une fois cela terminé, nous commencerons à développer un ensemble de formations en ligne sur les techniques d'assurance de niveau avancé. Encore une fois, cela est possible grâce au soutien de notre Conseil d'administration qui peut constater que les chiffres nous donnent raison.

En ce qui concerne le développement des collaborateurs, nous avons fait de nouvelles avancées en 2023 dans le domaine de la gestion des compétences, que je tiens toujours à mettre en avant. Sur notre plateforme LMS, tous les certificats et formations peuvent désormais être intégrés, tant en interne qu'en externe. De plus, la fonction agenda a été lancée pour les sous-plateformes, permettant d'enregistrer tous les événements liés aux formations (internes et externes). C'est un grand pas vers la gestion des parcours d'apprentissage, vers l'alimentation de diverses bases de données telles que le bilan social, vers la gestion de l'onboarding, etc.

Voyez-vous des opportunités pour échanger davantage avec le régulateur, le superviseur et éventuellement d'autres centres de formation afin d'optimiser l'offre ?**

X.D.R. Le CEPOM n'a actuellement aucun contact direct avec les régulateur et superviseur. Cela n'empêche pas que ce sujet soit

régulièrement abordé lors de nos réunions du Conseil d'administration, où nos administrateurs ont, à leur tour, une représentation ou une influence dans ces organismes.

Nous sommes certainement favorables aux synergies avec d'autres prestataires. En 2023, des collaborations ont été établies avec, par exemple, des organisations satellites/partenaires des stakeholders qui portent déjà leurs fruits aujourd'hui ; nouvelles formations, cours ouverts, etc.

Dans ce contexte, j'aimerais également lancer un appel pour que les formations en softskills soient également approuvées pour la formation permanente reconnue. L'importance des compétences en leadership, communication, gestion du temps, etc., est encore trop souvent sous-estimée.

Quelles sont vos perspectives concernant le Compte personnel de formation fédéral ? Cela représente-t-il une tâche administrative supplémentaire pour le secteur ou le CEPOM peut-il aider à cet égard ?

X.D.R. Nous suivons l'évolution de près et nous pouvons assurer immédiatement que le CEPOM peut parfaitement aider ses clients à cet égard. Notre plateforme LMS est entièrement équipée pour cela, et au besoin, toutes les formations (internes, externes, le CEPOM, formelles, informelles, etc.) peuvent y être intégrées et automatiquement transmises à la plateforme FLA. Des solutions partielles sont également possibles pour les organisations qui utilisent d'autres outils, par exemple.

Nous avons déjà organisé des webinaires et envoyé des newsletters à ce sujet. Bien entendu, nous sommes disponibles pour aider.

* PCP : personne en contact avec le public – RD : Responsable de Distribution – DE : Dirigeant effectif

** régulateur : législateur – superviseur : autorité de contrôle

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'UPCA ?

X.D.R. Aujourd'hui, nous avons déjà une collaboration très intense avec de nombreux membres, allant des formations en présentiel à l'utilisation de notre LMS. Il serait agréable de pouvoir encore élargir ces relations. J'aimerais approfondir la communication concernant les besoins et les possibilités autour de la formation et surtout de la gestion des talents. C'est un point d'action sur lequel nous devons continuer à travailler ensemble. Bien sûr, le CEPOM ne peut pas tout couvrir, notamment les sujets très spécialisés, mais il y a certainement encore des progrès à faire.

Par ailleurs, la communauté de l'UPCA a fait un excellent usage des services du CEPOM en 2023.

Quelles sont vos ambitions en tant que dirigeant du CEPOM pour 2024 et 2025 ?

X.D.R. Le CEPOM est dans une bonne dynamique post le Covid, et nous accélérons encore le rythme. Nous avons recruté plusieurs formateurs et lancé de nouveaux sujets pour les formations en présentiel. Nous continuerons d'élargir cette offre.

De plus, nous avons réalisé plusieurs test-pilotes avec des formations ouvertes en période post-Covid. Ces essais ont été très réussis, et donc en 2024 et 2025, nous organiserons une série de formations sur le terrain dans tout le pays afin que chacun puisse suivre de bonnes formations proches de chez lui.

Une attention particulière est également portée à notre plateforme LMS sur laquelle nous souhaitons finaliser l'ensemble du parcours PCP-VDD-DE dans les deux langues nationales en 2024. De nombreux e-learning avancés sont prêts à être développés.

Il n'est pas secret que notre LMS doit devenir une grande bibliothèque contenant un large éventail de modules d'e-learning de qualité pour débutants et avancés. Nous développons continuellement de nouvelles fonctionnalités et nous nous préparons pour lancer une plateforme entièrement dédiée pour le développement et la gestion des compétences. Cela prend progressivement forme et nous avons confiance que cela sera déjà à un stade avancé d'ici 2025. Ensuite, cela deviendra un perpétuel mouvement avec un contenu et des solutions pédagogiques constamment renouvelés.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

X.D.R. Volontiers ! Tout d'abord, je tiens à rappeler à tout le monde que l'offre du CEPOM est entièrement gratuite pour le personnel du PC307. Trop souvent, nous recevons des questions sur les coûts potentiels de nos formations ou de notre LMS. Il n'y en a pas ! Tout est déjà financé et de facto 'prépayé' par les cotisations spécifiques de Sécurité Sociale payées tous les mois par les employeurs.

Spécifiquement pour vos membres, je fais un appel à nous faire part de vos besoins. Bien que nous ne puissions pas tout couvrir, je suis sûr qu'il y a encore un potentiel important qui n'est pas exploité.

Bien que plusieurs membres aient déjà une sou-plateforme, il y a encore diverses organisations qui pourraient en bénéficier. Que ce soit pour une utilisation globale ou partielle, j'invite chacun à explorer les possibilités à cet égard.

Nous nous réjouissons à l'idée d'élargir encore davantage la bonne collaboration avec l'UPCA et de travailler ensemble au développement (continu) de vos collaborateurs.



Nouvelle adresse

BVVM-UPCA

Phoenix Building – étage 10

Boulevard du Roi Albert II, 19

B-1210 Bruxelles

info@bvvm-upca.be – www.bvvm.be

numéro d'entreprise BE0443.023.249

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

Éditeur responsable: Jean-Jacques Surny, Valérie Nolens



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, Feprabel 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 clause.

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)verzekeringsmakelaars 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 Matthynssens

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
Omzet		€ 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
Premies	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
	Totaal	€ 2 860 965 162	€ 2 739 048 572	€ 2 826 415 962	€ 2 956 954 892	€ 3 479 455 698	€ 3 267 845 599	€ 3 500 515 765	€ 3 642 677 369	€ 4 908 434 444
Aantal FTE	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
Enkele ratio's	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 vakbonds-contributies: 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.

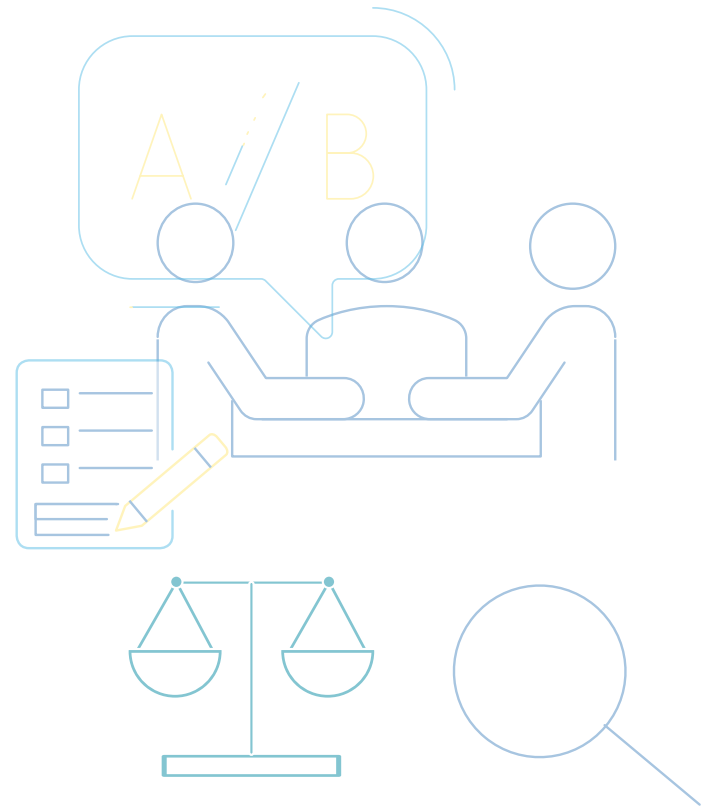
Wij zijn van mening dat wij de gesprekken hebben kunnen leiden om te komen tot een goed akkoord, terwijl we de goede relaties van wederzijds respect en vertrouwen met de vakbondsvertegenwoordiging hebben behouden.

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. Verzekeringsproducten 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 Access) 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.

Distributiekkanalen 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 distributiekkanalen 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)
Totaal niet-leven en leven	30.522	32.139	2,2%	5,3%
Totaal leven	16.109	16.411	-0,4%	1,9%
Leven individueel	9.888	9.632	-3,3%	-2,6%
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%
Leven groep	6.221	6.780	4,5%	9,0%
Gewaarborgde rente	5.663	6.069	3,3%	7,2%
Beleggingsfondsen	558	710	18,0%	27,2%
Niet-leven	14.413	15.728	5,2%	9,1%
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 activiteitsgebieden 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
Verzekeringstussenpersonen	8 847	9 407	9 821	10 005
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
Herverzekeringstussenpersonen	33	32	33	24
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
Tussenpersonen in bank- en beleggings-diensten	1 580	1 812	1 924	2 067
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 actuariaat. 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 multimediami-verzekeringen 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 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-learnings 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 – 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