



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

2021-2022



09-06-2022

ONZE VERTEGENWOORDIGERS-NOS REPRÉSENTANTS

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

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny

FSMA

- Steve Sartor
- Jean-Jacques Surny

PORTIMA

Raad van Bestuur-Conseil d'Administration

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

Gemengde productiviteitscommissie-Commission mixte de productivité (Assuralia)

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

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

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

Effectif

- Jean-Jacques Surny
- Annick Janssen
- Kari Vankeirsbilck

Suppléants

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

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

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

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

- Jean-Jacques Surny

BIPAR

- Jean-Jacques Surny

Commissie voor Verzekeringen-Commission des Assurances

- Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger-suppléant)

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

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

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

- Jean-Jacques Surny

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

- Jean-Jacques Surny

Accreditatiecommissie-Commission d'accréditation

- Jean-Jacques Surny

INHOUDSTAFEL-TABLE DES MATIÈRES

P4

Voorwoord

P6

Wie Zijn Wij?

P7

Raad Van Bestuur

P8

Key Figures BVVM

P9

Editoriaal

P11

Onze Stakeholders: Assuralia

P14

Onze Stakeholders: Ombudsman

P16

Onze Stakeholders: FSMA

P19

Onze Stakeholders: CEPOM

P21

Overzicht Technische Commissies

P22

Technische Commissie:
Juridische Aangelegenheden

P24

Technische Commissie:
Sociale Aangelegenheden

P25

Version française

P26

Avant-Propos

P28

Qui sommes-nous ?

P29

Conseil d'Administration

P30

Key Figures BVVM

P31

Éditoriale

P33

Nos Stakeholders: Assuralia

P36

Nos Stakeholders: Ombudsman

P38

Nos Stakeholders: FSMA

P41

Nos Stakeholders: CEPOM

P43

Aperçu Commission Techniques

P44

Commission Technique:
Affaires Sociales

P46

Commission Technique:
Affaires Juridiques

Voorwoord



Wat zijn de belangrijkste evenementen voor UPCA in 2021?

Voor het tweede jaar op rij moesten we met het coronavirus leven. 2020 was het jaar waarin we voor het eerst met de pandemie werden geconfronteerd en toen heerste er nog het idee dat het slechts voor een zeer korte periode zou aanhouden. Maar de pandemie duurde echter tot in 2021 en onze sector had, net als andere sectoren, economisch te lijden. Door de quarantaineverplichting is telewerk intussen een vaststaand gegeven geworden. In sommige gevallen wordt het gezien als iets positiefs voor het evenwicht tussen werk en privéleven. Kortom, hebben wij ons allemaal vrij snel aangepast om aan de beperkingen te kunnen voldoen, wat iets uitzonderlijks is.

Maar als het gaat over de cultuur van een bedrijf en de dynamiek binnen de sector, is dit niet altijd gemakkelijk geweest. Onze leden hebben toch blij gegeven van veel creativiteit.

Naast het coronavirus werden wij in 2021 ook geconfronteerd met uitzonderlijke weersomstandigheden. België werd zwaar getroffen door een zware regenval met overstromingen tot het gevolg, vooral in het zuiden van het land. Net als bij het coronavirus vonden wij dat de rol makelaar op het terrein niet onderschat mag worden. Helaas hebben wij ook moeten constateren dat de we geen invloed hadden op de akkoorden die door regeringen en verzekeraars onderling werden genomen. BVVM blijft er desondanks van overtuigd dat zij via haar leden niet alleen oplossingen, maar vooral ook een zekere objectiviteit in dit zeer strategische debat kan brengen.

Wat verwacht u van BVVM in 2022?

De rol van BVVM in 2022 is die van een federatie, van een bruggebouwer. Ik wil dat dit in de toekomst nog wordt versterkt. Een bruggebouwer brengt mensen samen en probeert positieve en constructieve contacten te onderhouden met andere federaties in de sector, met de FSMA en met Assuralia. De taak van BVVM bestaat er ook in om onze sector te beschermen en de rol van de tussenpersoon te verdedigen, want ik ben ervan overtuigd dat wij een belangrijke rol te spelen hebben in het belang van de cliënt.

Wij willen ook gezien worden als een federatie die er voor en door haar leden is en die geen reden van bestaan heeft zonder haar leden. Het is duidelijk dat de kwesties die we vorig jaar hebben besproken in 2022 nog steeds belangrijk zullen zijn, zoals bijvoorbeeld ons imago tegenover het grote publiek en andere belanghebbenden zoals de politiek, de media en de academische wereld. Wat voor BVVM ook heel belangrijk is, is hoe zij op de een of andere manier de drijvende kracht kan zijn om jong talent voor onze leden aan te trekken. Wij hebben het afgelopen jaar al enkele goede initiatieven genomen met onze rubrieken op Kanaal Z en de oprichting van the Next Generation Committee. Kanaal Z heeft ons in staat gesteld de aandacht van een zeer groot publiek te trekken door onze deskundigheid in de verf te zetten, maar ook om de meerwaarde van een professionele carrière in onze sector te promoten.



Voorwoord

Hoe ziet u de sector zich in de toekomst ontwikkelen?

Ik denk dat in de toekomst de consolidatie in de sector zal versnellen. Deze consolidatie hangt ook samen met de komst van nieuwe spelers op de markt (private equity). Dit zegt veel over onze bedrijfstak, die financieel vrij gezond is en uit het oogpunt van het bedrijfsmodel zeer interessant.

Een andere reden voor deze consolidatie is dat sommige makelaars geen opvolger hebben, hetgeen onze stelling versterkt dat wij meer jonge mensen voor onze sector zullen moeten aantrekken.

Daar komt nog bij dat investeringen in IT, digitalisering, automatisering en naleving de zaken voor sommige makelaars uiterst ingewikkeld maken. Gezien de complexiteit van de risico's en het gebrek aan capaciteit in bepaalde verzekeringstakken, is het van belang toegang te hebben tot andere markten dan België. Dit motiveert sommige makelaars om lid te worden van of samen te werken met onze leden. Dit betekent niet dat er in de toekomst geen kleine spelers op de markt zullen zijn. Ik ben ervan overtuigd dat er nog wel wat zullen bestaan, maar eerder gespecialiseerd in niche-producten of producten die gericht zijn op kleine bedrijven en particulieren, omdat zij hun proximateit als voordeel hebben waar de grote makelaar meer moeite heeft.

Om adequate oplossingen te vinden voor hun cliënten en/of om risicocapaciteit te vinden op een ingewikkelde markt, hebben sommige van onze leden besloten om onderschrijvingsagentschappen op te richten. Anderen hebben IT-platforms gecreëerd die de efficiënte marketing en het beheer van affiniteits- en nicheproducten voor KMO's en particulieren mogelijk maken. Deze tendens zal nauwe samenwerkingen (partnerschappen) mogelijk maken met andere makelaars wiens distributiekanaal anders is dan het kanaal dat wij nu kunnen opzetten.

Tot slot geloof ik dat nieuwe en in sommige gevallen disruptieve spelers (fintech, verzekeraars, insurtech) onze markt zullen betreden. Zij zullen op de een of andere manier proberen een deel van de markt te veroveren, die in de toekomst nog concurrerender zal worden (in sommige segmenten).

Een vaststelling uit 2021, maar die ik ook in 2022 zie, is de verharding van de markt. De markt wordt steeds ingewikkelder en moeilijker. Wij hebben jarenlang in een sfeer geleefd waarin de premies daalden terwijl de risico's stegen. Nu zien wij precies het tegenovergestelde. Sommige cliënten moeten blij zijn dat hun makelaar capaciteit heeft gevonden, ook al zijn de premies verdubbeld. Dit is belangrijk, want in het verleden was dit vooral in de P&C sector, maar nu zien wij dat ook andere segmenten sterke premiestijgingen maar met een beperkte risicodekking. Deze tendens herinnert ons aan het belang van de rol van de makelaar bij de verdediging van de belangen van zijn cliënt.

Conclusie

Ik zou willen besluiten met een paar woorden van dank...

1. De leden van de Raad van Bestuur voor hun steun en inspanningen, zelfs in ingewikkelde omstandigheden.
2. Onze leden voor hun vertrouwen en medewerking.
3. Ons BVVM-team, dat elke dag probeert niet alleen onze leden te steunen, maar ook een echte toegevoegde waarde te creëren
4. De vertegenwoordigers van de andere federaties, FSMA, Assuralia, en CEPOM

Steve Sartor,
Voorzitter BVVM

Wie Zijn Wij?

BVVM vertegenwoordigt, verdedigt en valoriseert de rol en de belangen van de (her)verzekeringsmakelaars in België. BVVM streeft die objectieven na in nauwe samenwerking met haar zusterorganisaties FVF en FEPRABEL.

De drie federaties maken bovendien deel uit van de BIPAR, de woordvoerder van onze activiteitensector bij de Europese instanties.

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

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

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

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

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

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



Raad van Bestuur

Raad van Bestuur

Steve Sartor, Voorzitter

Chief Executive Officer Concordia

Rebecca Tielemans, Vice-Voorzitter

Chief Executive Officer Marsh

Philip Alliet

Chief Executive Officer AON

Peter Callant

Chief Executive Officer Callant Verzekeringen

Dirk Ector

Chief Executive Officer ADD

Bartel Janssens

Chief Executive Officer Agallis

Pedro Matthynssens

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

Lawrence Wagner

Director of Client Management Continental Europe Cigna

Jean-Jacques Surny

Secrétaire Général BVVM-UPCA

Secretariaat

Secretaris-Generaal: Jean-Jacques Surny

Communication Officer: Stanley Berenboom

Legal Officer: Chloé Goeseels

Key Figures BVVM

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
Omzet		€ 327.047.621	€ 319.160.845	€ 320.588.077	€ 317.049.704	€ 369.332.529	€ 395.881.396	€454.443.699	€538.321.952	€544.358.365
Premies	Belgische markt	€ 2.395.722.895	€ 2.314.339.352	€ 2.330.472.289	€ 2.470.604.947	€ 2.379.193.577	€ 2.538.243.460	€ 2.931.853.324	€2.671.687.421	€2.899.262.509
	Buitenlandse markt	€ 686.301.273	€ 563.339.922	€ 530.492.873	€ 268.443.625	€ 447.222.385	€ 418.711.432	€ 547.602.373,8	€ 596.158.178	€601.253.256
	Totaal	€ 3.082.024.168	€ 2.877.679.274	€ 2.860.965.162	€ 2.739.048.572	€ 2.826.415.962	€ 2.956.954.892	€ 3.479.455.698	€ 3.267.845.599	€3.500.515.765
Nombre FTE	Personen	1790,21	1809,18	1823,83	1815	2049,00	2115,3	2401,35	2.421	2.466
Enkele ratio's	Omzet/FTE	€182.687	€176.412	€175.777	€174.683	€178.267	€187.151	€ 189.245,5	€222.354	€220.745
	Gemiddeld inkomen in verhouding tot brutopremies	10.61%	11.09%	11.20%	11.50%	16%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%

Editoriaal

We dachten dat we uit de problemen waren, dat de pandemie onder controle was en het normale leven terug kon herbeginnen. Het economisch herstel was zelfs al aan de gang! De begeleidende maatregelen die de autoriteiten hebben genomen, hebben de te verwachten gevolgen voor de bevolking en voor onze economie voor een stuk nog aanzienlijk hebben kunnen verzachten!

Maar dan kwamen er nog opeenvolgende crisissen. België heeft de afgelopen zomer verschrikkelijke overstromingen meegemaakt, die bij de bevolking van de betrokken regio's een zeer groot trauma hebben veroorzaakt. En alsof dit nog niet genoeg was, worden we nu ondergedompeld in een sfeer van oorlogsgedruis niet zo ver van huis, in een oncontroleerbare en zelfs onbegrijpelijke escalatie van een gewapend conflict in Oekraïne. Ook daar zijn, naast het lijden van de betrokken bevolking, de zeer concrete gevolgen voor ons meer rechtstreeks merkbaar in onze bevoorrading van tal van grondstoffen, energie en zelfs voedsel, hetgeen leidt tot tekorten, verstoringen van de bevoorrading, inflatie en de wildste speculaties van allerlei aard.

Maar laten we terugkeren naar onze meer directe omgeving:

- De overstromingen waren een gelegenheid om de maatschappelijke rol die de verzekeringswereld kan of moet spelen te bevestigen. Waar de hulp van verzekeraars en makelaars "in de frontlinie" misschien opmerkelijk was, ligt de vraag hoe de risico's in verband met natuurrampen moeten worden gefinancierd weer op tafel. De destijds verzekerde bedragen (300 miljoen, 15 jaar geleden) zouden vandaag meer overeenkomen met een "eigen risico" dan met een te verzekeren bedrag. De volatiliteit en de ontwikkeling van de klimatologische risico's en de omvang van de

door de slachtoffers gedeclareerde bedragen zijn hiervan eveneens het bewijs en zijn allemaal indicatoren die moeten worden gevolgd voor de volgende vernieuwing van een Cat Nat-programma.

- De Publiek-Private Partnerschapsaanpak (PPP) zal waarschijnlijk ook hier worden toegepast, misschien met een "gederegionaliseerde" aanpak!
- Bestaande referenties in de wereld en zelfs in buurlanden en de know-how van professionele spelers, gespecialiseerd in herverzekering moeten leiden tot een geloofwaardig, betaalbaar en duurzaam programma.

- De invoering van telewerk en videoconferenties tijdens de pandemie heeft ook zijn sporen nagelaten. Zowel in het streven naar welzijn, het evenwicht tussen werk en privéleven als naar efficiëntie, herinnert het ons ook aan het nut en zelfs de noodzaak van rechtstreeks contact met het team, de onderneming en de klanten. Dit alles in combinatie met het nieuwe streven naar "loskoppeling".
- Het zoeken naar vaardigheden zal in de afgelopen tijd ongetwijfeld een belangrijke rol hebben gespeeld. Alle sectoren zijn aan het rekruteren en de onze is geen uitzondering op de regel. Meer dan ooit wordt de voorkeur gegeven aan de competenties en het sociale profiel van de werknemers. Nieuw aangeworvenen hebben ook nieuwe verwachtingen en aspiraties ten aanzien van hun toekomstige werkgevers.

Editoriaal

- Het is ook in deze context dat BVVM, in samenwerking met Kanaal Z, een kleine campagne heeft gelanceerd om de aantrekkelijkheid van ons beroep te promoten. Zes reportages, georganiseerd door enkele van onze leden, zijn nog steeds beschikbaar op onze website onder de rubriek "video's" of "ontdek ons beroep".
- Last but not least is ons team in 2021 verrijkt met een nieuwe aanwinst, Chloé Goeseels, Legal Officer, om alle ontwikkelingen op het gebied van regelgeving en wetgeving, zowel in België als op Europees niveau, nog beter te kunnen volgen en communiceren.



Onze wereld verandert en zo ook onze business.

Om ons beroepsomgeving te verbeteren, zullen wij de communicatie over onze specifieke maatschappelijke rol ten opzichte van de andere actoren in de wereld van de financiële dienstverlening moeten accentueren en onze sector en de vaardigheden aantrekkelijker moeten maken voor jongeren. We zullen ons ongetwijfeld ook moeten richten op onze bezinning, de perceptie bij het grote publiek en ons eerder focussen op het begrip risico dan op de modaliteiten voor overdracht van dit risico, namelijk via een verzekeringscontract.

Veel plezier bij het lezen.

Jean-Jacques Surny,
Secretaris-Generaal BVVM

Onze Stakeholders: Jaarverslag 2021 van Assuralia

VERRICHTINGEN	ENCASSO's (In Miljoenen Euros)		NOMINALE GROEI (IN %)	
	2020	2021(est.)	2019-2020	2020-2021(est.)
Totaal Leven en Niet Leven	28 499	30 109	-2,3%	5,6%
Totaal Leven	15 559	16 391	-4,8%	5,3%
Leven individueel	9 566	10 266	-9,5%	7,3%
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	5 901	5 668	-14,8%	-4,0%
Beleggings-fondsen (tak 23)	3 164	3 847	1,4%	21,6%
Kapitalisatie (tak 26)	5 994	6 125	4,0%	2,2%
Beleggings- fondsen (tak 23)	5 531	5 555	2,0%	0,4%
	463	570	35,8%	23,0%
Niet-leven	12 940	13 718	0,8%	6,0%
Ongevallen, zonder AO	375	416	-8,6%	11,1%
Arbeidsongevallen (AO)	1 077	1 202	-4,3%	11,6%
Ziekte	1 856	1 945	1,5%	4,8%
Auto	3 929	4 010	1,4%	2,1%
Brand	3 192	3 401	2,8%	6,5%
Algemene BA	1 066	1 190	1,3%	11,6%
Andere verrichtingen niet-leven	1 446	1 554	-0,2%	7,5%

In haar jaarverslag geeft Assuralia een overzicht van de voor haar leden bestemde premies die werden geïnd in het jaar 2021.

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

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

Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

Welke lessen hebt u getrokken uit 2021?

Allereerst hebben de overstromingen van afgelopen juli ongetwijfeld bij iedereen hun sporen nagelaten. Wij zijn nog steeds bezig met het vaststellen van een stabiel juridisch kader voor de toekomst.



Bovendien moet er nog een deel van de regeling worden uitgewerkt, wetende dat de geraamde schade op 2,5 miljard euro is vastgesteld, hetgeen nieuwe onderhandelingen met het Waalse Gewest impliceert over de verdeling van het bedrag dat de drempel van 1,7 miljard euro overschrijdt. Als les die uit deze dramatische gebeurtenissen getrokken moet worden, houd ik vast aan de noodzaak om een duurzaam systeem op te zetten voor alle opkomende systeemrisico's, en daarvoor moet een publiek-privaat partnerschap worden gesloten, dat zal leiden tot het vinden van een evenwicht op essentiële vragen als: welke omvang van de dekking moet de burger worden geboden, alles is verzekeraar, maar tegen welke prijs, enz.

De Nationale Bank heeft op verzoek van de Minister van Economische Zaken een voorstel geformuleerd dat qua inhoud vergelijkbaar is met het voorstel dat wij vorig jaar hebben uitgewerkt, en dat verschillende interventieniveaus omvat door

- Verzekeraars
- De Gewesten
- De Federale regering

Ik denk dat ook makelaars op verschillende manieren zullen kunnen bijdragen tot de voortgang van dit project. In de eerste plaats is er de belangrijke rol die makelaars spelen bij de behandeling van schadegevallen.

Ten tweede beschikken de grote makelaarskantoren over internationale deskundigheid die de verschillende regeringen zou kunnen bijstaan in hun zoektocht naar dekking bij herverzekeraars.

Het komt erop aan zo spoedig mogelijk tot een rechtszekere oplossing te komen. Een van de dringende kwesties die moeten worden opgelost is de vaststelling van tariefplafonds. Tegen welke prijs kunnen de verschillende diensten worden aangeboden? Er worden momenteel verschillende opties overwogen, waaronder één op basis van artikel 130, waarin een maximum wordt vastgesteld dat wordt berekend op basis van de premie-inkomsten.

Hoe belangrijk is duurzaamheid voor u?

Duurzaamheid is het andere grote thema van 2021, ook al is het niet nieuw. De impact op de levensverzekeringssector zal echter aanzienlijk zijn, en ook de schadeverzekeringssector zal volgen, gezien de talrijke Europese voorschriften inzake duurzaamheid.

Zal het nog mogelijk zijn een wapenfabriek onder dezelfde voorwaarden te verzekeren als een biogasfabriek? De tendens is dat er in de regelgeving mechanismen zullen worden opgenomen die niet-duurzame activiteiten zullen ontmoedigen. Dit zal vanaf augustus gevolgen hebben voor de profilering van de cliënten en de beleggingen, en dit is nog maar het begin. Waar ik van overtuigd ben, is dat duurzaamheid niet langer alleen maar een marketingterm is, maar een verbintenis van de industrie. Dat is een goede zaak, want ik ben ervan overtuigd dat het onze maatschappelijke rol is om bedrijven en onze medeburgers in een bepaalde richting te sturen en te helpen.

Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

Het enige nadeel is, zoals de CEO van Febelfin onlangs opmerkte, dat wij de indruk hebben dat de financiële sector steeds meer als gevolmachtigde van de regering optreedt bij het uitbesteden van maatschappelijke kwesties zoals duurzaamheidsregels, anti-witwaspraktijken of belastingcontrole. Natuurlijk hebben wij onze rol te spelen, maar men zou verwachten dat dit vertaald zou worden in een eerlijk partnerschap. Helaas is dat niet altijd het geval.

Wat zullen de belangrijkste doelstellingen voor Assuralia zijn in 2022?

Overstromingen zijn nog steeds een zeer hoge prioriteit, maar dat geldt ook voor financiële voorlichting. Wij hebben bijvoorbeeld moeilijkheden met de kwestie van het aanvullend pensioen. De voorschriften zijn nogal ingewikkeld, zowel voor de burger als voor de werkgevers. Wij kunnen dus investeren in bewustmaking en opleiding. En het is duidelijk dat er grote leemten zijn in de kennis over de verschillende aanvullende pensioenstelsels. Vorig jaar hebben wij in samenwerking met PensioPlus een enquête onder jongeren gehouden, waaruit bleek dat men het systeem zeer slecht kent en er weinig vertrouwen in heeft. Om dit te verhelpen hebben wij duidelijke regelingen nodig die niet elk jaar veranderen, met een stabiel belastingstelsel. Onze communicatie moet dus duidelijk zijn, want ons doel is het publiek beter te informeren. Met de vergrijzing van de bevolking en de hoge kosten die daarmee gepaard gaan, moeten de burgers goed voorbereid zijn.

De verzekeraar heeft ook een belangrijke maatschappelijke rol te spelen in de gezondheidszorg. Er zullen belangrijke hervormingen worden doorgevoerd door onze Minister. Wij gaan naar meer preventie, vooral omdat patiënten het ziekenhuis sneller verlaten om thuis zorg te ontvangen.

Ook de verzekeringssector heeft in dit verband een rol te spelen en moet besprekingen voeren met de onderlinge verzekeringsmaatschappijen, de sociale zekerheid en de minister van Volksgezondheid.

Hoe ziet u het beroep van verzekeringstussenpersoon zich ontwikkelen?

Ik ben ervan overtuigd dat de rol van verzekeringstussenpersonen van essentieel belang is en zal evolueren, op voorwaarde dat zij zich scholen en de codes overnemen van de steeds meer digitale wereld waarin wij evolueren. Strenge voorschriften zullen ook leiden tot consolidatie in de sector, waaraan de tussenpersonen moeten voldoen. Bovendien zal dit leiden tot meer professionalisme. Consolidaties kunnen de makelaars minder afhankelijk maken van één verzekeraar. Ik geloof in de toekomst van de makelaars, zij staan dicht bij hun klanten, zij kennen de risico's van hun klanten waarschijnlijk beter dan zichzelf en weten hoe zij die het best kunnen beheren, vooral in het bedrijfssegment.

Hoe ziet u de relatie met BVVM?

Assuralia en BVVM zijn beide partners en ik geloof dat wij er een gemeenschappelijk belang bij hebben deze vertrouwensrelatie in stand te houden, omdat wij elkaar aanvullen. Ik zou wel eens willen weten wat de visie van uw leden is, want velen van hen hebben een completere visie op bepaalde markten dan onze leden.

Hein Lannoy,
Gedelegeerd Bestuurder Assuralia

Onze stakeholders: Interview met de Ombudsman van de Verzekeringen



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor de Ombudsman in 2021?

Ik zou in de eerste plaats de pandemie willen noemen, die weliswaar een kleinere impact heeft dan in 2020 maar toch belangrijk blijft.

De tweede gebeurtenis was natuurlijk de overstromingen in Wallonië. Waar het aantal dossiers in 2021 vrij beperkt was (ongeveer 120), is in 2022 dit aantal verdubbeld. En het gaat om serieuze dossiers, die veel werk, reflectie en onderhandelingen vergen. In het algemeen kan worden gesteld dat de sector goed heeft gereageerd op de overstromingen en proactief is geweest. Vooral voor het eerste voorschot en het eerste contact met de slachtoffers. Maar in sommige gevallen ging het mis en bij de tussenpersonen zagen we dat er fouten waren gemaakt met betrekking tot het risico dat was onderschreven. Het resultaat is dat sommige mensen niet of niet voldoende gedekt waren in verhouding tot de verwachtingen die zij hadden. Wij hebben ook stappen ondernomen om meer bekendheid te krijgen in de getroffen gebieden. We hebben samengewerkt met de OCMW's in de meest getroffen gemeenten zodat zij hun burgers naar de Ombudsman kunnen verwijzen alvorens naar de rechtbank te stappen. Wij hebben ook ontmoetingen gehad en bijeenkomsten georganiseerd met mensen ter plaatse die in contact staan met de bevolking.

Heeft COVID meer klachten opgeleverd dan normaal?

Iets meer in 2021, maar het is vooral in 2020 dat we veel meer klachten inzake COVID hebben ontvangen.

Dit betekent dat de absolute cijfers in 2021 iets lager waren dan in 2020. Het COVID-aspect was dus minder, maar de cijfers zijn nog steeds belangrijk. 2020 was een recordjaar voor het aantal klachten ontvangen door de Ombudsman en 2021 volgt daarop als tweede in rang. Anderzijds is het aantal zaken waarnaar een onderzoek loopt is in 2021 licht gestegen.

Door in quarantaine te zitten, hebben mensen meer tijd om hun dossier te bestuderen en merken ze vaker fouten op die moeten worden gecorrigeerd. Een tak waar ons dit al enige tijd opvalt, maar waar het in 2020 en 2021 echt is toegenomen, zijn de dossiers in de brandverzekeringstak, waar deze stijging zeer dramatisch is. Maar zoals wij ook in ons verslag hebben vermeld, is brandverzekering een sector die een meer gestructureerde aanpak vereist om hem te moderniseren en aan te passen aan de realiteit in het veld, die sterk is veranderd. De brandverzekering is de grootmoeder van de verzekeringen, maar volgens ons kan zij de komende jaren wel een opknopbeurt gebruiken om wat moderniteit toe te voegen. De absolute tegenhanger van een brandverzekering is de autoverzekering. Het aantal claims dat elk jaar wordt ingediend, daalt. In 2020 was het sterk gedaald doordat minder mensen hun auto gebruikten, maar de trend zet zich verder door. Het cijfer voor 2021 daalt nog altijd hoewel mensen steeds weer meer met hun auto beginnen rijden. We zien hier eigenlijk dat dit een zeer professionele industrie is. De procedures zijn efficiënt en de klachten over de behandeling van schadeclaims nemen af. Het is een branche die elk jaar gemoderniseerd wordt terwijl het vroeger de nummer één branche was die schadeclaims bij de Ombudsman aantrok. In de toekomst zal het misschien zelfs minder schadeclaims aantrekken dan mobiele telefoonverzekeringen, wat toch ongelooflijk is.

Onze Stakeholders: Ombudsman van de Verzekeringen

-Wat verwacht u van 2022?

Een voortzetting van de behandeling van de klachten over de overstromingen. Elke week krijgen we nog drie of vier zaken binnen die we moeten afhandelen. In 2022 zien we nu helaas een tendens dat multimediale verzekeringen (mobiele telefoons, enz.) nog steeds zeer problematisch zijn, vooral voor nevenverzekeringstussenpersonen, waar het gebrek aan advies duidelijk is. We zien ook nieuwe producten verschijnen, zoals fietsverzekeringen voor elektrische fietsen, enz. We beginnen hieromtrent meer en meer dossiers te zien. Dit is een nieuwe tak en er is dus een duidelijke impact op de tussenkomst van de Ombudsman.

Hoe ziet U de rol van BVVM in de relatie met de Ombudsman? Bent u in staat geweest om het voordeel van de Ombudsman in het bedrijfssegment vast te stellen?

Op bedrijfsniveau blijft dit vrij marginaal. Het bedrijfsleven kan zich tot ons wenden, maar wij merken dat bedrijven vaak hun eigen juridische team inschakelen. De relatie met de grote makelaars is ook anders. Het is de makelaar die zal trachten een oplossing te vinden voor zijn cliënt dankzij zijn niveau van professionalisme. Wij hebben al drie of vier gevallen gehad met grote bedrijven die ons vragen hebben gesteld, maar dit is geen grote trend. BVVM-leden hebben ook hun cliënten naar ons gestuurd, maar dit gebeurt zeer zelden. Het is niet onze kernactiviteit.

Tenslotte zou ik willen zeggen dat wanneer gebruik wordt gemaakt van onze diensten, er weinig aanbevelingen van de Ombudsman zijn die niet worden opgevolgd door tussenpersonen.

Over het algemeen werden de adviezen van de Ombudsman zeer vaak gevolgd door tussenpersonen. Wij hebben ook gegevens over buitengerechtelijke schikkingen, die over het algemeen hoger zijn bij tussenpersonen dan bij verzekeraars. Dit komt omdat tussenpersonen veel dichter bij hun klanten staan en hun benadering vaak constructiever is dan bij een verzekeraar die op zijn algemene voorwaarden vertrouwt. Deze oplossingsgerichtheid is gebruikelijker bij tussenpersonen. Er heerst een nieuwe mentaliteit op de markt om samen te werken en op een creatieve manier oplossingen te vinden.

Laurent de Barsy,
Ombudsman van de Verzekeringen



Onze Stakeholders: Cijfers FSMA

In 2021 waren er 9.821 verzekeringstussenpersonen, van wie het grootste aantal was ingeschreven in de categorie van de makelaars (5.795).

Bij de verzekeringstussenpersonen noteerde de FSMA 45 inschrijvingen in de nieuwe categorie (geïntroduceerd in 2019) van de gevolmachtigde onderschrijvers. In de nieuwe categorie van de nevenverzekeringstussenpersoon (geïntroduceerd in 2019), die de IDD-richtlijn heeft ingevoerd in de wet, telde de FSMA op het einde van het verslagjaar 395 inschrijvingen. Met uitzondering van de twee laatste categorieën daalden alle types van tussenpersonen in 2021 in aantal.

Over alle statuten heen bedroeg de daling 1,8 % ten opzichte van 2020. Deze evolutie ligt in lijn met de cijfers van de voorgaande jaren. De grootste daling (-2,7%) deed zich voor bij de makelaars.



Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

Een van de bevoegdheden van de FSMA is het toezicht op de verzekeringstussenpersonen. Ingevolge een recente aanpassing van het intern organogram van de FSMA staat de heer Grégory Demal lid van het directiecomité van de FSMA, aan het hoofd van de operationele dienst die het toezicht uitoefent op de verzekeringen en de tussenpersonen. Met deze aanpassing wil de FSMA nog beter aansluiten bij de realiteit zoals die zich vandaag voordoet, gelet ook op het grote aandeel van de verzekeringstussenpersonen in het aantal financiële tussenpersonen in België.



Zelfs enige vooruitgang wordt nog steeds verwacht.

- Tot slot bedenk ik dat de wetgeving, die voortdurend verandert en in ontwikkeling is, nog steeds een uitdaging blijft voor alle verzekeringsspelers in België, zowel voor verzekeringsmaatschappijen als voor andere spelers in de distributie.

Wat worden de belangrijkste doelstellingen voor de FSMA in 2022?

Onze belangrijkste doelstellingen zijn:

- Preventie en Communicatie met de sector: dit betekent niet alleen communicatie met de beroepsverenigingen maar ook rechtstreeks met de hele sector. In dit kader gaat de FSMA verder met haar nieuwsbrieven, haar educatieve filmpjes maar ook met de webinars... Maar de FSMA heeft zeker geen plannen om zich als opleidingscentrum op te richten!

Wat waren de belangrijkste gebeurtenissen voor de FSMA in het jaar 2021?

Ik zou zeggen dat er voor 2021 drie belangrijke elementen bij me opkomen:

Ten eerste zal het jaar 2021 het jaar zijn geweest van het belang van de verzekeringssector en van het benadrukken van haar maatschappelijke rol bij het vergoeden, ondersteunen en bijstaan van slachtoffers tijdens de overstromingen en de pandemie. Het is zeker dat dit met bepaalde beperkingen was maar we kunnen hier naar de toekomst toe van leren. Ook al slaagde de verzekeringswereld er niet in alle drama's te voorkomen, toch heeft ze veel mensen kunnen helpen die in 2021 een moeilijke tijd doormaakten.

Ten tweede zal 2021 de grote vooruitgang inzake de professionalisering van de sector hebben bevestigd, zeker op het gebied van compliance waarbij de regelgeving en eisen de afgelopen jaren alleen maar zijn toegenomen.

- Verificatie van de aanvraag "on the field": de FSMA zal een reeks onderzoeken lanceren (o.a. inzake de AML-Survey, de verzekeringstakken, etc.) om de doeltreffendheid van de tenuitvoerlegging van de verschillende procedures in de sector te verifiëren. Dit heeft voorheen al bepaalde actoren geïdentificeerd die niet erg oplettend of zelfs gewetenloos zijn in de naleving van soms de meeste fundamentele regels. De onderzoeken zijn wellicht een beetje vervelend, maar wel in het belang van diegenen die hun werk goed doen. Het is essentieel om te benadrukken dat dit geen inspectie is maar eerder een informatieverzoek om een risicobeoordeling uit te kunnen voeren.

Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

- Tenslotte, heeft de FSMA de doelstelling om haar inspectie- en controlecampagnes verder te zetten om zo de correcte toepassing van de wetgeving op het terrein te verzekeren. Deze campagnes zijn regelmatig onderwerp van een globaal rapport.

Twee nieuwe argumenten die worden aangehaald in verband met de consolidatie op de markt is dat dit het mogelijk maakt zichzelf beter te beschermen en een grotere onafhankelijkheid te garanderen. Hoe ziet u dit ?

De FSMA hanteert geen algemene regels. Ook consolidatie wordt vaak ingegeven door andere thema's als digitalisering, het zoeken naar synergiën, het ontwikkelen en delen van kennis. Kortom, het ene geval is het andere niet!

Dankzij de professionalisering van de sector, mede dankzij het werk van beroepsverenigingen en dankzij de bewustwording van een aantal actoren, wordt deze professionalisering in alle segmenten geaccentueerd.

De FSMA gelooft fundamenteel in het nut van regelmatige bijscholing die zowel de beroepskennis, de onafhankelijkheid van de dienstverlener als voor de bescherming van de belangen van zijn cliënt.

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

Wat de FSMA van de beroepsfederaties verwacht, is een openhartige en constructieve dialoog. We kunnen het niet altijd met elkaar eens zijn, maar door het algemeen belang na te streven, vinden we heel vaak een goed evenwicht.

Het interessante wat betreft BVVM is dat uw leden gespecialiseerd zijn in grote risico's. Hierin verschillen ze soms van andere professionele federaties die meer particuliere klanten beheren. Daarom denk ik dat het zeer verrijkend is om verschillende professionele federaties te hebben die ook verscheidene economische spelers dekken. Door met BVVM in gesprek te gaan, profiteert ook de FSMA van een andere kijk op de activiteit.

Grégory Demal
Lid directiecomité FSMA



Onze Stakeholders: Interview met CEPOM



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor Cepom in 2021?

2021 heeft volgens mij drie zeer belangrijke fenomenen gekend namelijk de Covidcrisis; de overstromingen die de werkdruk van de makelaars hebben doen toenemen en tenslotte het telewerken, dat een optimale organisatie vereist en daarom veel tijd in beslag nam om het uit te voeren. Als gevolg van deze drie verschijnselen was CEPOM niet in staat om zoveel opleidingen te organiseren als wij graag hadden gewild. CEPOM heeft dan ook heel wat beschikbaarheden, die in de komende weken en maanden aan iedereen ter beschikking zullen worden gesteld. Er zijn dus extra mogelijkheden en uw leden hoeven dus niet te aarzelen om die aan ons te vragen!

Is er een toename van het aantal fysieke cursussen nu veel Covid-maatregelen zijn versoepeld? Of zullen digitale cursussen de belangrijkste vorm van onderwijs blijven?

Het gaat langzaam terug beter met het houden van klassikale opleidingen. Op dit moment hebben we ongeveer 150 dagen georganiseerd (alle formats bij elkaar). We merken ook dat veel makelaars willen terugkeren naar fysieke of zelfs hybride opleidingen hoewel nog vele aanvragen geconcretiseerd moeten worden.

Wat verwacht u van het nieuwe LMS-platform dat CEPOM lanceerde?

Om twee redenen ben ik zeer ambitieus wat dit platform betreft: ten eerste hebben wij al ongeveer 15 CEPOM-modules gelanceerd. Wij hopen echter om er in de toekomst er nog meer aan toe te voegen hetgeen ons ook al door werkgevers is gevraagd.

Ten tweede is er voor werkgevers nu ook de mogelijkheid om subplatforms aan dit platform toe te voegen. We hebben al twee BVVM-leden die dit subplatform hebben getest en de eerste reacties waren zeer enthousiast. De mogelijkheden zijn enorm, klanten kunnen zelf inhoud toevoegen, of het nu gaat om presentaties, e-learning, video's, kalenders, ... Later volgens leerlijnen en competentie management.

Ons doel is niet om alle cursussen in e-learning aan te bieden, maar voor de aantrekkelijkheid van het volgen van opleiding is de LMS-platform een prachtig hulpmiddel. De instapdrempel is zeer laag, wat perfect is voor een re-boost van de opleidingen. We zien dat de trends voor de verschillende soorten opleidingen sinds Covid zijn veranderd. CEPOM blijft openstaan voor alle vormen van opleidingen en het LMS voegt een dimensie toe die voorheen niet bestond.



Onze Stakeholders: Interview met CEPOM

Hoe wil CEPOM zijn diensten en opleidingsaanbod zichtbaarheid geven?

We kunnen eindelijk terug op prospectie gaan, dus in de komende weken en maanden zullen we onze inspanningen concentreren op prospectie on the field om de naambekendheid van CEPOM te vergroten. We zijn van plan om verzekeringsmakelaars, DHR's, directeuren enz te ontmoeten. En dit om ons nieuwe platform en alle andere diensten, die we hen kunnen aanbieden, voor te stellen en om de mensen eraan te herinneren dat dit alles gratis is voor de sector. Wij zullen ook aanwezig zijn bij de verschillende evenementen die in de komende weken en maanden worden georganiseerd om de zichtbaarheid van CEPOM te vergroten.

Ten slotte zullen wij onze nieuwsbrieven naar onze abonnees blijven sturen, zodat iedereen op de hoogte blijft van ons aanbod. En we mogen zeker de verschillende webinars die wij organiseren niet vergeten!

Xavier De Roeck,
Manager bij CEPOM



Technische Commissies

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

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

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



Technische Commissie: Juridische Aangelegenheden

2021 en begin 2022 stonden in het teken van een aantal belangrijke gebeurtenissen. Van de nog openstaande discussie over de toegang tot medische gegevens, via de vragen over "duurzaamheid" en natuurrampen, tot de problemen die voortvloeien uit de "speciale operatie" in Oekraïne!

Duurzaamheid:

Onlangs werd aan de MiFID II-verordening een wijziging toegevoegd die voorziet in nieuwe duurzaamheidsverplichtingen wanneer beleggingsproducten aan een cliënt worden aangeboden. **Op 2 augustus 2022** worden deze nieuwe regels van kracht en moeten de duurzaamheidsverplichtingen dus worden toegepast.

De aanbieder van beleggingsproducten is verplicht te beoordelen in hoeverre de consument wil dat zijn investeringen gericht zijn op duurzame doelstellingen. Deze vragen over duurzaamheid vormen een aanvulling op de bestaande geschiktheidsvragen, die moeten aangeven welk risiconiveau een cliënt kan dragen.

Voorlopig lijken de problemen beperkt te blijven tot "Life"-aangelegenheden. Maar weldra zal de vraag ook rijzen in niet-levensverzekeringssaken. Zo zullen er ook verzekeringsvoorwaarden voor ondernemingen met niet-duurzame of zelfs op de zwarte lijst geplaatste activiteiten komen.

Crisis in Oekraïne:

Sommigen onder u vroegen zich af welke gevolgen de internationale sancties in verband met de crisis in Oekraïne hebben voor onze activiteiten. Wij hebben verscheidene nota's gepubliceerd over de follow-up van de verschillende sanctiepakketten waartoe op Europees niveau is besloten.

Ook al bestaat er in dit verband geen sectoraal instrument, toch vertellen sommige verzekeraars ons dat zij wekelijks alle namen screenen en alle betalingen vooraf screenen. Dit instrument is geautomatiseerd en gebaseerd op openbare bronnen, nationale lijsten en databanken die worden verkocht door gespecialiseerde bedrijven zoals World-Check (Refinitiv), Namescan, Finscan, enz.

Natuurrampen:

Heeft de sector niet gefaald in zijn maatschappelijke taak om de gemeenschap te beschermen tegen de klimaatrisico's, die bijna systematisch worden? In ieder geval ligt de wet op de natuurrampen weer op tafel. De limieten die in het verleden overwogen werden, lijken nu meer op aftrekposten dan op verzekerde bedragen.

Alle mechanismen kunnen of moeten worden overwogen, geïnspireerd op ervaringen of zelfs oplossingen die in Europese of zelfs naburige landen worden toegepast. De samenwerking van alle belanghebbenden moet worden ondersteund, van verzekeraars, regionale en federale overheden, en zelfs de burger, om tot een geloofwaardige, duurzame en betaalbare oplossing te komen!

Toegang tot medische gegevens:

Ondanks een constructief verslag van de Commissie voor het Verzekeringsswezen, waaraan wij hadden meegewerkt, besloot de minister de zaken te laten zoals ze waren!

Eerlijk gezegd denk ik dat er een **groot misverstand bestaat** tussen de begrippen "medisch dossier" en "medische informatie".

Technische Commissie: Juridische Aangelegenheden

- het (digitale) **persoonlijk medisch dossier** is alleen toegankelijk voor een huisarts, zo nodig uitdrukkelijk uitgebreid met een gespecialiseerde arts, **in het kader van therapeutische behandelingshandelingen**. Het bevat de (laatste) medische elementen van het dossier van de patiënt: bloedonderzoeken, röntgenfoto's, medische voorgeschiedenis, lopende behandelingen, enz. Al deze elementen zijn en moeten **beschermd en vertrouwelijk blijven!** Het is uiteraard niet onze bedoeling om als tussenpersoon toegang te vragen tot een medisch dossier.
- **medische informatie in verband met een gedekt schadegeval:** dit zijn slechts "feitelijke" elementen in verband met een schadegeval (ziekte of ongeval) die alleen "in fine" mogen worden gebruikt om de aan een slachtoffer of een verzekerde verschuldigde schadevergoeding vast te stellen in het kader van een bestaand verzekeringscontract (hospitalisatie, gewaarborgd inkomen, arbeidsongeval, operationele aansprakelijkheid van een onderneming, beroepsaansprakelijkheid van een ziekenhuis, van een arts, enz.). Gegevens met betrekking tot de algemene (vroegere) gezondheidstoestand worden (meestal) niet in aanmerking genomen. Deze elementen moeten beschikbaar zijn om het bedrag van de schadevergoeding te kunnen bepalen.



Afgezien van zijn besluit om de besprekingen stop te zetten, heeft de minister in ieder geval verklaard dat hij openstaat voor het vinden van procedures om vertragingen bij de schadeloosstelling van slachtoffers te voorkomen! Hoe kan men, zonder "vereenvoudigde" toegang tot deze informatie, de "vrije en geïnformeerde" voorafgaande toestemming vragen van een derde, slachtoffer van een lichamelijk letsel (autoaansprakelijkheid, bedrijfsaansprakelijkheid, na de bevalling, arbeidsongeval, enz...)

Wij zijn nog steeds in gesprek met het betrokken ministerie om te trachten vooruitgang te boeken in deze kwestie.

Last but not least: interessante recente jurisprudentie:

In zijn arrest van 24 december 2021 spreekt het Hof van Cassatie zich uit over de draagwijdte van de adviesplicht van de verzekeringstussenpersoon krachtens artikel 284 §1 van de verzekeringswet van 4 april 2014.

In dit arrest verduidelijkt het Hof van Cassatie de inhoud en de strekking van de adviesplicht en de informatieplicht van de verzekeringstussenpersoon. In het bijzonder is het aan de cliënt om aan te tonen welke garanties hij wenst te nemen. De verzekeringstussenpersoon is niet verplicht spontaan informatie te verstrekken aan de cliënt indien deze rechtmatig van deze informatie op de hoogte hoort te zijn, hetgeen voor ons een geruststelling is, ook al blijft het belangrijk alle elementen van het gesprek met de cliënt te bewaren.

Jean-Jacques Surny,
Voorzitter Technische Commissie
Juridische Aangelegenheden

Technische Commissie: Sociale Aangelegenheden

In 2021 werd een specifieke overeenkomst voor een periode van twee jaar (2021 – 2022) gesloten in het kader van het intersectoraal akkoord dat enkele weken eerder is bereikt.

Wij hadden de gelegenheid om de eisen van de vakbonden te onderzoeken en kwamen tot de sluiting van 7 Collectieve Arbeidsovereenkomsten in verband met:

- Het verhogen de koopkracht door voorrang te geven aan de loonschalen.
- Het toekennen van een uitzonderlijke coronapremie, afhankelijk van de ontwikkeling van de individuele resultaten van elke onderneming
- De opleiding die nodig is om de vaardigheden te vergroten en een minimum van 5 dagen opleiding, met inbegrip van het recht op 1 dag opleiding op individuele basis, indien nodig door het digitale aspect te ontwikkelen
- De vernieuwing van bestaande collectieve arbeidsovereenkomsten, zoals de werkloosheidsregeling met bedrijfstoelage (logue carrière) einde-carrière-arbeid
- Ouderschapsverlof toegankelijk maken vanaf het moment van het verzoek om schorsing, te beginnen met een schorsing van 1/10 van de arbeidstijd

Wij zullen ook de debatten voortzetten over de modaliteiten in verband met telewerk en het 'recht om de verbinding te verbreken'. Een nieuwe aanpak inzake het beheer van de arbeidstijd, die in hoofdzaak voortvloeit uit de regelingen die na de gezondheidscrisis zijn ingevoerd, staat op de agenda.

Terwijl er na de coronacrisis een herstel op komst leek, is er een nieuwe grote zorg aan onze sector opgelegd met een aanzienlijke opflakering van de inflatie en een nog verontrustender indexering van de bezoldigingen, wat bepalende factoren zijn voor de waardevermindering in onze sector.

Jean-Jacques Surny,
Voorzitter Technische Commissie
Sociale Aangelegenheden



Version française



Avant-Propos



Quels sont les événements clés pour l'UPCA en 2021 ?

Nous avons dû vivre avec le covid pendant une deuxième année consécutive. 2020 fut l'année où nous avons été confrontés pour la première fois à la pandémie et on avait encore eu l'espoir

Cependant cette pandémie à perdurer en 2021 et notre secteur, tous comme d'autres, en a souffert économiquement. Entretemps le télétravail est devenu un fait établi. Dans certains cas, il est considéré comme positif pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et nous nous sommes tous assez rapidement adaptés en acceptant les confinements. C'est quelque chose d'exceptionnel.

En revanche lorsqu'il s'agit de la culture d'une entreprise et du dynamisme du secteur, cela n'a pas été évident. Néanmoins, nos membres ont fait preuves de beaucoup de créativité.

Outre le COVID, nous avons également été confrontés en 2021 à des conditions climatiques tout à fait exceptionnelles. La Belgique a été durement touchée par les inondations, surtout au Sud du pays. Comme pour le COVID, nous avons constaté qu'il ne fallait pas sous-estimer le rôle du courtier sur le terrain. Malheureusement nous avons également dû constater que nous n'avions pas eu d'impact sur les décisions prises par les gouvernements et les assureurs. L'UPCA reste convaincue qu'elle peut, par le biais de ses membres, apporter nos solutions mais surtout une certaine objectivité dans ce débat très stratégique.

Qu'attendez-vous de l'UPCA en 2022 ?

Le rôle de l'UPCA en 2022 est celui d'une fédération, bâtisseur de ponts. Je souhaite que cela soit encore renforcé à l'avenir. Un bâtisseur de ponts rassemble et tente de maintenir un contact positif et constructif que ce soit avec les autres fédérations faisant partie du secteur, la FSMA ou avec Assuralia. Protéger notre secteur et défendre le rôle de l'intermédiaire car je suis convaincu que nous avons un rôle important à jouer et dans l'intérêt du client.

Nous voulons également être perçus comme une fédération qui est là pour et par ses membres et qui n'a aucune raison d'exister sans ses membres. Il est évident que les sujets que nous avons abordés l'année dernière seront encore importants en 2022, comme notre image vis-à-vis du grand public et d'autres stakeholders comme le monde politique, les médias ainsi que le monde académique. Ce qui est également très important pour l'UPCA, c'est de savoir comment elle peut, d'une manière ou d'une autre, être le moteur pour attirer de jeunes talents pour nos membres. Nous avons déjà pris quelques bonnes initiatives l'année dernière avec les émissions sur Canal Z et la création de Next Generation. Canal Z nous a permis d'attirer l'attention d'une très grande audience en mettant en avant notre expertise mais également de promouvoir l'intérêt de faire une carrière professionnelle dans notre secteur.



Avant-Propos

Comment voyez-vous évoluer le secteur dans le futur ?

Je pense qu'à l'avenir les consolidations dans le secteur vont s'accroître. Cette consolidation est également liée à l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché (private equity). Cela en dit long sur notre industrie, qui est plutôt saine financièrement et très intéressante du point de vue du modèle commercial.

Une autre raison de cette consolidation est que certains courtiers n'ont pas de successeur ce qui renforce notre thèse qu'il faudra davantage attirer des jeunes gens vers notre secteur.

De plus, les investissements en informatique, la digitalisation, l'automatisation et le compliance rendent les choses extrêmement compliquées pour certains courtiers. Tenant compte de la complexité des risques ainsi que le manque de capacité dans certaines branches d'assurances il est important d'avoir accès à d'autres marchés que la Belgique. Ceci motive certains courtiers de s'associer ou de collaborer avec nos membres.

Cela ne signifie pas qu'il n'y aura pas de petits acteurs sur le marché à l'avenir. Je suis convaincu qu'il y en aura encore, mais plutôt des produits niches ou plutôt destinés aux petites entreprises et aux particuliers car ils peuvent jouer leur carte de proximité là où le grand courtier a plus de mal.

Par souci de trouver des solutions adéquates pour leurs clients et/ou de trouver de la capacité de risques dans un marché compliqué, certains de nos membres ont pris la décision de créer des agences de souscriptions. D'autres ont créé des plateformes informatiques qui permettent de commercialiser ainsi que de gérer d'une manière efficace des affinités, mais également des produits niches pour la PME et le particulier. Cette tendance permettra d'avoir des collaborations étroites (partenariat) avec d'autres courtiers et dont le canal de distribution est différent de celui que nous pouvons établir maintenant.

Enfin, je crois que des acteurs nouveaux et dans certains cas disruptifs (Fintech, Assureurs, Insurtech) vont entrer dans notre marché. Ils essaieront d'une manière ou d'une autre de prendre une part du marché, qui deviendra encore plus compétitif à l'avenir (dans certains segments).

Une observation de 2021 mais que j'observe aussi en 2022 est le durcissement du marché. Le marché devient de plus en plus compliqué et difficile. Nous avons vécu des années avec une atmosphère où les primes baissaient alors même que les risques augmentaient. Aujourd'hui, nous constatons exactement le contraire. Certains clients doivent être heureux que leur courtier ait trouvé de la capacité même si les primes ont doublé. C'est important parce que dans le passé, cela concernait surtout le domaine P & C, mais aujourd'hui, on voit que d'autres segments subissent de fortes augmentations ainsi que des limitations de couvertures. Cette tendance rappelle l'importance du rôle du courtier afin de défendre les intérêts de son client.

Conclusions

J'aimerais terminer par quelques remerciements ...

1. Les membres du CA pour leur soutien et les efforts qu'ils ont fait même dans des circonstances compliquées.
2. Nos membres pour leur confiance et collaboration.
3. Notre équipe UPCA qui chaque jour essaie de non seulement soutenir nos membres mais surtout de créer de la réelle plus-value
4. Les représentants des autres fédérations, la FSMA, Assuralia, et le CEPOM

Steve Sartor,
Président de l'UPCA

Qui Sommes-Nous?

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Conseil d'Administration

Conseil d'Administration

Steve Sartor, Président

Chief Executive Officer Concordia

Rebecca Tielemans, Vice-Président

Chief Executive Officer Marsh

Philip Alliet

Chief Executive Officer AON

Peter Callant

Chief Executive Officer Callant Verzekeringen

Dirk Ector

Chief Executive Officer ADD

Bartel Janssens

Chief Executive Officer Agallis

Pedro Matthynssens

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

Lawrence Wagner

Director of Client Management Continental Europe Cigna

Jean-Jacques Surny

Secrétaire Général UPCA

Secretariat

Secrétaire-Général: Jean-Jacques Surny

Communication Officer: Stanley Berenboom

Legal Officer: Chloé Goeseels

Key Figures UPCA

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
Chiffre d'affaire		€ 327.047.621	€ 319.160.845	€ 320.588.077	€ 317.049.704	€ 369.332.529	€ 395.881.396	€454.443.699	€538.321.952	€544.358.365
Primes	Marché begle	€ 2.395.722.895	€ 2.314.339.352	€ 2.330.472.289	€ 2.470.604.947	€ 2.379.193.577	€ 2.538.243.460	€ 2.931.853.324	€2.671.687.421	€2.899.262.509
	Marché étrangé	€ 686.301.273	€ 563.339.922	€ 530.492.873	€ 268.443.625	€ 447.222.385	€ 418.711.432	€ 547.602.373,8	€ 596.158.178	€601.253.256
	Total	€ 3.082.024.168	€ 2.877.679.274	€ 2.860.965.162	€ 2.739.048.572	€ 2.826.415.962	€ 2.956.954.892	€ 3.479.455.698	€ 3.267.845.599	€3.500.515.765
Nombre FTE	Personnes	1790,21	1809,18	1823,83	1815	2049,00	2115,3	2401,35	2.421	2.466
Quelques ratio's	Chiffre d'affaire/FTE	€182.687	€176.412	€175.777	€174.683	€178.267	€187.151	€ 189.245,5	€222.354	€220.745
	Le revenu moyen par rapport aux primes brutes	10.61%	11.09%	11.20%	11.50%	16%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%

Editorial

On pensait en être quitte, la pandémie est sous contrôle et la vie normale allait pouvoir reprendre. La relance est même au rendez-vous ! Les mesures d'accompagnement décidées par les autorités auront quand même pu atténuer de manière significative l'impact prévisible sur la population, sur notre économie, même si... !

Et puis voilà les crises se succédant, la Belgique aura connu les terribles inondations l'été dernier entraînant un traumatisme très important auprès de la population des régions concernées. Et si cela ne devait pas suffire nous voilà maintenant plongé dans une ambiance de « bruits de bottes » pas si loin de chez nous, dans une escalade incontrôlable voire incompréhensible d'un conflit armé en Ukraine. Et là aussi, outre le martyr des populations concernées, les conséquences bien concrètes pour nous plus directement se font bien sentir pour notre approvisionnement pour des nombreuses matières premières, énergétiques et autres, voire alimentaire entraînant les pénuries, les perturbations d'approvisionnement, l'inflation et les spéculations de tous ordres les plus folles.

Mais revenons à notre environnement plus immédiat :

- Les inondations auront été une occasion pour confirmer le rôle sociétal que peut ou devrait jouer le monde de l'assurance. Là où l'assistance des assureurs et des courtiers « sur le front » aura pu être remarquable, la question du mode financement des risques liés aux catastrophes naturelles revient bien concrètement sur la table. Les montants assurés en son temps (300 Mios, il y a 15ans déjà) seraient aujourd'hui plus de nature à correspondre à une « franchise » qu'à un montant à assurer. La volatilité et le développement des risques climatiques, l'ampleur des montants déclarés par les sinistrés en sont aussi la preuve, sont autant d'indicateurs à suivre pour un prochain renouvellement d'un programme Cat Nat.

— L'approche Partenariat Public Privé (PPP) est ici aussi probablement à mettre en place avec, sans doute, une approche « dérégionalisée » !

— Des références existantes dans le monde, voire dans les pays limitrophes et le savoir-faire d'acteurs professionnels spécialisés en réassurance devraient pouvoir nous mener à un programme crédible, payable et durable.

- La mise en place du homeworking, des vidéoconférences à l'occasion de la pandémie laissent également quelques des traces. Tant en termes de recherche de bien-être, d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle que d'efficacité, elle nous rappelle aussi l'utilité, voire la nécessité du contact direct avec l'équipe, l'entreprise, les clients, le tout combiné aussi avec la nouvelle préoccupation de la « déconnexion ».
- La recherche de compétences aura sans doute été un élément clé réinitié ces derniers temps. Tous les secteurs recrutent et le nôtre n'échappe pas à la règle. Plus que jamais c'est la compétence et profil social des collaborateurs qui est privilégié. Les candidats « nouvelles recrues » ont eux aussi de nouvelles attentes et aspirations de leurs futurs éventuels employeurs.
- C'est également dans ce contexte que l'UPCA a lancé, en collaboration avec Canal Z, une petite campagne sur l'attractivité de notre métier. Six reportages organisés par certains de nos membres vous sont toujours accessibles sur notre site web sous l'intitulé « vidéo » ou « découvrez notre métier »

Bonne lecture.

- Last but not least, 2021 aura vu notre équipe s'enrichir d'une nouvelle recrue, Chloé Goeseels, Legal Officer, pour suivre et encore mieux communiquer sur tous les développements réglementaires, règlementaires et législatifs tant en Belgique qu'au niveau Européen.

Notre monde évolue et notre métier aussi.

Pour valoriser notre environnement professionnel, il nous faudra accentuer notre communication sur notre rôle sociétal spécifique par rapport à d'autres acteurs dans le monde des services financiers, développer l'attractivité de notre secteur pour les jeunes et la recherche de compétence voire aussi sans doute accentuer notre réflexion, et la perception du grand public, plus sur les notions de risques que sur les modalités de leur transfert, via un contrat d'assurance.

Bonne lecture.

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



OPERATIONS	ENCAISSEMENTS (en millions d'euros)		CROISSANCE NOMINALE (en %)	
	2020	2021(est.)	2019-2020	2020-2021(est.)
Total non-vie et vie	28 499	30 109	-2,3%	5,6%
Total vie	15 559	16 391	-4,8%	5,3%
Vie individuelle	9 566	10 266	-9,5%	7,3%
Taux garanti (Branche 21-22)	5 901	5 668	-14,8%	-4,0%
Fonds d'investissements (Branche23)	3 164	3 847	1,4%	21,6%
Capitalisation (Branche 26)	500	751	-4,1%	50,2%
Vie groupe	5 994	6 125	4,0%	2,2%
Taux garanti (Branche 21)	5 531	5 555	2,0%	0,4%
Fonds d'investissements (Branche23)	463	570	35,8%	23,0%
Non-vie	12 940	13 718	0,8%	6,0%
Accidents, hors AT	375	416	-8,6%	11,1%
Accidents du travail (AT)	1 077	1 202	-4,3%	11,6%
Maladie	1 856	1 945	1,5%	4,8%
Automobile	3 929	4 010	1,4%	2,1%
Incendie	3 192	3 401	2,8%	6,5%
RC Générale	1 066	1 190	1,3%	11,6%
Autres opérations non-vie	1 446	1 554	-0,2%	7,5%

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

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

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

Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

Quelles leçons tirez-vous de 2021 ?

Tout d'abord, les inondations de juillet dernier ont sans nul doute marqué tous les esprits. Nous restons toujours mobilisés pour définir un cadre juridique stable pour le futur. Il reste par ailleurs une partie du décompte à



repartir sachant que l'estimation des dommages est fixée à 2,5 milliards d'euros ; ce qui implique une nouvelle négociation avec la Région wallonne portant sur la répartition du montant dépassant le seuil d'1,7 milliards d'euros. En guise de leçon à tirer de ces événements dramatiques, je retiens la nécessité de mettre en place un système pérenne pour tous les risques émergents systémiques et cela passe par la conclusion d'un partenariat public-privé qui conduira à trouver des équilibres à des questions essentielles telles que : quelle étendue de couverture proposer au citoyen, tout est assurable mais à quel prix, etc. ?

La Banque Nationale a d'ailleurs formulé une proposition, dont le contenu est similaire à celle que nous avons élaborée l'année dernière, à la demande du ministre de l'Economie comprenant différents niveaux d'intervention de la part :

- Des assureurs
- Des Régions
- Du Fédéral

Je pense que les courtiers pourront également contribuer à l'avancée de ce projet à plusieurs égards. Il y a, en premier lieu, le rôle important que jouent les courtiers dans la gestion des sinistres. Ensuite, les grands bureaux de courtage disposent d'une expertise internationale qui pourrait soutenir les différents gouvernements dans

leur recherche de couvertures auprès de réassureurs.

L'essentiel est de parvenir à une solution de sécurité juridique dans les plus brefs délais. Parmi les questions urgentes à résoudre figure notamment la définition des plafonds des tarifs. A quel prix peut-on offrir les différents services ? Plusieurs options sont actuellement en réflexion dont celle fondée sur l'article 130 qui fixe un plafond calculé sur la base de l'encaissement des primes.

Quelle importance donnez-vous à la durabilité ?

La durabilité est l'autre grand thème qui aura marqué l'année 2021 même s'il n'est pas nouveau. Cependant, face à la réglementation européenne foisonnante relative à la durabilité, l'impact sur les activités Vie sera important et la branche non-vie suivra également. Va-t-on encore pouvoir assurer une usine d'armes aux mêmes conditions qu'une usine de biogaz ? La tendance fait qu'il y aura des mécanismes dans la réglementation qui décourageront les activités non durables. Cela commencera à avoir un impact sur le profilage du client et ses investissements à partir du mois d'août et ce n'est que le début. Ce dont je suis convaincu, c'est que la durabilité n'est plus juste un terme marketing mais une volonté du secteur. C'est une bonne chose car je suis persuadé que c'est notre rôle sociétal de guider et aider les entreprises et nos concitoyens dans une certaine direction. Le seul bémol, comme le soulignait le CEO de Febelfin récemment, c'est que nous avons l'impression que le secteur financier joue de plus en plus le rôle de mandataire du gouvernement qui recourt à l'outsourcing des questions sociétales comme les règles en matière de durabilité, la lutte contre le blanchiment ou encore le contrôle fiscal. Nous avons évidemment notre rôle à jouer mais on pourrait s'attendre à ce que cela se traduise plutôt dans un partenariat loyal. Malheureusement, ceci n'est pas toujours le cas.

Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

Quels seront les objectifs les plus importants pour Assuralia en 2022 ?

Le dossier de l'inondation reste une très grande priorité mais l'éducation financière l'est aussi. Nous rencontrons des difficultés par exemple dans le dossier des pensions complémentaires. La réglementation est assez compliquée à la fois pour le citoyen et pour les employeurs. Nous pouvons dès lors investir dans la sensibilisation et la formation. Et le constat est là : les lacunes sur les connaissances relatives aux différents systèmes de pensions complémentaires sont importantes. L'année dernière, nous avons mené une enquête en collaboration avec PensioPlus auprès des jeunes qui a révélé une très mauvaise connaissance du système et un manque de confiance dans celui-ci. Pour y remédier, il faudrait mettre en place une réglementation claire qui ne change pas tous les ans avec une fiscalité et un système stable. Notre communication doit dès lors être claire car notre objectif est de mieux informer le public. Avec le vieillissement de la population et les frais importants qui y sont liés, il faut que le public soit bien préparé.

L'assureur a aussi un grand rôle sociétal à jouer en matière de soins de santé. De grandes réformes seront mises en place par notre ministre. Nous nous dirigeons vers plus de prévention d'autant que les patients quittent plus vite l'hôpital pour bénéficier de soins à domicile. Le secteur de l'assurance a aussi un rôle à jouer à cet égard et doit mener des discussions avec les mutualités, la sécurité sociale et le ministre de la Santé.

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

Je suis convaincu que le rôle des intermédiaires d'assurances est primordial et qu'il sera amené à évoluer à condition qu'ils se forment et adoptent les codes du monde de plus en plus numérique dans lequel nous évoluons. Les réglementations strictes vont également donner lieu à des consolidations dans le secteur auxquelles les intermédiaires doivent se conformer. De plus, cela va permettre de se professionnaliser davantage. Les consolidations peuvent rendre les courtiers moins dépendants d'un seul assureur. Je crois dans le futur des courtiers, ils sont proches de leurs clients, ils connaissent probablement mieux les risques de leurs clients qu'eux-mêmes et la meilleure manière de les gérer, particulièrement dans le segment des entreprises.

Comment voyez-vous la relation avec l'UPCA ?

Assuralia et l'UPCA sont deux partenaires et je crois en notre intérêt commun à maintenir cette relation de confiance d'autant que nous sommes complémentaires. Je serais curieux de connaître la vision de vos membres car beaucoup d'entre eux ont une vision plus complète de certains marchés que nos membres.

Hein Lannoy,
Administrateur Délégué Assuralia

Nos Stakeholders: Interview avec l'Ombudsman des Assurances



Quels sont les événements les plus importants pour L'Ombudsman en 2021 ?

Je dirais d'abord la pandémie qui, bien que l'impact soit plus petit qu'en 2020, reste important. Le deuxième événement fût bien sûr les inondations en Wallonie.

Si le nombre de dossiers en 2021 était assez limité (120 environ), nous avons doublé ce nombre en 2022 et ce sont des dossiers sérieux, qui demande beaucoup de travail, de réflexion et de négociation. En général, nous pouvons dire que le secteur a bien réagi aux inondations et a été proactif. Surtout pour la première avance et la première prise de contact avec les victimes. Mais certains dossiers tournent mal et pour les intermédiaires on a vu qu'il y avait eu des erreurs au niveau de ce qui a été souscrit en termes de risque. Le résultat est que certaines personnes ne sont pas couvertes, ou pas suffisamment, par rapport aux attentes qu'elles avaient. Nous avons également pris des mesures pour être plus connus dans les régions touchées. Nous avons travaillé avec les CPAS et les communes les plus touchées afin qu'elles puissent orienter leurs citoyens vers l'Ombudsman avant qu'ils aillent en justice. Nous avons eu des réunions et organisé des réunions avec les personnes sur le terrain en contact avec la population.

Le COVID a-t-il suscité plus de plaintes que d'habitude ?

Un peu plus en 2021, mais c'est surtout en 2020 que nous avons reçu beaucoup plus de plaintes du COVID. Cela signifie que les chiffres absolus sont légèrement plus bas en 2021 qu'en 2020. L'aspect COVID était donc en baisse mais les chiffres restent importants.

2020 était l'année record pour le nombre de plaintes reçu par L'Ombudsman et 2021 était la deuxième. Par contre le nombre de dossiers à l'enquête est en légère augmentation pour 2021.

Les gens ont plus de temps pour étudier leur dossier et ils remarquent les erreurs qu'il faut corriger. Il y a quelque chose que nous avons remarqué depuis un certain temps, mais qui a vraiment augmenté en 2020 et 2021, c'est les dossiers dans la branche Incendie où l'augmentation est très spectaculaire. Mais comme nous l'avons également mentionné dans notre rapport, l'assurance incendie est une branche qui a besoin davantage d'une réflexion structurée pour la moderniser et l'adapter à la réalité du terrain qui a fortement changé. L'assurance incendie est la grand-mère de l'assurance, mais nous pensons qu'elle pourrait avoir besoin d'un lifting dans les années à venir afin d'y ajouter un peu de modernité. Le contraire absolu de l'assurance incendie se nomme l'assurance auto. Le nombre de plaintes déposées chaque année est en baisse. Il avait fortement baissé en 2020 en raison du fait que moins de personnes utilisent leur voiture, mais le phénomène se poursuit. Le chiffre pour 2021 était encore en baisse, bien que de plus en plus de personnes recommencent à utiliser leur voiture. Nous voyons donc ici qu'il s'agit d'une branche très professionnelle. Les procédures sont efficaces et les plaintes contre la gestion des sinistres est chute libre C'est une branche qui s'est modernisée chaque année et qui avant était la première branche qui suscitait des demandes auprès de L'Ombudsman et qui à l'avenir pourrait susciter moins de demandes que l'assurance des téléphones portables ce qui est assez incroyable.

Nos Stakeholders: Interview avec l'Ombudsman des Assurances

Qu'attendez-vous de 2022 ?

Une continuation du traitement des plaintes des inondations. Chaque semaine, nous recevons encore trois ou quatre dossiers que nous devons traiter. En 2022 malheureusement, nous constatons aujourd'hui une tendance que les assurances multimédia (téléphones portables, etc.) restent très problématiques, notamment pour les intermédiaires à titre accessoires, où le manque de conseils est manifeste. Nous voyons également apparaître de nouveaux produits, comme l'assurance vélo pour les vélos électriques, etc. Nous commençons à voir de plus en plus de dossiers. C'est une nouvelle branche et il y a donc un impact certain sur l'intervention du L'Ombudsman.

Comment voyez-vous le rôle de L'UPCA dans la relation de L'Ombudsman ? Avez-vous pu établir le bienfait de L'Ombudsman dans le segment corporate ?

Au niveau corporate cela reste assez marginal. Le corporate peut s'adresser à nous, mais nous constatons que les entreprises font souvent appel à leur propre équipe juridique. La relation avec les principaux grands courtiers est également différente. C'est le courtier qui tentera de trouver une solution pour son client grâce à son niveau de professionnalisme. Ce n'est pas une tendance importante. Ils ont déjà eu trois ou quatre dossiers avec de grandes entreprises qui nous ont posé des questions. Des membres de l'UPCA nous ont également envoyé leurs clients, mais cela se produit très rarement. Il ne s'agit pas notre core business.

Pour finir je dirais que lorsqu'on fait appel à nos services, il y a peu de recommandations de L'Ombudsman que les intermédiaires ne suivent pas.

Dans l'ensemble, le L'Ombudsman a été suivi très souvent par les intermédiaires. Nous disposons également de données sur les solutions à l'amiable qui sont globalement plus élevées chez les intermédiaires que chez les assureurs. En effet, les intermédiaires sont beaucoup plus proches de leurs clients et leur approche est souvent plus constructive qu'avec un assureur qui s'appuie sur ses conditions générales. Cet esprit de solution est plus courant chez les intermédiaires. Il y a un nouvel état d'esprit sur le marché pour travailler ensemble et trouver des solutions de manière créative.

Laurent de Barsy,
Ombudsman des Assurances



Nos Stakeholders: Chiffres FSMA

En 2021, on comptait 9 821 intermédiaires d'assurance, le plus grand nombre sont inscrit dans la catégorie des courtiers (5 795).

Parmi les intermédiaires d'assurance, la FSMA a noté 45 inscriptions dans la nouvelle catégorie (introduite en 2019) des souscripteurs mandatés. Dans la nouvelle catégorie des intermédiaires à titre accessoire (introduite en 2019), que la directive IDD a introduite dans la loi, la FSMA a compté 395 enregistrements en 2021. À l'exception des deux dernières catégories, tous les types d'intermédiaires ont vu leur nombre diminuer en 2021.

Tous statuts confondus, la baisse s'est élevée à 1,8 % par rapport à 2020. Cette évolution est en ligne avec les chiffres des années précédentes. La plus forte baisse (-2,7%) a été enregistrée chez les courtiers.



Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

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



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

Quels étaient les événements les plus importants pour la FSMA en 2021?

Il y a trois éléments essentiels qui me viennent à l'esprit pour l'année 2021.

Premièrement, cette année aura mis en avant l'importance du secteur de l'assurance et son rôle sociétal important dans le dédommagement, l'accompagnement et l'aide aux victimes durant les inondations et la pandémie. Avec certes certaines limites, dont nous pourrions ultérieurement tirer les leçons. Si le monde de l'assurance n'a pas réussi à empêcher tous les drames, il a cependant pu aider beaucoup de personnes qui ont connu des moments difficiles en 2021.

Notons aussi que la professionnalisation du secteur en matière de compliance s'est poursuivie en 2021, face à des exigences qui se sont fortement accrues ces dernières années. Certains progrès sont même encore attendus.

Enfin, il me semble utile de rappeler que la législation, qui est en constante évolution, demeure un challenge pour tous les acteurs du secteur de l'assurance en Belgique, aussi bien pour les entreprises d'assurance que pour les autres acteurs dans la distribution.

Quels seront les objectifs les plus importants pour la FSMA en 2022 ?

Parmi les objectifs majeurs de la FSMA, citons prioritairement :

- la prévention et la communication avec le secteur sur les différentes compétences de la FSMA, et cela tant avec les associations professionnelles qu'en direct avec l'ensemble du secteur. Dans ce contexte, la FSMA va poursuivre la diffusion de ses newsletters et de ses films mais aussi l'organisation de webinars, même si la FSMA n'envisage nullement de s'ériger en centre de formation !

- prendre le pouls » auprès du secteur : La FSMA lancera une série de surveys (AML, branches d'assurance, etc.) afin de vérifier l'effectivité de la mise en place des différentes procédures demandées au secteur. De tels exercices ont déjà permis d'identifier certains acteurs peu attentifs voire peu scrupuleux dans le respect des règles, parfois même parmi les plus fondamentales. Même si le ressenti peut parfois s'avérer un peu fastidieux, c'est dans l'intérêt de celles et ceux qui effectuent bien leur travail. Il est important de souligner qu'il ne s'agit pas là d'inspections mais de simples demandes d'informations afin de pouvoir procéder à une évaluation des risques (risk assessment).

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

- enfin, la vérification de la mise en œuvre effective sur le terrain. L'objectif est de poursuivre les campagnes d'inspections et de contrôles pour s'assurer de la bonne application de la législation sur le terrain. Ces campagnes font en outre régulièrement l'objet d'un rapport global.

Dans la tendance de consolidation du secteur de l'intermédiation, un des nouveaux arguments cités est de se protéger et se garantir une plus grande indépendance. Qu'en pensez-vous ?

Il n'y a pas de règles générales édictées par la FSMA en la matière. La consolidation est souvent inspirée par des enjeux tels que la digitalisation, la recherche de synergies, l'évolution et le partage de connaissances. Un cas n'est pas l'autre.

Grace au travail des associations professionnelles et à la prise de conscience d'un certain nombre d'acteurs, la professionnalisation s'accroît dans tous les segments du marché.

La FSMA croit fondamentalement en l'utilité d'un recyclage régulier, qui est bénéfique à la fois sur le plan des connaissances et de l'indépendance du prestataire et sur celui de la défense des intérêts de ses clients.

Quel rôle attendez-vous des fédérations professionnelles voire plus spécifiquement de l'UPCA ?

La FSMA attend principalement des fédérations professionnelles qu'elles entretiennent avec elle un dialogue franc et constructif. On ne peut pas toujours être d'accord sur tout.

Cependant, en visant l'intérêt général, on peut généralement trouver des points d'équilibre.

En ce qui concerne plus spécifiquement l'UPCA, il est intéressant de noter que vos membres sont spécialisés dans les grands risques. En ce sens, ils diffèrent de ceux des autres fédérations professionnelles, qui gèrent généralement plutôt des clients de détail.

Il est dès lors intéressant qu'il y ait plusieurs fédérations professionnelles, qui couvrent des acteurs économiques différents. Les discussions menées avec l'UPCA permettent aussi à la FSMA de bénéficier d'un autre regard sur l'activité.

Grégory Demal,
Membre du comité de direction de la FSMA



Nos Stakeholders: Interview avec le CEPOM



1. Quels ont été les événements les plus importants pour le CEPOM en 2021 ?

Je pense que trois phénomènes très importants ont affecté l'année 2021 : la crise covid, les inondations, qui ont augmenté la charge de travail des courtiers et pour finir, le télétravail qui nécessite une organisation optimale et qu'il a fallu mettre en place afin de trouver le bon rythme de croisière.

En conséquence de ces trois phénomènes, le Cepom n'a pu réaliser autant de formations que souhaité. De ce fait, il reste de nombreuses disponibilités que le Cepom mettra à la disposition de toutes les personnes concernées, dans les semaines et mois à venir. Que vos membres n'hésitent pas à profiter de ces opportunités supplémentaires!

2. Y a-t-il une augmentation des cours en présentiel maintenant que de nombreuses restrictions liées au Covid ont été allégées ? Ou les cours numériques resteront-ils la principale forme d'enseignement ?

Oui, cela reprend petit à petit. A ce jour, 150 jours de formation (tout format confondu) ont été réalisés. Nous remarquons aussi que de nombreux courtiers souhaitent revenir aux formations en présentiel voire sous forme hybride, bien que plusieurs demandes doivent encore être concrétisées.

3. Qu'attendez-vous de la nouvelle plateforme LMS lancée par le Cepom ?

J'ai de grandes ambitions pour cette plateforme et ce, pour deux raisons : tout d'abord, nous avons déjà lancé certains modules CEPOM (une quinzaine de modules).

Nous espérons – ce qui nous a déjà été demandé par les employeurs-pouvoir en ajouter davantage dans le futur. Deuxièmement, nous offrons aux employeurs la possibilité d'ajouter des sous-plateformes sur cette plateforme. Deux membres de l'UPCA sont les pionniers pour ce projet et les premiers échos sont très positifs. Les possibilités sont énormes, les clients peuvent eux-mêmes y ajouter du contenu, que ce soit des présentations, du e-learning, des vidéos, des calendriers, ... Après, on y ajoutera les lignes d'apprentissage et de la gestion de compétences.

Notre but n'est pas de proposer tous les cours en e-learning, cependant nous estimons que notre plateforme LMS est un formidable outil pour rendre la formation encore plus attractive.

Le seuil d'entrée est très bas, ce qui est parfait pour relancer le suivi de la formation. Nous constatons que les tendances pour les différents types de formations ont changé depuis le Covid. Le CEPOM reste ouvert à toutes formes de formations et notre LMS ajoute une dimension inexistante jusqu'ici.



Nos Stakeholders: Interview avec le CEPOM

4. Comment le Cepom compte-t-il faire davantage connaître son offre de services et de formation ?

Nous pouvons enfin retourner sur le terrain. Dans les prochaines semaines et prochains mois, nous allons donc concentrer nos efforts sur la prospection sur le terrain, la rencontre des courtiers, des DR-H's, des directeurs etc... afin de mieux faire connaître le CEPOM, en présentant notre nouvelle plateforme et tous les autres services que nous pouvons leur offrir. Nous rappellerons également que tout ceci est gratuit pour le secteur. Nous serons également présents lors des différents événements qui seront organisés dans les semaines et mois à venir, afin d'encore augmenter la visibilité du CEPOM.

Enfin, nous continuerons en outre à régulièrement envoyer nos newsletters à notre base de données, afin que tout le monde reste informé de notre offre, ainsi que des différents webinaires que nous organisons.

Xavier De Roeck,
Manager à CEPOM



Commissions Techniques

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

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

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



Commission Technique: Affaires Juridiques

Quelques faits marquants auront animé l'année 2021 et le début de l'année 2022.

Depuis la discussion toujours ouverte sur la problématique de l'accès aux données médicales en passant par les questions posées concernant tantôt la « durabilité », les Catastrophes Naturelles pour arriver aux problèmes issus de l'« opération spéciale » en Ukraine !

Durabilité :

Récemment, un amendement a été ajouté à la réglementation MiFID II qui prévoit de nouvelles obligations de durabilité lors de l'offre de produits d'investissement à un client. Le 2 août 2022, ces nouvelles règles entrent en vigueur et les obligations de durabilité doivent donc être appliquées.

Le fournisseur de produits d'investissement est en effet tenu d'évaluer dans quelle mesure

le consommateur souhaite que ses investissements soient orientés vers des objectifs durables. Ces

questions sur la durabilité viennent s'ajouter aux questions d'adéquation existantes, qui doivent

indiquer le niveau de risque qu'un client est capable de supporter.

Pour le moment les enjeux semblent se limiter aux matières « Vie ».

Mais avant longtemps, la question se posera également en matière « non-vie ». Conditions d'assurances des entreprises exerçant des activités non durables voire « blacklistées »

Crise en Ukraine

Certains d'entre vous se posaient des questions quant à l'impact sur notre métier des sanctions prises au niveau international dans le cadre de la crise en Ukraine. Nous avons eu l'occasion de publier plusieurs notes concernant le suivi des différents paquets de sanctions décidées au niveau européen.

Même s'il n'existe pas de tool sectoriel en la matière, certains assureurs nous annoncent utiliser un screening hebdomadaire de tous les noms et un screening préalable de tous les paiements. Ce tool est automatisé et basé sur des sources publiques les listes nationales et des bases de données qui sont vendues par des firmes spécialisées comme World-Check (Refinitiv), Namescan, Finscan, etc.

Catastrophes Naturelles :

Le secteur n'a-t-il pas failli dans son rôle sociétal de protection de la collectivité face aux risques climatiques devenant un risque presque systémique. Quoiqu'il en soit la loi sur les catastrophes naturelles est à nouveau sur la table. Les limites envisagées dans le passé ressemblent davantage aujourd'hui plus à des franchises que des montants assurés.

Tous les mécanismes peuvent ou doivent être envisagés, inspirés d'expériences voire de solutions mises en place dans les pays européens voire limitrophes. La collaboration de toutes les parties prenantes devra être soutenue depuis les assureurs, les autorités régionales, fédérales, voire le citoyen pour arriver à une solution crédible, durable et payable !

Accès aux données médicales

Malgré un rapport constructif de la Commission des Assurances, à laquelle nous avons pu contribuer, le ministre a pris la décision de laisser les choses telles qu'elles sont !

Honnêtement dit, je pense qu'il y a un **gros malentendu** entre : « dossier médical » et « informations médicales »

Commission Technique: Affaires Juridiques

- **le dossier médical personnel** (digital) n'est accessible qu'à un (son) médecin généraliste, le cas échéant expressément étendu à un médecin spécialiste, **dans le cadre de traitements thérapeutiques**. On y retrouve les (derniers) éléments médicaux de son dossier: prise de sang, radiographie, antécédents médicaux, traitements en cours, etc... Tous ces éléments sont et doivent **rester bien évidemment protégés et confidentiels** ! Il n'entre évidemment nullement dans nos intentions de demander en tant qu'intermédiaire d'avoir accès à un dossier médical.
- **informations médicales liées à un sinistre couvert** : qui sont uniquement des éléments « factuels » liés à un sinistre (maladie ou accident) et qui ne doivent servir « in fine » qu'à définir l'indemnité due à une victime ou un assuré dans le cadre d'un contrat d'assurance existant (Hospitalisation, Revenu Garanti, accident du travail, RC exploitation d'une entreprise, RC professionnelle d'un hôpital, d'un médecin, etc...). Les données liées à l'état de santé général (antérieur) n'entrent (la plupart du temps) pas en considération. Ces éléments-là doivent pouvoir être accessibles pour régler le montant d'une indemnisation.



Quoiqu'il en soit, au-delà de sa décision d'arrêter les discussions, le ministre a quand même évoqué rester ouvert à trouver des procédures pour ne pas occasionner de retard dans l'indemnisation des victimes ! Sans accès « simplifié » à ces informations, comment demander l'accord préalable « libre et éclairé » d'un tiers, victime d'une lésion corporelle ? (RC Auto, RC exploitation, après livraison, Accident du Travail, etc...)

Nous sommes toujours en discussion avec le ministère compétent pour essayer de faire avancer ce dossier.

Last but not least : jurisprudence récente intéressante :

Dans son arrêt du 24 décembre 2021, la Cour de Cassation se prononce sur l'étendue du devoir de conseil de l'intermédiaire d'assurance en application de l'article 284 §1 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014.

Dans cet arrêt, la Cour de Cassation a précisé le contenu et la portée du devoir de conseil et d'information en faveur de l'intermédiaire d'assurance. En particulier, il appartient au client de démontrer quelles sont les garanties qu'il doit souscrire. L'intermédiaire d'assurance n'est pas tenu de fournir spontanément des informations au client si celui-ci doit légitimement en avoir connaissance. Rassurant pour nous, même s'il reste bien important de bien conserver tous les éléments de discussion avec son client.

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

Commission Technique: Affaires Sociales

L'année 2021 aura été celle de la finalisation d'un accord spécifique pour notre secteur pour une nouvelle période de deux ans (2021-2022) dans le cadre de l'accord intersectoriel intervenu quelques semaines plus tôt.

Nous avons eu l'occasion d'examiner le cahier de revendication du banc syndical et sommes arrivés à la conclusion de 7 Conventions Collective de Travail.

- Le pouvoir d'achat a pu être revalorisé en privilégiant les rémunérations barémisées.
- Une prime Corona exceptionnelle est octroyée, conditionnée à l'évolution des résultats individuel de chaque entreprise
- La formation nécessaire pour accroître la compétence et un minimum de 5 jours de formation dont le droit à 1 jour à titre individuel, le cas échéant en développant l'aspect numérique
- Le renouvellement parfois aménagé de Conventions Collective de travail déjà existantes, telles le régime de chômage avec complément d'entreprise (logue carrière) , emploi fin de carrière
- Congé parental accessible dès la demande de suspension à partir d'une suspension d'1/10 du temps de travail

Nous poursuivrons également les débats concernant les modalités liées au télétravail et au droit à la déconnexion. Une nouvelle approche de la gestion du temps de travail, issu essentiellement des modalités introduites à la suite de la crise sanitaire, sont à l'ordre du jour.

Alors qu'une reprise semblait s'initier après la crise du Covid 19, une nouvelle grande préoccupation vient s'imposer à notre secteur avec une reprise importante de l'inflation et une indexation encore plus inquiétante des rémunérations, facteurs déterminant de la création de valeur dans notre secteur.

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



SECRETARIAT

Jean-Jacques Surny

Secrétaire-Général

e-mail: jean-jacques.surny@bvvm-upca.be

Tél: 00 32 (0)2 737 95 89

GSM: 00 32 (0) 495.58.39.95

Stanley Berenboom

Communication Officer

e-mail: stanley.berenboom@bvvm-upca.be

Tél: 00 32 (0)2 737 95 83

Chloé Goeseels

Legal Officer

e-mail: chloe.goeseels@bvvm-upca.be

Tél: : +32 (0)279 07 160



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

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

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

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