



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

2022-2023



15-06-2023

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

- Michel Van Hove
- Jean-Jacques Surny (plaatsvervanger-suppléant)

Gemengde productiviteitscommissie-Commission mixte de productivité (Assuralia)

- Jean-Jacques Surny

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 VBO- Conseil d'administration FEB

- Steve Sartor
- Rebecca Tielemans (plaatsvervangster-suppléante)

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
- Matthias Van Herck (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

P15

Onze Stakeholders: Ombudsman

P17

Onze Stakeholders: FSMA

P23

Onze Stakeholders: CEPOM

P25

Overzicht Technische Commissies

P26

Technische Commissie:
Juridische Aangelegenheden

P27

Technische Commissie:
Sociale Aangelegenheden

P28

Version française

P29

Avant-Propos

P31

Qui sommes-nous ?

P32

Conseil d'Administration

P33

Key Figures UPCA

P33

Éditorial

P36

Nos Stakeholders: Assuralia

P40

Nos Stakeholders: Ombudsman

P42

Nos Stakeholders: FSMA

P48

Nos Stakeholders: CEPOM

P50

Aperçu Commissions Techniques

P51

Commission Technique:
Affaires Sociales

P52

Commission Technique:
Affaires Juridiques

Voorwoord: Onzekerheid in een steeds veranderende wereld !



Onze leden hebben zich in het verleden weten aan te passen aan veranderingen. Vandaag is dit nog steeds het geval ook al moeten we toegeven dat de frequentie en intensiteit ongezien is.

De oorlog in Oekraïne is intussen meer dan een jaar oud en we blijven allen de gevolgen hiervan ondervinden. Het menselijk leed staat hierbij uiteraard centraal en de mogelijke escalatie van de oorlog blijft de belangrijkste mondiale dreiging sedert WO II waarmee we worden geconfronteerd. Vele van onze leden hebben tijd noch moeite gespaard om hun klanten die geïmpacteerd werden door deze situatie te servicen. Waar initieel de weerslag vooral gevoeld werd in de maritieme sector, werden we al snel geconfronteerd met compliance issues bij klanten die om economische en-of strategische redenen activiteiten hebben in en met Rusland. BVVM heeft via haar technische commissies de leden geïnformeerd en bijgestaan in deze uitdagende oefening.

De natuurramp van 2021 is tot op heden blijven nazinderen ... Zoals we al in het verleden hebben gemeld, werden de beroepsfederaties onvoldoende betrokken bij het beslissingsproces en meer specifiek bij de onderhandelingen tussen verzekeraars en autoriteiten. We zijn nu bijna 2 jaar verder en hebben intussen vele gesprekken gehad met Assuralia in het kader van deze problematiek. De verschillende overheden laten echter na een structurele aanpak uit te werken ook al is de verzekeringssector (in globo) bereid tot samenwerking. De conclusie vandaag is dat de burger én de onderneming in België niet of onvoldoende verzekerd zijn tegen natuurrampen.

De circulaire omtrent de 80 % regel en de daaropvolgende addenda die de Administratie in de loop van 2022 heeft uitgebracht hebben een grote onzekerheid geschapen voor de 2 de pijlerpensioenen van de zelfstandigen. Bovendien hebben de verschillende pistes die de laatste maanden werden gelanceerd met betrekking tot de aanvullende pensioenen voor werknemers vanuit de kabinetten van Ministers Lalieux en Van Peteghem ook de zenuwachtigheid bij werkgevers en werknemers doen toenemen, waardoor een soliede groei, alvast op korte termijn wordt gehypothekeerd. Op het vlak van de 1ste pijler biedt België geen compensatie : wat de dekkingsgraad van de wettelijke pensioenen voor zelfstandigen en werknemers betreft zitten we onder het gemiddelde van de OESO en ver onder dat van de EU. Een solide en duurzame basis voor de ontwikkeling van de 2de pijler is dus niet een nice to have maar een absolute noodzaak om onze welvaart op termijn te blijven garanderen ! Onze commissie Leven heeft hierin heel wat inspanningen geleverd en zal dit blijven doen met het oog op de aangekondigde fiscale hervorming alsook de verkiezingen van 2024.

ESG (Environmental, Social, and Governance) is vandaag vooral een topic voor de grotere ondernemingen. Ook verzekeraars erkennen dat ESG-factoren een aanzienlijke impact zullen hebben, niet allen op hun bedrijfsactiviteiten, maar ook op het risicobeheer en de return op lange termijn. Ook onze leden houden rekening met deze belangrijke evolutie : sustainability staat hoog op de agenda en onze klanten worden steeds meer bewust van de uitdagingen die hieraan gekoppeld zijn. Risk management, klimaatveranderingen, duurzame investeringen en een steeds strenger wordende regulering zal elke onderneming impacteren. Onze leden zullen hierin een belangrijke schakel vormen en sommigen aarzelen niet om nu al hun klanten te informeren en begeleiden.

Voorwoord: Onzekerheid in een steeds veranderende wereld !

BVVM heeft het laatste jaar tijd noch moeite gespaard om haar leden te ondersteunen. Behalve de dagelijkse opvolging van aanvragen van leden, wijzigingen in wetgeving en de vele commissies waarin we zetelen ligt het accent hoofdzakelijk op de aantrekkelijkheid en representativiteit van ons beroep. Ons NextGen comité heeft recentelijk heel wat input gegeven om hierop een antwoord te kunnen geven. Bovendien worden zij betrokken bij de besluitvorming op vlak van onze branding, campagnes en marketinginitiatieven. We willen graag van de gelegenheid gebruik maken om deze young potentials te bedanken voor hun inzet en soms disruptieve, maar steeds constructieve visie en mening.

Onze federatie zou niet bestaan zonder onze leden. Bedankt voor jullie vertrouwen ! Het eco-systeem van onze sector wordt steeds belangrijker waardoor het ondenkbaar zou zijn mochten we niet nauw kunnen samenwerken met de andere zusterfederaties. Ook al delen we niet altijd dezelfde visie, toch stellen we vast dat wat ons bindt meer is dan wat ons verdeelt. Ook bij Assuralia constateren we dat we steeds meer betrokken worden wat door onze leden bijzonder wordt gewaardeerd. Met onze toezichthouder (FSMA) heeft BVVM steeds gekozen voor de weg van de dialoog. Deze methodiek zorgt niet alleen voor wederzijds respect, maar ook en vooral voor een meer pragmatische en constructieve houding. Graag wil ik tenslotte een woordje van dank richten tot Jean-Jacques en Stanley, de Bestuurders, de technische commissies, het Paritair Comité, CEPOM en het VBO. Eind vorig jaar werd BVVM aangeduid als vertegenwoordiger van onze sector binnen de raad van bestuur van het VBO. Een bewijs dat onze sector niet alleen relevant is maar ook meerwaarde kan bieden aan de vele sectoren die deze organisatie vertegenwoordigt.

Hopelijk kan BVVM een beetje zekerheid brengen in een onzekere wereld.

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 haar doelstellingen na in nauwe samenwerking met haar zusterorganisaties FVF en FEPRABEL.

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

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

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

Ons aanbod is zeer ruim 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 zelfs 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 elk 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 ondersteuning 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

Dominique Dejean

Chief Executive Officer Wilink

Dirk Ector

Chief Executive Officer ADD

Bartel Janssens

Chief Executive Officer Agallis

Pedro Matthyssens

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

Leen Verheyen

Bestuurder Hillewaere Verzekeringen

Lawrence Wagner

Director of Client Management Continental Europe Cigna

Jean-Jacques Surny

Secretaris Generaal BVVM-UPCA

Secretariaat

Secretaris-Generaal: Jean-Jacques Surny

Communication Officer: Stanley Berenboom

Key Figures BVVM

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Omzet		€ 319.160.845	€ 320.588.077	€ 317.049.704	€ 369.332.529	€ 395.881.396	€454.443.699	€538.321.952	€544.358.365	€591.810.952
Premies	Belgische markt	€ 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	€3.036.310.380
	Buitenlandse markt	€ 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	€606.366.989
	Totaal	€ 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	€3.642.677.369
Aantal FTE	Personen	1809,18	1823,83	1815	2049,00	2115,3	2401,35	2.421	2.466	2.604
Enkele ratio's	Omzet/FTE	€176.412	€175.777	€174.683	€178.267	€187.151	€ 189.245,5	€222.354	€220.745	€227.270
	Gemiddeld inkomen in verhouding tot brutopremies	11.09%	11.20%	11.50%	16%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%	16,25%

2022 en 2023 had een kalmere periode moeten inluiden: post-Covid, post-natuurrampen, na de overstromingen in Wallonië, dit alles maakt een herstel mogelijk! Het risico van oorlog aan de grenzen van Europa heeft zich echter opgedrongen, wat niet alleen heeft geleid tot de wreedheden waaronder het Oekraïense volk te lijden heeft, maar ook tot een torenhoge inflatie en een radicale omkering van de financiële trends van de afgelopen tien jaar.

De moed en strijdbaarheid van het Oekraïense volk is even groot als onverwacht. Maar niemand weet hoe de crisis in Oekraïne zich zal ontwikkelen, omdat de verbetering van ego's alle rationele overwegingen zou kunnen overstemmen om de strijdende partijen naar de vredestafel te leiden.

En ondertussen op het thuisfront,

- Het indexeringsstelsel heeft sinds september 2021 geleid tot een loonstijging van meer dan 20%. Hoewel alle werkgevers de noodzaak ondersteunen om de koopkracht van hun werknemers te beschermen, zullen de omvang en de snelheid van de stijging onvermijdelijk zijn sporen nalaten, nog versterkt door een gespannen economische omgeving.

- De evolutie van de "cyber"-risico's neemt exponentieel toe, waardoor de capaciteit om dit risico te dekken afneemt, en dit zowel voor bedrijven (ransomware) als voor particulieren (phishing). Op lange termijn zal alleen goede risicopreventie het risico verminderen, ... totdat er andere vormen van "valkuilen" verschijnen!

- De les van de tekortkomingen, of zelfs het gebrek aan kennis, van het dekkingssysteem voor natuurrampen is blijkbaar nog niet begrepen door onze beleidsmakers. Terwijl de frequentie kan worden gecontroleerd, kan de ernst nooit worden beheerst, vooral als het gaat om het klimaat!

Wat als morgen een vloedgolf onze kusten zou overspoelen, zoals 70 jaar geleden in Zeeland in Nederland, met meer dan 2000 doden tot gevolg. Dat gebeurt maar eens in de 250 jaar, zegt men, maar als het 251e jaar over een paar dagen was, wat dan?

In plaats van de zaken snel te herzien, lijken we in een geregionaliseerde institutionele impasse te geraken. Er moet opnieuw kritische massa worden gecreëerd om de zaak beheersbaar of verzekeraar, of zelfs herverzekeraar te maken. Zonder risicoverdeling is er geen betaalbare en duurzame oplossing. Vergeet niet dat als u de enige eigenaar bent van een auto, of de enige die deze wil verzekeren, de premie van een algemene verzekering gelijk is aan de prijs van de auto, (plus beheers- en andere kosten)!

Ondertussen is de herverzekeringcapaciteit natuurlijk geslonken tot een druppel!

De terroristische aanslagen van maart 2016, hoewel de dramatische gevolgen wonderbaarlijk genoeg "gedekt" werden door onze verzekeringsystemen,

- tenzij men voor de 1000ste keer aan sommigen het nut moet uitleggen van het verschil tussen een voorziening (voor lijfrenten en voor toekomstige bijkomende uitkeringen) en betalingen voor geconsolideerde schadevergoedingen
- en tenzij men een te groot gebrek aan menselijkheid erkent in de benadering van medische expertise,

zou ook een vrij fundamentele herziening van ons verzekeringsstelsel nodig zijn. Hier lijkt het einde in zicht nu de teksten, hoe onvolkomen ook, worden afgerond.

- De regelmatige instabiliteit van het belastingstelsel voor aanvullende pensioenen verstoort het vertrouwen in een stelsel dat nochtans onmisbaar is en alleen op lange termijn kan bestaan en standhouden!
- Er komen verkiezingen aan, waardoor de interesse en de agenda's van alle hoofdrolspelers voor de toekomstige legislatuur worden aangewakkerd, ... of zelfs de invoering van nieuwe bepalingen die voor sommigen "nuttig" zijn, net aan het einde van de huidige legislatuur!

Systemrisico's :

Pandemieën, natuurrampen, klimaatrisico's, zelfs Cyber, en mogelijk andere in de toekomst, zijn of worden systeemrisico's. In tegenstelling tot het beheer van "gecumuleerde" risico's, waarbij het risico "collectief" is, maakt alleen een publiek-private partnerschapsbenadering een intelligent risicobeheer met collectieve retentie mogelijk.



War on talent

BVVM heeft besloten een campagne te starten om onze actie te moderniseren en ons beroep aantrekkelijker te maken, vooral wat betreft de vooruitzichten. Beginnend met de betrokkenheid van de leden van onze "Next Generation Committee", waarin enkele vertegenwoordigers van de opkomende generatie van de meeste van onze leden zijn verenigd, krijgt een programma vorm dat voor het einde van dit jaar 2023 zal worden gelanceerd.

Het seizoen 2023-2024 zal zeker meer aankondigingen en zelfs verrassingen brengen. Maar dat is onze toekomstige geschiedenis.

Veel plezier bij het lezen van dit jaarverslag.

Jean-Jacques Surny,
Secretaris-Generaal BVVM

Onze Stakeholders: Jaarverslag 2022 van Assuralia

VERRICHTINGEN	ENCASSO's (In Miljoenen Euros)		NOMINALE GROEI (IN %)	
	2021	2022(est.)	2020-2021	2021-2022(est.)
Totaal Leven en Niet Leven	29 879	30 484	4,7%	2,0%
Totaal Leven	16 177	16 028	4,0%	-0,9%
Leven individueel	10 221	9 837	5,8%	-3,8%
Gewaarborge	5 730	6 005	-4,2%	4,8%
rente (tak 21-22)	3 764	3 387	18,4%	-10,0%
Beleggings-fondsen (tak 23)	728	446	45,6%	-38,8%
Kapitalisatie	5 955	6 191	0,9%	4,0%
(tak 26)	5 482	5 630	0,6%	2,7%
Beleggings- fondsen (tak 23)	473	561	5,7%	18,6%
Niet-leven	13 702	14 455	5,6%	5,5%
Ongevallen, zonder AO	419	421	11,6%	0,3%
Arbeidsonge- vallen (AO)	1 202	1 295	-4,3%	7,8%
Ziekte	1 947	2025	4,9%	4,0%
Auto	4007	4 061	2,0%	1,3%
Brand	3 392	3 664	5,7%	8,0%
Algemene BA	1 211	1 276	12,2%	5,4%
Andere verrichtingen niet-leven	1 524	1 713	5,2%	12,4%

In haar jaarverslag geeft Assuralia een overzicht van de voor haar leden bestemde premies die werden geïnd in het jaar 2022.

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

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

Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

Welke lessen hebt u getrokken uit 2022?

Voor een deel dezelfde lessen als in 2021. We hebben tot december moeten wachten om een globaal akkoord te bereiken met het Waals Gewest over het overstromingsdossier. Dit akkoord toont de solidariteit van de



verzekeraars met de Belgische burgers. De verzekeraars zullen het bedrag dat ze moesten uitbetalen verdrievoudigen. De totale vergoeding voor eenvoudige risico's zal 2 miljard euro bedragen, waarvan de helft door het Waals Gewest wordt betaald.

Het tweede belangrijke onderwerp van 2022 was het wetsontwerp inzake terrorisme en slachtofferbescherming, waaraan wij hard hebben gewerkt. Wij begrijpen de kritiek op de verzekeringssector in het Belgische parlement niet. In plaats van zich te beperken tot de dekking van verzekeringscontracten die kunnen ingrijpen in geval van een terroristische aanslag, heeft de verzekeringssector zich solidair getoond, zowel wat betreft de interventiebedragen als de omstandigheden die door geen enkel verzekeringscontract worden gedekt.

Deze elementen worden onvoldoende geacht in de ogen van de politiek, die van de verzekeraars een extra inspanning vraagt door alle slachtoffers te vergoeden, ook niet-Belgische inwoners, zelfs zonder enig verband met een specifiek verzekeringscontract. Wij hebben getracht een systeem van subsidiariteit te creëren omdat niet-ingezetenen, die in hun land van herkomst een verzekeringscontract hebben, via hun eigen verzekering schadeloos moeten worden gesteld. Wij hopen dat deze wijziging in de nieuwe verordening zal worden opgenomen, aangezien het wetsontwerp momenteel bij de Raad van State ligt.

Verwacht wordt dat het spoedig zal worden afgerond, hoewel er nog steeds bezorgdheid bestaat over herverzekering, aangezien verzekeraars zich moeten herverzekeren om hun eigen risico's te beperken.

Waarom weigert de Belgische wetgever subsidiariteit voor niet-ingezetenen?

Vanwege de eenvoud en de perceptie. De Belgische regering wil iedereen een eenvoudige en homogene oplossing bieden. Bovendien wil de Belgische regering slachtoffers de tijd geven om een schadeclaim in te dienen met een verjaringstermijn van 10 jaar. Deze termijn is te lang en zal voor de verzekeraars onbeheersbaar worden als zij 10 jaar moeten wachten voordat zij de eindafrekening van elk dossier kunnen opmaken.

Vindt u niet dat de sector over het geheel genomen zijn verplichtingen is nagekomen?

Ja. Men kan altijd kritiek hebben op het beheer of de snelheid van het beheer van bepaalde dossiers. Maar er zijn meer nuances dan men denkt. De vertraging is te wijten aan de tussenkomst van de advocaten, aan geschillen of aan slachtoffers die een voorschot aanvragen. Zoals vaak het geval is, is het nooit zwart-wit maar eerder grijs. Assuralia heeft al ingegrepen om het aantal expertises te beperken. Wij houden ook de klachten die aan de Ombudsman worden doorgegeven nauwlettend in het oog. Ons antwoord op deze feedback is het opstellen van gedragsregels. Zo hebben wij een overeenkomst gesloten met de medische deskundigen om een beter kader te scheppen voor deskundigenadviezen en patiënten te informeren.

Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

Wij hebben ook de minister van Volksgezondheid, Frank Vandenbroucke, op de hoogte gebracht van het tekort aan medische deskundigen. Tegelijkertijd financieren wij betaalde stages om jonge artsen over de streep te trekken. Feit blijft dat er momenteel te weinig zijn.

Hoe kunnen we de Young Potentials overtuigen om in de verzekeringsector te gaan werken?

We moeten onze inspanningen verdubbelen. Ten eerste moeten wij via onze externe communicatie veel meer nadruk leggen op de maatschappelijke rol die wij willen spelen. Ten tweede is het belangrijk erop te wijzen dat wij al met het werk zijn begonnen, maar niet in staat zijn om in korte tijd grote veranderingen door te voeren. Ten slotte zullen specifieke inspanningen moeten worden geleverd met scholen en met studenten wanneer zij een keuze moeten maken voor hun toekomst.

Is cyberrisico ook een systeemrisico geworden?

Cyberrisico is een belangrijk punt van zorg en dat zal in de toekomst alleen maar toenemen. Het is een onderwerp dat de komende jaren belangrijker zal worden. Opgemerkt moet worden dat verzekeraars en herverzekeraars enigszins terughoudend zijn om dit risico op zich te nemen vanwege de complexiteit van het beheer ervan. Om deze risico's te verzekeren zal men zich moeten wenden tot de weinige verzekeraars die op dit gebied gespecialiseerd zijn en in staat zijn deze risico's te beoordelen. Er is behoefte aan partnerschappen en samenwerking bij de verschillende grote vraagstukken zoals cyberveiligheid.

Het recente initiatief van het CCB (Belgische Centrum voor Cyberveiligheid) om cyberbeveiligingskaders (met certificaten) te ontwikkelen voor alle bedrijven in België, is een perfect voorbeeld van een partnerschap om bepaalde maatschappelijke problemen aan te pakken.

Hoe ziet u de evolutie van het beroep van verzekeringstussenpersoon?

De consolidatie van de markt gaat door en zal de komende jaren doorgaan, en dit kan de sector alleen maar professionaliseren en een betere dienst bieden aan de verzekerden.

De leden van Assuralia zijn ook zeer tevreden over de dienstverlening van makelaars. Een succesvolle samenwerking is een meerwaarde voor de verzekerden.



Onze Stakeholders: Interview met Assuralia

Hoe beoordeelt u uw relatie met BVVM?

Ik zou zeggen dat het goed is. Soms hangt het af van wie er rond de tafel zit, maar we hebben vaak zeer goede vergaderingen, zowel formeel als informeel, die de zaken vooruithelpen.

Assuralia verhuist! Waarom?

Allereerst om duurzaamheidsredenen, maar ook om interne redenen. De omvang van onze kantoren en de huidige opzet van Assuralia sluiten niet aan bij de huidige tijd. We moeten op een andere manier samenwerken. Vanaf het begin heb ik gepleit voor meer interne transparantie, collegialiteit en verantwoording. Het is belangrijk dat de medewerkers van Assuralia weten wat de missie van de federatie is en welke rol zij individueel spelen in deze gemeenschap.

Is er nog iets dat u wilt bespreken?

Er zijn momenten geweest, zoals tijdens de terrorisme- en natuurrampenproblematiek, waarop wij gedwongen waren defensief op te treden, en dit heeft ons ertoe gebracht onze actieplannen aan te passen. We hebben echter een belangrijke maatschappelijke rol te spelen en we moeten deze rol benadrukken. Onze acties zijn verstoord door initiatieven die ons hebben gedwongen ons te verdedigen. Daarom is het belangrijk te communiceren en in contact te blijven met de politieke klasse om hen beter te informeren.

Hein Lannoy,
Gedelegeerd Bestuurder Assuralia



Onze stakeholders: Interview met de Ombudsman van de Verzekeringen



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor de Ombudsman in 2022?

In 2022 is de toegankelijkheid van de diensten van verzekeraars en tussenpersonen de belangrijkste reden voor de verzoeken aan onze dienst.

Er is een echt personeelstekort in de hele sector en dat heeft gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de consument. Consumenten klagen over het gebrek aan contact en informatie van hun verzekeraar. Als gevolg daarvan zijn ook de verwerkingstermijnen aanzienlijk toegenomen. Sommige afdelingen, of het nu gaat om claims of productie, zijn blijkbaar onderbemand en volledig overbelast. Ze kunnen het tempo niet langer bijhouden in een context waarin de eisen van de consument ook steeds hoger worden. In deze gevallen kan de Ombudsman de consument vooral helpen door hem of haar door te verwijzen naar de juiste contactpersoon binnen de verzekeraar of tussenpersoon. Afgezien daarvan zal de Ombudsman niet veel toegevoegde waarde hebben omdat dit juridisch gezien geen ingewikkelde zaken zijn.

Wij denken echter dat deze verslechtering van de dienstverlening aan de consument zorgt voor een verslechtering van het imago van de sector in het algemeen.

Wat zijn de doelen voor de Ombudsman in 2023 ?

1. We willen onze toegankelijkheid verbeteren. We zullen onze website verbeteren zodat consumenten alle benodigde informatie op de website kunnen vinden.

Wij willen consumenten die digitaal georiënteerd zijn helpen, maar ook consumenten die geen toegang hebben tot digitale kanalen (20% van de bevolking) helpen en volgen. Het is voor deze laatste dat wij in 2022 ook onze telefonische dienstverlening hebben verbeterd.

2. Het akkoord van de regering voorziet in een herziening van de omgeving voor ombudsmannen en andere instanties voor alternatieve geschillenbeslechting in België. De Ombudsman van de Verzekeringen (een van de oudste ombudsmannen in België) zal uiteraard zijn bijdrage leveren aan deze analyse door de beste praktijken van de Ombudsman te delen (wat werkt en wat niet werkt). Wij willen dit doen om de mogelijkheden voor consumenten (ook buiten de verzekeringswereld) om problemen op te lossen zonder gerechtelijke stappen, uit te breiden. In België is het niet langer aangewezen om naar de rechter te stappen voor een geschil onder de 5.000 euro. Een alternatieve regeling, via bemiddeling of de ombudsman, kan in gevallen van kleinere bedragen een grote meerwaarde betekenen voor de consument.

Hoe evolueren het aantal klachten ? Wat is de evolutie in de verschillende onderwerpen en takken?

We zitten in een recordjaar voor klachten, zelfs hoger dan 2020, het jaar Covid. Het hoogste aantal klachten is in de tak Brand. Na een zeer slecht jaar in 2021 met een stijging van 20%, zien we voor 2022 een verdere stijging van 20%. Dit is een duidelijke verslechtering voor een toonaangevende verzekeringstak. De oorzaken van deze verslechtering zijn niet alleen de vertragingen, maar ook de complexiteit door de grote verschillen in bewoordingen tussen de verschillende producten en verzekeringsmaatschappijen. Dit zorgt voor veel onzekerheid bij de consument.

Onze Stakeholders: Ombudsman van de Verzekeringen

Helaas hebben we ook een toename gezien in de Motorvoertuigen tak. De autoverzekering was een tak waar de sector de afgelopen jaren grote inspanningen had geleverd. Deze stijging is echter vooral te wijten aan de vertragingen bij de administratie en niet aan de sector zelf. Zonder deze vertragingen zouden we niet zoveel klachten hebben. De andere grote "klassieke" takken doen het vrij goed. Leven is stabiel, evenals Rechtsbijstand. Ziekte gaat vooruit. Alleen Brand is echt problematisch.

Bovendien hebben we nieuwe categorieën moeten creëren voor de nieuwe producten die de sector op de markt brengt. Een van die categorieën die in 2021 nog steeds veel klachten krijgt, zijn de dossiers over multimedieverzekeringen. Net als in 2021 nemen de klachten over mobiele verzekeringen toe. Tot slot is er ook nog de categorie fiets, het aantal fietsverzekeringen neemt toe in België, evenals het aantal klachten over deze producten.

Ontvangt u veel klachten in het Corporate segment?

Het aantal klachten is zeer beperkt. Vaak hebben de grote makelaars een juridische afdeling die veel problemen kan oplossen zonder tussenkomst van de ombudsman. Wij zien echter een toename van het aantal verzoeken betreffende grote makelaars, vooral bij affinity-programma's en wanneer wij werken met delegaties van verzekeraars. Delegatie is een tweesnijdend zwaard. Aan de ene kant kunt u de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant verhogen, maar aan de andere kant, als de makelaar zelf getroffen wordt door een gebrek aan personeel, zal dit ook leiden tot een toename van de ontevredenheid.

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.

Hoe beoordeelt u de relatie met BVVM?

Uitstekend, want BVVM fungeert als bindingsmiddel tussen de Ombudsman en de grote makelaars. We hebben roadshows georganiseerd in de kantoren van sommige makelaars om de Ombudsman meer bekendheid te geven. De professionalisering van de functie bij grote makelaars betekent dat er veel minder tussenkomst is dan bij andere spelers.

Laurent de Barsy,
Ombudsman van de Verzekeringen



Onze Stakeholders: Cijfers FSMA

In 2021 waren er 9.821 verzekeringstussenpersonen, waarvan 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.

Tabel 6: Verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen met inschrijving	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Verzekeringstussenpersonen	10.490	10.005	9.821
Makelaar	6.212	6.027	5.795
Agent	1.780	1.625	1.533
Subagent	2.492	2.248	2.053
Nevenverzekeringstussenpersoon	4	66	395
Gevolmachtigde onderschrijver	2	39	45
Herverzekeringstussenpersonen	17	24	33
Makelaar	14	18	24
Agent	3	6	9
Tabel 7: Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten met inschrijving	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdienst	2.288	2.067	1.924
Makelaar	21	23	22
Agent	2.267	2.044	1.902

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 Sébastien Yerna, lid van het directiecomité van de FSMA, aan het hoofd van de operationele dienst die het toezicht uitoefent op de verzekeringen en de tussenpersonen.



Wat zijn de eerste ervaringen na 6-8 maanden in uw nieuwe functie?

De warme ontvangst die ik heb gekregen van mijn collega's van het directiecomité en mijn collega's van de dienst, heb ik in het bijzonder gewaardeerd.

Ik word omringd door kwaliteitsmedewerkers die zich inzetten voor hun taken en die dynamisch, proactief en resultaatgericht zijn.

Tijdens deze eerste maanden heb ik kunnen vaststellen dat de FSMA erkend wordt als een "uitstekende leerling", zowel op nationaal als op internationaal niveau. Het feit dat het voorzitterschap van de wereldwijde organisatie IOSCO toevertrouwd is aan de FSMA getuigt hiervan. Deze benoeming is niet alleen een persoonlijke erkenning voor het werk van de Voorzitter van de FSMA, het is tevens een mooie erkenning voor het dagelijkse geleverd werk door alle diensten binnen de FSMA en een teken van vertrouwen in ons land.

Wat waren de belangrijkste gebeurtenissen en doelstellingen voor de FSMA in 2022?

Eenzijds werden toezichtprioriteiten bepaald op het niveau van de Europese toezichthoudende autoriteiten:

voor ESMA waren er 2 thema's in 2022:

- o "Kosten en prestaties van retailbeleggingsproducten"
- o "Verbeteren van de gegevenskwaliteit".

voor EIOPA waren er ook 2 thema's in 2022:

- o "Business sustainability", meer bepaald in de context van lage rentes en de COVID-crisis;
- o Ontwerp van producten, onder meer dankzij een nauwe opvolging van het toezicht op producten en hun governance (POG)".

Deze thema's werden opgenomen in de doelstellingen van de FSMA voor 2022 en hadden concrete gevolgen voor de tussenpersonen, bijvoorbeeld:

- De FSMA gaf "guidance" aan de tussenpersonen. Ze schreef nieuwsbrieven (newsletters). Ze organiseerde in oktober 2022 voor het eerst een AMLCO DAY, waarvoor 2.300 mensen zich inschreven. Ze organiseerde ook een webinar over de nieuwe IDD-gedragsregels;
- De FSMA organiseerde een sectorconsultatie in het kader van de ontwikkeling van alle aspecten van duurzaamheid. Zij stelde ook een praktijkgids over de IDD-gedragsregels op;
- Wat het gebruik van gegevens en de kwaliteit ervan betreft, is veel werk verricht voor de versterking van de automatisering van CABRIO en de overdracht van collectieve dossiers, zowel op operationeel vlak als op het vlak van de begeleiding van de sector door de FSMA.

Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

- In 2022 zijn ook nieuwe bevoegdheden aan de FSMA toevertrouwd. Twee nieuwe statuten vallen voortaan onder haar toezicht: de crowdfundingdienstverleners en de aanbieders van diensten met virtuele valuta, de zogenaamde VASP's (Virtual Asset Service Providers). In afwachting van de inwerkingtreding van de MICA-verordening (Markets in Crypto-Assets), is de FSMA voor de VASP's enkel bevoegd voor het statuut van dienstverleners die geldautomaten beheren voor het wisselen van crypto's en euro's en voor het statuut van dienstverleners die instaan voor het wisselen van crypto's en euro's in virtuele portemonnees.

Alle projecten van 2022, of ze nu deel uitmaken van de thema's van ESMA of EIOPA, of van de projecten die kaderen in de 20 jaar van de wet financieel toezicht, hebben hetzelfde doel: het versterken van de consumentenbescherming.

Wat zijn de belangrijkste doelstellingen voor de FSMA in 2023?

Net als in 2022 werkt de FSMA in 2023 binnen een globaal kader waarin sommige toezichtprioriteiten op het niveau van de Europese toezichthouders worden bepaald. Zij past haar aanpak aan om adequaat op die prioriteiten in te spelen. Bovendien wordt de wereld van vandaag gekenmerkt door haar complexiteit en blijvende veranderingen. In de plaats van achteraf die veranderingen aan te pakken, anticipeert de FSMA er proactief op. Dat is deels vanzelfsprekend als het gaat om de evolutie van de regelgeving en de digitalisering, maar uiteraard is dit ingewikkelder als het bijvoorbeeld gaat om de wereldwijde geopolitieke context. In 2023 zal een deel van onze activiteiten opnieuw gericht zijn op dagelijks toezicht en inspecties zowel op als buiten het terrein, met inbegrip van de gedragsregels.

We denken na over de uitbreiding van onze middelen voor Mystery Shopping. De FSMA beschikt over een rechtsgrond om aan Mystery Shopping te doen, maar zij kan momenteel niet overgaan tot het sluiten van effectieve transacties. In sommige buurlanden mag de toezichthouder dat wel. Een dergelijke mogelijkheid laat toe om de naleving van de regels over het volledig verloop van een financiële transactie te controleren.

Ook de opvolging van CABRIO is een belangrijke taak. Een groot aantal tussenpersonen is ingeschreven bij de FSMA. Bij mijn aankomst bij de FSMA viel het mij op dat het directiecomité regelmatig dossiers van tussenpersonen behandelt. Het gaat om tussenpersonen die geen gevolg gaven aan vragen van de Ombudsman Verzekeringen, die niet konden bewijzen dat zij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikten of die hun dossier niet actueel hielden, bijvoorbeeld wat betreft het aantal verantwoordelijken voor de distributie of personen in contact met het publiek. Nochtans ontvingen deze tussenpersonen verschillende aanmaningen om hun dossier in orde te brengen. Ik verzoek daarom alle in CABRIO ingeschreven entiteiten om hun dossier actueel te houden. De gevolgen van een dossier dat niet in orde is, kunnen zeer ernstig zijn.

Klimaatverandering en duurzame financiering, waaronder de strijd tegen greenwashing, zijn transversale onderwerpen die ook gevolgen hebben voor verzekeringsproducten en waarvoor sensibilisering van makelaars noodzakelijk is.

Ook de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme blijft een prioriteit.

Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

- De FSMA blijft inzetten op instrumenten voor gegevensbeheer waarmee zij een steeds preciezer kennis kan verwerven van de sectoren die zij controleert. De verwerking van die gegevens heeft tot doel om, in het belang van iedereen, de best mogelijke beslissingen te nemen, zowel voor de financiële actoren als voor de consumenten. Daarvoor is het vereist om over zoveel mogelijk kwaliteitsvolle gegevens te beschikken. De FSMA beschikt al over een reeks gegevens, maar heeft de ambitie om nog verder te gaan. Zij ontwikkelt momenteel webscrapingtools. Zij maken het mogelijk om automatisch en in real time informatie op te halen die op het web beschikbaar is. Het is ook mogelijk om waarschuwingen in te stellen, dagelijkse of wekelijkse analyses uit te voeren en zo uiterst reactief te zijn, zonder te moeten wachten op een jaarverslag of een klacht om bepaalde maatregelen te nemen.

Het verstrekken van “guidance” aan de tussenpersonen en van informatie aan het grote publiek en professionelen blijft een prioriteit in 2023. Dit jaar wordt ook de 10de verjaardag van het financiële educatieprogramma Wikifin gevierd. De FSMA wil een zo groot mogelijke groep mensen bereiken met dit programma. We denken na over een nieuw project om de financiële vorming tot bij het publiek te brengen. De Voorzitter van de FSMA heeft aan zijn directiecomité reeds originele, motiverende en dynamische ideeën voorgesteld die in de richting van deze doelstelling gaan. De website van de FSMA blijft het centraal punt waar zowel noodzakelijke als nuttige informatie beschikbaar is. Het kan gaan om informatie over de sector of over de toezichtpraktijken, maar ook over de opvolging van de ontwikkelingen op het vlak van wetgeving en reglementering.

Evaluatie of mening over het verschijnsel van de consolidatie van de bemiddelingssector?

De consolidatie van de bemiddelingsactiviteiten in de verzekeringssector is een verschijnsel dat in de afgelopen 25 jaar gestalte heeft gekregen en zich lijkt te bevestigen. Deze trend kan ook worden waargenomen in de bemiddelingssector voor bankdiensten.

Verschillende factoren dragen bij tot dit verschijnsel: de overname van de activiteiten van makelaars die aan het einde van hun loopbaan zijn, fusies, soms met tussenkomst van buitenlandse spelers, en vaak om redenen van schaalvergroting en afschrijving van vaste kosten. Op heden, en niet alleen in de bemiddelingssector, zijn investeringen in IT, digitalisering en automatisering duur maar onontbeerlijk geworden.

Als toezichthouder, die de consumentenbescherming behartigt, benadrukken wij het belang van transparante communicatie over deze belangrijke veranderingen. Het vertrouwen van de consument is immers een essentieel onderdeel van de relatie tussen de consument en de tussenpersoon.

Het aantal tussenpersonen in de verzekeringssector is gedaald van meer dan 25.000 aan het eind van de jaren negentig tot minder dan 10.000 aan het begin van de jaren 2020. Binnen de sector is het marktaandeel van makelaars de laatste jaren toegenomen en wordt momenteel geschat op ongeveer 60 procent, tegenover iets minder dan 25 procent voor subagenten en iets minder dan 15 procent voor agenten.

Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

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

De beroepsfederaties zijn de bevoorrechte partners van de FSMA voor een permanent overleg met de sector.

De FSMA en de sectorverenigingen hebben ongetwijfeld gemeenschappelijke doelstellingen, namelijk het streven naar een sterke en professionele sector. De interesse en het vertrouwen van de consument in de verzekeringssector is de sleutel voor een sterke sector.

De regelmatige bijeenkomsten tussen de beroepsverenigingen van de verzekeringssector en de FSMA zijn in meerdere opzichten zeer nuttig:

- in de eerste plaats maken zij overleg mogelijk over ontwikkelingen die in de sector vastgesteld of verwacht worden. Dit zorgt ervoor dat bepaalde problemen of moeilijkheden, hetzij vanuit de sector, hetzij vanuit de FSMA, onder de aandacht worden gebracht, zodat een gezamenlijke oplossing gevonden kan worden. Dergelijke overlegmomenten maken het ook mogelijk om op bepaalde problemen vooruit te lopen en ze aldus te voorkomen;
- de FSMA kan haar verwachtingen ten aanzien van de beroepsfederaties duidelijk communiceren met het oog op een betere coördinatie van de controleacties;
- ten slotte, zit de FSMA niet in een ivoren toren die losstaat van het veld. Wij staan dagelijks in rechtstreeks contact met tal van tussenpersonen. Echter, de FSMA kan niet even dicht bij het veld staan als de beroepsverenigingen.

Onze overlegmomenten met de beroepsverenigingen moeten ons in staat stellen om informatie in te winnen opdat wij geen theoretisch correcte en onderbouwde maar moeilijk toepasbare standpunten zouden innemen. Overleg moet ons toelaten om enerzijds tegemoet te komen aan de behoeften van de grootste entiteiten en anderzijds om de kleinere entiteiten in de mogelijkheid te stellen om de regels toe te passen in een vorm die beter op hen is afgestemd.

De FSMA is zich bewust van het belang van de beroepsverenigingen als centraal contactpunt voor de verspreiding van informatie binnen de sector, bijvoorbeeld wat betreft het belang van de bijscholing van hun leden.

Over BVVM in het bijzonder:

Elke beroepsvereniging heeft haar eigen bijzonderheden en onderscheidt zich met name door het aantal en de omvang van de entiteiten die zij vertegenwoordigt. BVVM heeft de bijzonderheid entiteiten van bijzonder grote omvang te vertegenwoordigen.

De FSMA verwacht van de BVVM dat zij kan blijven spreken voor de entiteiten die zij vertegenwoordigt, om hun bijzonderheden te benadrukken en ervoor te zorgen dat er hiermee zoveel mogelijk rekening wordt gehouden in onze overwegingen en in onze beslissingen.

We lezen in het activiteitenverslag van BVVM, waarin de heer Steve Sartor, voorzitter van BVVM, stelt: "De rol van BVVM in 2022 is die van een federatie, een bruggenbouwer. Ik wil dit in de toekomst verder versterkt zien. Een bruggenbouwer brengt mensen samen en probeert positieve en constructieve contacten te onderhouden met de andere federaties van de sector, de FSMA en Assuralia."

Onze Stakeholders: Interview met de FSMA

Wij delen deze wens.

Andere punten die u aan de orde wilt stellen:

Er zijn verschillende belangrijke onderwerpen besproken, maar ik zou graag willen terugkomen op twee elementen.

Allereerst wil ik wijzen op de informatie die beschikbaar is op de website van de FSMA, dewelke een belangrijke informatiebron is. Hij bevat regelmatig bijgewerkte FAQ's, nieuwsbrieven, circulaire's en andere praktijkgidsen. Uit de vele reacties die wij ontvangen, blijkt dat dit positieve elementen zijn die door de makelaars onder de aandacht worden gebracht.

Tot slot wil ik u eraan herinneren dat het van essentieel belang is dat de tussenpersonen ervoor zorgen dat hun dossier in CABRIO actueel blijft. De medewerkers van de FSMA zijn steeds beschikbaar en bereikbaar ingeval van vragen hierover.

Indien de informatie volledig zou worden doorgegeven en verwerkt en als de CABRIO-dossiers allemaal actueel en volledig zouden zijn - wat voor de meeste tussenpersonen al het geval is - zouden de controles van de FSMA niet langer leiden tot bevelen of aanbevelingen en zou de consument volledig beschermd zijn en het nodige vertrouwen hebben.

Sébastien Yerna,
Lid van het directiecomité van de FSMA



Onze Stakeholders: Interview met CEPOM



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen voor CEPOM in 2022?

Hieronder volgen de belangrijkste elementen van 2022:

1. De grote belangstelling van de sector voor opleiding.
2. Het belang van het werken aan de competenties van de werknemers, waar ik bijzonder blij mee ben, omdat Cepom nooit eerder competentie management heeft aangeboden.
3. De "Human Resources"-benadering die wij voorstaan. Ik denk dat dit een zeer positieve ontwikkeling is voor de sector.

Wat is nieuw en wat zijn uw ambities voor 2023?

Wij blijven nieuwe e-learning modules aanbieden via ons LMS platform.

Met de ontwikkeling van 26 nieuwe modules in beide talen (52 modules in totaal) kunnen wij het volledige certificeringstraject voor PCP's en VVD's bestrijken. De investeringen in ons LMS-platform zijn cruciaal om de sector meer opleidingen te kunnen aanbieden. Cepom biedt deze cursus ook persoonlijk aan, met 4 opleidingsdagen bij de werkgever.

Wegens het succes van onze webinars en het toenemende aantal deelnemers zullen wij deze regelmatig blijven organiseren.

Tot slot wil ik benadrukken dat Cepom altijd beschikbaar is om werkgevers te helpen met hun opleidingsbehoeften. Elk verzoek kan bij Cepom worden ingediend; het zal worden geanalyseerd om zo goed mogelijk op het verzoek in te gaan.

Wat zijn de eerste resultaten en indrukken van de lancering van het LMS-platform?

Cepom is erg trots op het succes van haar LMS platform. Ons in maart 2022 gelanceerde platform heeft al meer dan 1.200 logins op een potentieel van 12.800 personen die werkzaam zijn in de bemiddeling in België.

Hoe wil Cepom zijn diensten en opleidingsaanbod meer bekendheid geven?

Daartoe zijn verschillende elkaar versterkende initiatieven gelanceerd.

Allereerst is onze nieuwsbrief een groot succes. Binnen enkele dagen na het versturen van onze nieuwsbrieven bereiken ons veel aanvragen voor opleidingen.

Ten tweede is Cepom aanwezig op evenementen die door de verschillende federaties worden georganiseerd en via de reclamebijlagen in hun brochures.

Wij blijven ook prospecteren om ons bekend te maken en ons brede opleidingsaanbod aan zoveel mogelijk werkgevers aan te bieden.

Ten slotte onderzoeken wij de mogelijkheid van een automatisch abonnement op ons opleidingsprogramma, zodat werknemers zich persoonlijk voor onze cursussen kunnen inschrijven.

Post-Covid progressiepercentage over de laatste 3 of 4 jaar.

Gedurende de 2 Covid-jaren is het aantal opleidingsdagen aanzienlijk gedaald.

Onze Stakeholders: Interview met CEPOM

In 2019 werden 798 opleidingsdagen georganiseerd. Tijdens de Covid-periode daalde het aantal opleidingsdagen helaas tot 171 en 144 dagen in respectievelijk 2020 en 2021.

Het jaar 2022 stond in het teken van de doorstart. Het was een zeer goed jaar waarin we 683 (-equivalent) opleidingsdagen noteerden. Voor 2023 streven wij naar 1000 dagen.

Vershillende factoren verklaren de aanzienlijke stijging van het aantal gerealiseerde (-equivalente) opleidingsdagen. Enerzijds zijn we eindelijk uit de Covid-periode en de bijbehorende beperkingen.

Anderzijds worden werkgevers zich steeds meer bewust van het belang van het werken aan het begrip "competentiemanagement". Bovendien is er een bereidheid onder werknemers om zich te blijven ontwikkelen.

Tot slot stellen wij ook vast dat de bekendheid van Cepom bij werkgevers toeneemt. In 2021 (het jaar waarin de webinars werden gelanceerd) organiseerden we 9 webinars. In 2022 konden we er 33 aanbieden. Ons doel voor 2023 is om er 40 te kunnen aanbieden.

Evolutie van de verschillende investeringen

Toen wij het LMS-platform lanceerden, boden wij 15 modules in twee talen aan (11 in Verzekeringkunde en 4 in Softskills).

Om iedereen te laten profiteren van onze webinars, worden deze opgenomen en vervolgens geïmporteerd in ons LMS-platform.

Ons LMS-platform biedt ook de mogelijkheid om werkgevers een subplatform aan te bieden. Dit wordt gevoed door de HR-verantwoordelijke van de betreffende werkgever, zodat zij het volgende kunnen aanbieden

-in aanvulling op de door Cepom aangeboden content, kan dit subplatform ook worden gebruikt voor eigen content van de werkgever (interne opleidingen, etc.).

Dit subplatform is ook een goed follow-up instrument. Een rapportagesysteem maakt het mogelijk om interessante statistieken over opleidingen, sociale balansgegevens, enz. te verzamelen.

Wij nodigen elke werkgever uit om contact met ons op te nemen voor meer informatie en om de bestaande mogelijkheden te bespreken.

Ten laatste willen wij de BVVM-leden eraan herinneren dat wij er zijn om hen te ondersteunen op het vlak van opleiding en competentiebeheer. Anderzijds moeten zij niet aarzelen om ons te contacteren indien zij een subplatform willen ontwikkelen binnen hun structuur.

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:	Jan Van Hecke
Herverzekeringen:	Patrick Schepens
Systemen, organisatie, procedures:	



Technische Commissie: Juridische Aangelegenheden

Het afgelopen jaar zijn er niet veel wetswijzigingen geweest. Dit belet echter niet dat er in verschillende dossiers veel wordt gewerkt :

- **Op Europees niveau:**

- Nog steeds open discussie over de evaluatie of aanpassing van de IDD-richtlijn
- Discussie over duurzame financiering
- MiFID II: beloningsbeleid en beloningspraktijken
- Versterking van de EU-regels tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- MiCA-verordening: crypto-activa
- Duurzame financiering: SFDR regelgeving en taxonomie
- Richtlijn inzake klokkenluiders
- En vele andere onderwerpen, waaronder recentelijk de kwestie van een mogelijk "Ban of Commission" in het kader van de Retail Investment Strategy (RIS)

- **Op Belgisch niveau:**

- Meerdere adviesaanvragen, meestal van het kabinet van minister Dermagne, aan de Commissie voor Verzekeringen
- Wetsontwerp Buitencontractuele aansprakelijkheid
- Ontwerp van Koninklijk Besluit betreffende de arbeidsongevallenverzekering voor zelfstandigen van opdrachtgevende platformen
- Wetsontwerp betreffende bundelverkoop (hypothecair krediet - schuldsaldoverzekering en brand)

- Wetsontwerp betreffende de ontbinding van verzekeringsovereenkomsten na één jaar zonder schadevergoeding
- Advies over medische attesten in het kader van verzekeringen
- Advies over termijnen en sancties voor schadevergoeding
- Wetsontwerp tot aanpassing van artikel 126, punt d), van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekering inzake de dekking van de verhuiskosten in de waarborg natuurrampen voor eenvoudige risico's
- Advies over de uitwerking van minimumvoorwaarden voor de aansprakelijkheid bij privéleven.

Wordt vervolgd !

Jean-Jacques Surny,
Voorzitter Technische Commissie
Juridische Aangelegenheden



Technische Commissie: Sociale Aangelegenheden

In 2022 zijn er niet veel contacten geweest tussen de verschillende sociale partners binnen ons Paritair Comité 307.

De voornaamste zorg van alle werkgevers zal de evolutie van de loonmassa zijn geweest na de toepassing in ons land van het indexeringsmechanisme dat leidt tot een verhoging van de lonen die sinds september 2021 meer dan 20% bedroeg.

Zelfs als de werkgevers de koopkracht van hun werknemers willen beschermen, lijkt het duidelijk dat de omvang en de snelheid van de verhoging onvermijdelijk zijn sporen zal nalaten, gecompliceerd door een gespannen economische omgeving.

Wij hebben de gelegenheid gehad om, zonder daadwerkelijk in onderhandeling te treden, de vakbondsbank officieel op de hoogte te brengen van deze ernstige bezorgdheid.

Er bestaan manieren om na te denken over hoe de snelle en aanzienlijke stijging van de loonkosten kan worden afgezwakt en deze werden reeds besproken.

De besprekingen zullen in september concreter van start gaan, waarschijnlijk in combinatie met een lijst van eisen van de vakbondsbank of zelfs een vervolg op de voorstellen van de "groep van tien".

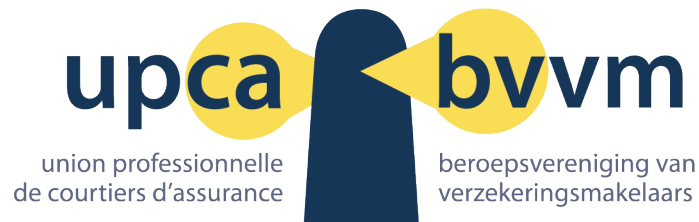
De onderwerpen die op de onderhandelingstafel zullen komen zijn mogelijk ook:

- De financiering van een penitentiair fonds
- De opvolging van verschillende modaliteiten in verband met het werkgelegenheidsakkoord
- Een koopkrachtpremie
- De opvolging van banen in schaarste
- De organisatie en opvolging van de vijfdaagse opleiding
- Gebruik van fietsen voor woon-werkverkeer
- ...

Wordt uiteraard binnenkort vervolgd.

Jean-Jacques Surny,
Voorzitter Technische Commissie
Sociale Aangelegenheden





Secretariaat

Jean-Jacques Surny

Secretaris-Generaal

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

Telefoon: +32 (0)2 897 54 94

GSM: +32 (0) 495.58.39.95

Stanley Berenboom

Communication Officer

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

Telefoon: +32 (0)2 897 54 95

Version française



Avant-Propos: L'incertitude dans un monde en évolution permanente !



Par le passé, nos membres ont su s'adapter aux changements. Aujourd'hui, c'est toujours le cas même s'il faut admettre que la fréquence et l'intensité sont inédites. La guerre en Ukraine dure depuis plus d'un an et nous en ressentons toujours les effets. La souffrance humaine est bien sûr au cœur de cette situation et la menace de l'aggravation de la guerre reste la menace mondiale la plus importante à laquelle nous ayons été confrontés depuis la Seconde Guerre mondiale. Nombreux sont nos membres qui n'ont ménagé ni leur temps ni leurs efforts pour servir leurs clients touchés par cette situation. Si l'impact s'est d'abord fait sentir principalement dans le secteur maritime, nous avons rapidement été confrontés à des problèmes de conformité parmi les clients qui ont des activités en Russie et avec la Russie pour des raisons économiques et/ou stratégiques. L'UPCA, par l'intermédiaire de ses commissions techniques, a informé et assisté ses membres dans cet exercice difficile.

Les répercussions de la catastrophe naturelle (inondations) de 2021 continuent à se faire sentir encore aujourd'hui... Comme nous l'avons déjà signalé par le passé, les fédérations professionnelles n'ont pas été suffisamment impliquées dans le processus décisionnel, plus particulièrement dans les négociations entre les assureurs et les autorités. Près de 2 ans plus tard, nous avons eu de nombreuses discussions avec Assuralia dans le cadre de ce dossier. Cependant, les différentes autorités ne parviennent pas à élaborer une approche structurelle alors que le secteur de l'assurance (in globo) est prêt à coopérer. La conclusion qui s'impose aujourd'hui est que tant les citoyens que les entreprises en Belgique ne sont pas ou insuffisamment assurés contre les catastrophes naturelles.

La circulaire sur la règle des 80 % et les addendum ultérieurs publiés par l'administration dans le courant de l'année 2022 ont créé une grande incertitude pour les pensions du deuxième pilier des indépendants. Par ailleurs, les différentes pistes lancées ces derniers mois en matière de pensions complémentaires pour les salariés par les cabinets des ministres Lalieux et Van Peteghem ont également accru la nervosité des employeurs et des salariés, hypothéquant la croissance durable, du moins à court terme. En ce qui concerne le 1er pilier, la Belgique ne compense pas : en termes de taux de couverture des pensions légales pour les indépendants et les salariés, nous sommes en dessous de la moyenne de l'OCDE et bien en dessous de celle de l'UE. Une base solide et durable pour le développement du deuxième pilier n'est donc pas une bonne chose, mais une nécessité absolue pour continuer à garantir notre prospérité à long terme ! Notre Commission technique « Vie » a déployé beaucoup d'efforts en ce sens et continuera à le faire dans la perspective tant de la réforme fiscale déjà annoncée que des élections à venir en 2024.

Aujourd'hui, les questions ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) sont surtout l'apanage des grandes entreprises. Les assureurs reconnaissent eux aussi que les facteurs ESG auront un impact significatif, non seulement sur leurs activités commerciales, mais aussi sur la gestion des risques et les rendements à long terme. Nos membres tiennent également compte de cette évolution importante : le développement durable est une priorité et nos clients sont de plus en plus conscients des défis qui y sont associés. La gestion des risques, le changement climatique, les investissements durables et une réglementation de plus en plus stricte auront un impact sur toutes les entreprises. Nos membres seront un maillon clé dans cette évolution et certains n'hésitent pas à informer et à guider leurs clients dès à présent.

Avant-Propos: L'incertitude dans un monde en évolution permanente !

Au cours de l'année écoulée, L'UPCA n'a ménagé ni son temps ni ses efforts pour soutenir ses membres. Outre le suivi quotidien des demandes des membres, des changements de législation et des nombreux comités dans lesquels nous siégeons, l'accent est surtout mis sur l'attractivité et la représentativité de notre profession. Notre comité NextGen a récemment apporté de nombreuses contributions pour y répondre. En outre, il est impliqué dans la prise de décision concernant notre image de marque, nos campagnes et nos initiatives de marketing. Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier ces jeunes potentiels pour leur engagement et leur vision et opinion parfois dérangeantes mais toujours constructives.

Notre fédération n'existerait pas sans ses membres. Merci de votre confiance ! L'écosystème de notre secteur devient de plus en plus important et il serait impensable de ne pas coopérer étroitement avec les autres fédérations sœurs. Même si nous ne partageons pas toujours la même vision, nous constatons que ce qui nous unit est plus important que ce qui nous divise. Chez Assuralia aussi, nous constatons que nous nous impliquons de plus en plus, ce qui est particulièrement apprécié par nos membres. Avec notre autorité de contrôle (FSMA), L'UPCA a toujours choisi la voie du dialogue. Cette méthodologie assure non seulement un respect mutuel, mais aussi et surtout une attitude plus pragmatique et constructive. Enfin, je tiens à remercier Jean-Jacques et Stanley, les administrateurs, les membres des commissions techniques, de la commission paritaire, le CEPOM et la FEB. A la fin de l'année dernière, L'UPCA a été désigné comme représentant de notre secteur au Conseil d'administration de la FEB. C'est la preuve que notre secteur est non seulement pertinent, mais qu'il peut également apporter une valeur ajoutée aux nombreux secteurs représentés par cette organisation.

Espérons que L'UPCA puisse apporter un peu de certitude dans un monde incertain.

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 l'UPCA 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.

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, Voorzitter

Chief Executive Officer Concordia

Rebecca Tielemans, Vice-Voorzitter

Chief Executive Officer Marsh

Philip Alliet

Chief Executive Officer AON

Dominique Dejean

Chief Executive Officer Wilink

Dirk Ector

Chief Executive Officer ADD

Bartel Janssens

Chief Executive Officer Agallis

Pedro Matthyssens

Chief Executive Officer Vanbreda Risk & Benefits

Leen Verheyen

Administrateur Hillewaere Verzekeringen

Lawrence Wagner

Director of Client Management Continental Europe Cigna

Jean-Jacques Surny

Secrétaire-Général BVVM-UPCA

Secretariat

Secrétaire-Général: Jean-Jacques Surny

Communication Officer: Stanley Berenboom

Key Figures UPCA

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Chiffre d'affaire		€ 319.160.845	€ 320.588.077	€ 317.049.704	€ 369.332.529	€ 395.881.396	€454.443.699	€538.321.952	€544.358.365	€591.810.952
Primes	Marché begle	€ 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	€3.036.310.380
	Marché étrangé	€ 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	€606.366.989
	Total	€ 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	€3.642.677.369
Nombre FTE	Personnes	1809,18	1823,83	1815	2049,00	2115,3	2401,35	2.421	2.466	2.604
Quelques ratio's	Chiffre d'affaire/ FTE	€176.412	€175.777	€174.683	€178.267	€187.151	€ 189.245,5	€222.354	€220.745	€227.270
	Le revenu moyen par rapport aux primes brutes	11.09%	11.20%	11.50%	16%	13,38%	13,06%	16,47%	15,55%	16,25%

2022 et 2023 devaient être la période plus calme : Post-Covid, voire post catastrophes naturelles, suite aux inondations en Wallonie, permettant de se relancer ! Mais voilà qu'est venu s'imposer le risque de guerre aux frontières de l'Europe, entraînant, outre les atrocités subies par le peuple Ukrainien, une inflation galopante et en renversement radical des tendances financières connues depuis près de 10 ans.

Le courage et la pugnacité du peuple Ukrainien sont aussi grands qu'inattendus. Mais nul ne sait comment les choses pourraient évoluer dans la crise Ukrainienne tant l'exacerbation des égos pourrait prendre le dessus sur toutes considérations rationnelles pour diriger les belligérants vers la paix.

Et pendant ce temps-là chez nous

- Le système d'indexation nous mené à une augmentation des rémunérations depuis septembre 2021 à plus de 20%. Si tous les employeurs soutiennent la nécessité de protéger le pouvoir d'achat de leurs collaborateurs, l'ampleur et la rapidité de l'augmentation risque inévitablement laisser des traces, compliquées par un environnement économique tendu.
- L'évolution des risques « cyber » est en croissance exponentielle, réduisant les capacités de couverture de ce risque, agissant tous azimuts tant pour les entreprises (rançonnement) que pour le particulier (phishing). Seule à terme une bonne prévention du risque permet de le réduire, ...jusqu'à l'arrivée d'autres formes de « pièges » !
- La leçon des insuffisances, voire de la méconnaissance, du

régime de couverture des catastrophes naturelles, n'a semble-t-il pas encore été comprise par nos décideurs. Si la fréquence peut se gérer, la gravité ne se maîtrise jamais a fortiori quand il s'agit du climat ! Quid si demain un raz-de-marée devait envahir nos côtes, comme ce fût le cas il y a 70 ans en Zélande aux Pays-Bas, entraînant plus de 2.000 morts. Ça n'arrive qu'une fois tous les 250 ans dit-on, mais si la 251^{ème} année, c'était dans quelques jours, quid ? Au lieu de revoir rapidement les choses, on semble se renvoyer la balle dans un imbroglio institutionnel régionalisé. Il faut recréer de la masse critique pour rendre la matière gérable ou assurable, voire réassurable. Sans mutualisation des risques, pas solution payable et durable. Se rappeler que si vous êtes le seul propriétaire d'une voiture, ou le seul à vouloir l'assurer, la prime d'une assurance omnium est égale au prix de la voiture, (majoré des coûts de gestion et autres) ! Entretemps évidemment, la capacité de la réassurance s'est réduite à une peau de chagrin !

Les attentats terroristes de mars 2016, même si les conséquences dramatiques ont été miraculeusement « couvertes » par nos systèmes d'assurance,

- sauf à devoir réexpliquer pour la 1000 fois à certains l'utilité de la différence entre une provision (pour des rentes viagères et pour les débours complémentaires à venir) et les paiements pour des dommages consolidés
- et sauf à reconnaître un trop grand manque d'humanité dans l'approche liées aux expertise médicales,

demandaient eux aussi une révision assez fondamentale de notre système d'assurance. Ici semble-t-il, nous arrivons à un point final proche puisque les textes, même imparfaits, sont en phase de finalisation.

- L'instabilité régulière du régime fiscal en matière de pensions complémentaires perturbe la confiance dans un système pourtant indispensable et qui ne peut exister et tenir que dans une perspective à long terme !
- Les élections se rapprochent, aiguisant les appétits et les programmes de tous les protagonistes pour la législature future, ...voire aussi l'introduction de nouvelles dispositions « utiles » à certains, in extrémis en fin de législature en cours !

Risques systémiques :

La pandémie, les catastrophes naturelles, le risque climatique, voire le Cyber, voire d'autres à l'avenir, sont ou deviennent des risques systémiques. A la différence de la gestion des « cumuls » de risques, là où le risque est « collectif », seule une approche de Partenariat Public et Privé permet une gestion intelligente du risque avec des niveaux collectifs de rétention.



War for talent :

L'UPCA a décidé de lancer une campagne de modernisation de notre action et d'attractivité de notre métier trop souvent méconnu notamment dans ses perspectives. Au départ d'une implication des membres de notre « Next Génération Commission » rassemblant quelques représentants de la génération montante de la plupart de nos membres, un programme prend forme pour être lancé Avant la fin de cette année 2023.

La saison 2023-2024 nous réservera certainement encore d'autres annonces voire surprises. Mais ça relève de notre histoire future.

Bonne lecture.

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

Nos Stakeholders: Rapport Annuel 2022 Assuralia

OPERATIONS	ENCAISSEMENTS (en millions d'euros)		CROISSANCE NOMINALE (en %)	
	2021	2022(est.)	2020-2021	2021-2022(est.)
Total non-vie et vie	29 879	30 484	4,7%	2,0%
Total vie	16 177	16 028	4,0%	-0,9%
Vie individuelle	10 221	9 837	5,8%	-3,8%
Taux garanti (Branche 21-22)	5 730	6 005	-4,2%	4,8%
Fonds d'investissements (Branche23)	3 764	3 387	18,4%	-10,0%
Capitalisation (Branche 26)	728	446	45,6%	-38,8%
Vie groupe	5 955	6 191	0,9%	4,0%
Taux garanti (Branche 21)	5 482	5 630	0,6%	2,7%
Fonds d'investissements (Branche23)	473	561	5,7%	18,6%
Non-vie	13 702	14 455	5,6%	5,5%
Accidents, hors AT	419	421	11,6%	0,3%
Accidents du travail (AT)	1 202	1 295	-4,3%	7,8%
Maladie	1 947	2 025	4,9%	4,0%
Automobile	4 007	4 061	2,0%	1,3%
Incendie	3 392	3 664	5,7%	8,0%
RC Générale	1 211	1 276	12,2%	5,4%
Autres opérations non-vie	1 524	1 713	5,2%	12,4%

Dans son rapport annuel, Assuralia donne un aperçu des primes perçues pour ses membres en 2021.

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 qu'augmenter.

Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

Quelles leçons tirez-vous de 2022 ?

En partie, les mêmes leçons qu'en 2021. Il a fallu attendre décembre dernier avant d'aboutir à un accord global avec la Région wallonne au sujet du dossier des inondations. Cet accord témoigne de la solidarité des assureurs vis-à-vis des citoyens belges. Les assureurs vont tripler le montant qu'ils devaient déboursier. Le total des indemnisations en risques simples s'élèvera à 2 milliards d'euros dont la moitié sera payée par de la Région wallonne.



Le second grand sujet de l'année 2022 portait sur le projet de loi concernant le terrorisme et la protection des victimes et sur lequel nous avons beaucoup travaillé. Nous ne comprenons d'ailleurs pas les critiques au sein du parlement belge envers le secteur de l'assurance. Plutôt que de se limiter à la couverture des contrats d'assurance qui pourraient intervenir en cas d'acte terroriste, le secteur de l'assurance a été solidaire tant au niveau des montants d'intervention que des circonstances n'étant couvertes par aucun contrat d'assurances.

Des éléments jugés insuffisants aux yeux du monde politique qui demande aux assureurs de fournir un effort supplémentaire en indemnisant toutes les victimes, en ce compris les non-résidents belges, même sans aucun lien avec un contrat d'assurance spécifique. Nous avons tenté de créer un système de subsidiarité car les non-résidents, qui ont un contrat d'assurance dans leurs pays d'origine, devraient être indemnisés par le biais de leurs assurances propres. Nous espérons que ce changement sera intégré dans la nouvelle réglementation sachant que le projet de loi se trouve actuellement devant le Conseil d'Etat. Il devrait bientôt aboutir même s'il reste une source de préoccupations en matière de réassurance sachant que les assureurs doivent se réassurer pour limiter leurs propres risques.

Pour quelle raison le législateur belge de refuse-t-il la subsidiarité pour les non-résidents ?

En raison de la simplicité et de la perception des choses. Le gouvernement belge veut offrir une solution simple et homogène à tout le monde. En outre, le gouvernement belge veut offrir aux victimes du temps pour pouvoir introduire un dossier d'indemnisation avec un délai de prescription de 10 ans. Ce délai est trop important et deviendra ingérable pour les assureurs s'ils doivent attendre 10 ans avant de pouvoir faire les comptes définitifs pour chaque dossier.

Dans l'ensemble, ne trouvez-vous pas que le secteur a répondu à ses engagements ?

Tout à fait. On peut toujours poser un regard critique sur la gestion ou la rapidité de gestion de quelques dossiers. Mais tout cela comporte plus de nuance qu'on ne le pense. Le retard pris est dû à l'intervention des avocats, aux contestations ou encore aux victimes avant ou refusant d'accepter un acompte. Comme souvent, ce n'est jamais noir ou blanc mais plutôt gris. Assuralia est déjà intervenue pour limiter le nombre d'expertises. Nous restons aussi à l'écoute des plaintes qui sont transmises à l'Ombudsman. Notre réponse face à ces retours se traduit dans l'élaboration de règles de conduite. C'est ainsi que nous avons conclu un accord avec les médecins experts dans le but de mieux encadrer les expertises et informer les patients. Par ailleurs, nous avons fait part de la pénurie de médecins experts au ministre de la Santé, Frank Vandenbroucke. Dans le même temps, nous finançons des stages payés pour convaincre les jeunes médecins de s'engager dans cette filière. Il n'en reste pas moins qu'ils sont trop peu nombreux à l'heure actuelle.

Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

Comment convaincre les Young Potentials de rentrer dans l'industrie de l'assurance ?

Il nous est indispensable de doubler nos efforts. D'abord à travers notre communication externe, nous devons mettre beaucoup plus l'accent sur rôle sociétal que nous entendons jouer. Ensuite, il est important de préciser que nous avons déjà entamé le travail mais ne sommes pas en mesure d'opérer d'importants changements dans des délais courts. Enfin, des efforts spécifiques devront être fournis auprès des écoles et vis-à-vis les étudiants au moment où ils doivent faire un choix pour leur avenir.

Le risque cyber est-il devenu un risque systémique aussi ?

Le risque cyber est une préoccupation importante et le sera davantage à l'avenir. C'est un sujet qui va prendre de l'ampleur dans les années à venir. Notons que les assureurs et réassureurs témoignent d'une certaine réticence à l'égard de ce risque en raison de sa complexité en terme de gestion. Pour assurer ces risques, il faudra s'adresser aux quelques assureurs spécialisés dans le domaine et capables de les évaluer.

Il est nécessaire de nouer des partenariats et collaborer sur les différents grands sujets tels que la cybersécurité. L'initiative prise récemment par le CCB (Centre for Cyber security Belgium) pour développer des frameworks de sécurité aux attaques cybers (avec le partenariat destiné à répondre à certains problèmes de société.)

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

La consolidation du marché se poursuit et continuera dans les années à venir et cela ne peut que professionnaliser le secteur et offrir un meilleur service pour les assurés.

Les membres d'Assuralia sont aussi très satisfaits des services offerts par les courtiers. Une collaboration réussie est une plus-value pour les assurés.

Comment évaluez-vous votre relation avec l'UPCA ?

Je dirais qu'elle est bonne. Tout dépend parfois des personnes réunies autour de la table mais nous avons souvent de très bonnes réunions tant officielles qu'officieuses qui font avancer les dossiers.



Nos Stakeholders: Interview avec Assuralia

Assuralia déménagement ! Pour quel motif ?

Tout d'abord pour une question de durabilité mais aussi pour des raisons liées au fonctionnement interne. Les tailles de nos bureaux et l'installation actuelle d'Assuralia ne reflètent pas l'époque actuelle. Nous devons travailler ensemble de manière différente. Je plaide depuis le début pour une plus grande transparence interne, plus de collégialité mais aussi de responsabilité. Il est important que les collaborateurs d'Assuralia connaissent la mission de la fédération et quel rôle ils jouent individuellement dans cette collectivité.

Avez-vous un autre sujet que vous souhaitez évoquer ?

À certains moments, comme lors des dossiers relatifs au terrorisme et aux catastrophes naturelles, nous avons été forcés d'agir sur la défensive ; ce qui nous pousse à adapter nos plans d'actions. Nous avons pourtant un rôle sociétal important à jouer et devons mettre ce rôle plus en avant. Nos actions ont été bouleversées par des initiatives qui nous ont poussé à nous défendre. C'est pourquoi, il est important de communiquer et de rester en contact avec la classe politique afin de mieux l'informer.

Hein Lannoy,
Administrateur Délégué Assuralia



Nos Stakeholders: Interview avec l'Ombudsman des Assurances



Quels sont les événements les plus importants, voire l'évaluation de l'Ombudsman en 2022 ?

En 2022, l'accessibilité des services auprès des assureurs et intermédiaires est la raison principale des demandes introduites auprès

de notre service. On ressent un réel manque de personnel dans le secteur dans son ensemble et cela affecte la qualité du service au consommateur. Celui-ci se plaint du manque de contact et d'information de la part de son assureur. Par conséquent, les délais de gestion ont aussi fortement augmenté. Certains services, que se soit en sinistre ou en production sont apparemment sous-staffé et complètement débordés. Ils n'arrivent plus à suivre la cadence dans un contexte où les exigences des consommateurs sont également de plus en plus élevées. Dans ces dossiers, l'ombudsman peut principalement aider le consommateur en tentant de le rediriger vers une bonne personne de contact au sein de l'assureur ou l'intermédiaire. En dehors de cela l'Ombudsman n'aura pas une grande valeur ajoutée parce que juridiquement ce ne sont pas des dossiers compliqués.

Cependant, cette dégradation du service pour les consommateurs nous fait penser que cela cause une dégradation de l'image du secteur en général.

Quelques objectifs particuliers pour 2023 ?

1. Premièrement, améliorer notre accessibilité. Nous allons améliorer notre site web afin que les consommateurs puissent

trouver toutes les informations nécessaires sur le site. Nous voulons aider les consommateurs qui sont tournés vers le digital mais aussi aider et suivre les consommateurs qui n'ont pas accès aux canaux digitaux (20% de la population). C'est pour ces derniers que nous avons amélioré également nos services téléphoniques en 2022.

2. Deuxièmement, l'accord du gouvernement prévoit un examen de l'environnement des Ombudsmans et des autres instances de résolution alternative des conflits en Belgique. L'Ombudsman des Assurances (un des plus anciens Ombudsmans en Belgique) va bien entendu donner son input à cette analyse en partageant les meilleures pratiques de l'Ombudsman (ce qui fonctionne et ce qui fonctionne moins bien). Nous souhaitons faire cela pour étendre les possibilités des consommateurs (aussi en dehors des assurances) pour régler les problèmes sans litiges. En Belgique, il n'est plus opportun d'aller devant les tribunaux pour un litige en dessous de 5.000 euro. Un règlement alternatif, via la médiation ou l'Ombudsman peut dans des cas qui tournent autour de montants inférieurs apporter une très grande plus-value pour les consommateurs.

Quelle est l'évolution des plaintes en nombre voire aussi matière ou branche concernées ?

Nous sommes dans une année record de plaintes, supérieur encore à 2020, l'année Covid. Le plus grand nombre de plaintes est pour la branche Incendie. Après une très mauvaise année 2021 qui avait connu une augmentation de 20%, nous avons observé une nouvelle hausse de 20% pour 2022. C'est une nette détérioration pour une branche phare des assurances. Les causes pour cette détérioration sont non seulement les délais mais surtout la complexité du au

Nos Stakeholders: Interview avec l'Ombudsman des Assurances

fait des grandes différences de 'wording' entre les différents produits et compagnies d'assurances. Cela crée une grande incertitude pour le consommateur.

Dans la branche auto nous avons malheureusement aussi observé une hausse. L'Auto était une branche où les dernières années le secteur avait fait de grands efforts. Cependant, cette hausse est principalement due aux délais de gestion et pas à la branche elle-même. Sans cette détérioration des délais nous n'aurions pas autant de plaintes. Les autres grandes branches 'classiques' se portent plutôt bien. Pour la branche vie nous avons une stabilité tout comme pour la Protection Juridique. La branche maladie est en amélioration. Seule la branche Incendie est en soi vraiment problématique.

A côté de cela nous avons dû créer des nouvelles catégories pour les nouveaux produits commercialisés par le secteur. Une de ces catégories qui continue à recevoir beaucoup de plaintes 2021, sont les dossiers concernant les assurances multimédias. Tout comme en 2021, les plaintes sur les assurances mobiles sont en hausses. Finalement il y a aussi la catégorie vélo, le nombre d'assurance vélo est en hausse en Belgique tout comme le nombre de plaintes concernant ces produits.

Recevez-vous beaucoup de plaintes dans le segment corporate ?

Le nombre de plaintes est très limités. Souvent les grands courtiers ont un service juridique qui peut régler beaucoup de problèmes sans l'intervention de l'Ombudsman. Cependant nous voyons une hausse des demandes concernant les grands courtiers surtout dans les programmes affinitaires et quand on travaille avec des délégations de la part des assureurs. La délégation est une arme à

double-tranchant. Car d'une part on peut augmenter la qualité du service au client mais de l'autre si le courtier est lui-même touché par un manque de personnel, cela générera aussi une hausse des insatisfactions.

Comment évaluez-vous la relation avec L'UPCA ?

Excellente, car L'UPCA sert de point de relais entre L'Ombudsman et les grands courtiers. Nous avons organisé des roadshow chez certains courtiers afin de faire connaître L'Ombudsman. La professionnalisation de la fonction chez les grands courtiers implique beaucoup moins d'interventions que pour d'autres acteurs.

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.

Tableau 6 : Intermédiaires d'assurance et de réassurance inscrits	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Intermédiaires d'assurance	10.490	10.005	9.821
Courtiers	6.212	6.027	5.795
Agents	1.780	1.625	1.533
Sous-agents	2.492	2.248	2.053
Intermédiaires d'assurance à titre accessoire	4	66	395
Souscripteurs mandatés	2	39	45
Intermédiaires de réassurance	17	24	33
Courtiers	14	18	24
Agents	3	6	9
Tableau 7 : Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement inscrits	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement	2.288	2.067	1.924
Courtiers	21	23	22
Agents	2.267	2.044	1.902

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

L'une des compétences de la FSMA est la surveillance des intermédiaires d'assurance. Suite à une récente adaptation de l'organigramme interne de la FSMA, M. Sébastien Yerna, membre du comité de direction de la FSMA, dirige le département opérationnel qui supervise les activités d'assurance et des intermédiaires



Premières impressions après 6 à 8 mois dans votre nouvelle fonction ?

J'ai tout particulièrement apprécié la qualité de l'accueil qui m'a été réservé, à la fois par mes collègues du comité de direction de la FSMA et par les collègues au sein de mes équipes. J'ai la chance d'être entouré de collaborateurs de grande qualité, investis dans leur fonction, dynamiques, proactifs et orientés résultats.

Durant ces premiers mois, j'ai pu constater que la FSMA était reconnue comme un « excellent élève », tant au niveau national qu'au niveau international. Le fait que la présidence de l'organisation mondiale IOSCO ait été confiée à la FSMA en est la preuve. Cette désignation ne constitue pas seulement une reconnaissance personnelle du travail du Président de la FSMA ; c'est aussi une belle reconnaissance du travail réalisé au quotidien par toutes les équipes de la FSMA et un signe de confiance envers notre pays.

Quels ont été les événements et les objectifs les plus importants pour la FSMA en 2022 ?

D'un côté, des priorités de supervision sont déterminées au niveau des autorités européennes de surveillance:

- pour l'ESMA, il y avait 2 thèmes en 2022 :
 - "Coûts et performance des produits d'investissement de détail »
 - "Améliorer la qualité des données".

- pour l'EIOPA, il y avait également 2 thèmes en 2022 :
 - "Business sustainability", en particulier dans un contexte de taux bas et de crise COVID ;
 - "Conception adéquate des produits, y compris grâce à un suivi étroit de la surveillance et de la gouvernance des produits (POG)".

Ces thèmes ont été intégrés dans les objectifs 2022 de la FSMA et ont des implications concrètes pour les intermédiaires, par exemple :

- La FSMA fournit de la « guidance » pour les intermédiaires. Elle développe par exemple des lettres d'information (newsletters), a organisé pour la première fois en octobre 2022 un AMLCO DAY, qui a fait l'objet de 2 300 inscriptions, ainsi qu'un webinaire sur les nouvelles règles de conduite IDD ;
- La FSMA organise une consultation sectorielle dans le cadre du développement de tout ce qui touche à la « Sustainability ». Elle a également développé un guide pratique sur les règles de conduite IDD ;
- En termes d'utilisation et de qualité des données, un travail important a été réalisé en vue du renforcement de l'automatisation de CABRIO et du transfert des dossiers collectifs, à la fois au niveau opérationnel, mais aussi au niveau de l'accompagnement du secteur organisé par la FSMA.

De façon plus générale, l'information disponible sur le site web Wikifin fait l'objet de développements continus, pour informer au mieux toutes les parties concernées.

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

2022 a été une année particulière pour la FSMA. En effet, le 2 août, la FSMA a célébré le 20e anniversaire de la loi relative à la surveillance du secteur financier. A cette occasion, la FSMA a présenté ses 20 projets pour l'avenir. Ces 20 projets se répartissent dans sept thèmes d'actualité, notamment dans des domaines tels que la digitalisation, la durabilité et la compliance.

En 2022, de nouvelles compétences ont aussi été confiées à la FSMA. Deux nouveaux statuts sont ainsi gérés par la FSMA : celui des entités actives dans le Crowdfunding et celui des VASP (Virtual Asset Service Provider). Pour ce dernier, dans l'attente de l'entrée en vigueur du Règlement MICA (Markets in Crypto-Assets), la FSMA est en charge uniquement du statut des entités qui gèrent les ATM destinés à échanger des Cryptos et des Euros, et du statut des entités qui exercent une activité de change entre Cryptos et Euros dans les portefeuilles virtuels.

Tous les projets de 2022, qu'ils s'inscrivent dans le cadre des thèmes de l'ESMA ou de l'EIOPA, ou dans celui des 20 ans de la loi de contrôle, ont le même objectif : le renforcement de la protection des consommateurs.

Quels sont les objectifs les plus importants pour la FSMA en 2023 ?

Tout comme en 2022, la FSMA travaille en 2023 dans un cadre global dans lequel une partie des priorités de supervision sont déterminées au niveau des autorités européennes de surveillance. Elle module son approche pour répondre adéquatement à ces priorités. Par ailleurs, le monde d'aujourd'hui est caractérisé à la fois par sa complexité et par des changements permanents.

Plutôt que de réagir a posteriori à ces changements, la FSMA adopte une attitude proactive pour les anticiper. Si cela va en partie de soi sur le plan de l'évolution réglementaire et de la numérisation, c'est évidemment plus compliqué en ce qui concerne par exemple le contexte lié à la géopolitique mondiale.

En 2023, une partie de nos activités seront à nouveau concentrées sur le contrôle journalier et les inspections on-site et off-site, notamment sur les règles de conduite. Des réflexions sont menées pour faire évoluer nos capacités en termes de Mystery Shopping. La FSMA dispose en effet déjà des bases légales nécessaires pour réaliser du Mystery Shopping, mais elle ne peut actuellement pas aller jusqu'à la réalisation effective de la transaction. Dans certains pays voisins, l'autorité de contrôle est autorisée à aller jusqu'à l'étape de la réalisation effective de la transaction. Cette possibilité de réaliser la transaction permettrait un contrôle du respect des règles sur l'ensemble du cycle d'une opération financière.

Le suivi de CABRIO constitue également une tâche importante. Un grand nombre d'intermédiaires sont inscrits auprès de la FSMA. Dès mon arrivée à la FSMA, j'ai été marqué par le fait que le comité de direction devait régulièrement traiter des dossiers d'intermédiaires qui n'ont pas donné suite aux demandes de l'Ombudsman des assurances, qui ne peuvent pas fournir la preuve qu'ils disposent d'une assurance en responsabilité civile professionnelle, ou qui n'ont pas mis à jour leur dossier, par exemple en ce qui concerne le nombre de Responsables de la Distribution ou de Personnes en Contact avec le Public. Et cela parfois malgré plusieurs rappels. J'invite de ce fait toutes les entités inscrites dans CABRIO à veiller à tenir à jour leur dossier. Les conséquences d'un dossier qui n'est pas en ordre peuvent être très lourdes.

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

En 2023, le changement climatique et la Finance durable, en ce compris la lutte contre le greenwashing, sont des thèmes transversaux qui ont aussi un impact au niveau des produits d'assurance et pour lesquels une sensibilisation des courtiers est nécessaire.

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme demeure également une priorité.

La FSMA poursuit le déploiement d'outils de gestion de données lui permettant de connaître, de façon toujours plus précise, les secteurs sous son contrôle. L'objectif du traitement de ces données est de prendre les meilleures décisions possibles au profit de tous, les acteurs du monde financier mais aussi les consommateurs. Il faut pour cela disposer d'un maximum de données et s'assurer que celles-ci sont de bonne qualité. La FSMA dispose pour ce faire déjà de nombreuses données mais elle entend aller encore plus loin. Elle développe actuellement des outils de Webscraping. Ceux-ci permettent de récupérer automatiquement et en temps réel des informations disponibles sur le web. Il est également possible de programmer des alertes, de réaliser des analyses quotidiennes ou hebdomadaires et donc être extrêmement réactif, sans nécessairement devoir attendre un rapport annuel ou une plainte pour prendre certaines mesures.

La « guidance » aux intermédiaires et la mise à disposition d'informations pour le grand public et pour les professionnels reste une priorité en 2023. Cette année est aussi celle des 10 ans du programme d'éducation financière Wikifin et nous voulons continuer à toucher un maximum de personnes en matière d'éducation financière. Nous réfléchissons d'ailleurs à un nouveau projet qui vise à amener l'éducation financière vers

son public. Le Président de la FSMA a déjà proposé à son comité de direction des idées originales, motivantes et dynamiques, qui devraient répondre à cet objectif. Le site web de la FSMA doit également rester un point central où l'ensemble de l'information nécessaire, voire simplement utile, est disponible. Il peut s'agir tant d'informations sur le secteur ou sur les pratiques de surveillance que sur le suivi des évolutions législatives et réglementaires.

Evaluation ou avis sur le phénomène de la consolidation du secteur de l'intermédiation ?

En ce qui concerne la consolidation du secteur de l'intermédiation dans le secteur des assurances, c'est un phénomène qui se dessine depuis 25 ans et qui tend à se confirmer. Il s'observe également dans le secteur de l'intermédiation en services bancaires.

Plusieurs facteurs contribuent à ce phénomène : le rachat des activités de courtiers en fin de carrière, des fusions, parfois avec l'intervention d'acteurs étrangers, et souvent pour des raisons d'économie d'échelle et d'amortissement des coûts fixes. Dans le monde actuel, et pas uniquement dans le secteur de l'intermédiation, les investissements en informatique, la digitalisation et l'automatisation sont des investissements coûteux mais qui sont devenus essentiels.

En tant qu'autorité de contrôle en charge de la protection des consommateurs, nous insistons sur l'importance de maintenir le dialogue avec les consommateurs lors de ces consolidations, et sur l'importance de communiquer de façon transparente à propos de ces changements majeurs. La confiance du consommateur constitue en effet un élément essentiel de sa relation avec son intermédiaire.

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

Le nombre d'intermédiaires dans le secteur de l'assurance est passé de plus de 25 000 à la fin des années 1990 à moins de 10 000 au début des années 2020. Au sein du secteur, la part de marché des courtiers augmente depuis quelques années ; elle serait actuellement de l'ordre de 60 % pour un peu moins de 25 % pour les sous-agents et un peu moins de 15 % pour les agents.

En Belgique, le courtage est un canal de distribution important sur le marché de l'assurance. Selon Assuralia, *un peu plus de la moitié du chiffre d'affaires des assureurs opérant sur le marché belge de l'assurance est réalisé par le biais des courtiers. En 2021, ces intermédiaires non exclusifs réalisent 52,8 % de l'encaissement pour l'ensemble des produits d'assurance vie et non-vie.*

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

Les fédérations professionnelles sont les partenaires privilégiés de la FSMA pour un dialogue permanent avec le secteur.

La FSMA et les associations professionnelles partagent sans conteste certains objectifs, notamment celui d'un secteur fort et professionnel. L'intérêt du consommateur et la confiance qu'il doit pouvoir avoir dans le secteur des assurances sont le gage d'un secteur solide.

Les réunions régulières organisées entre les associations professionnelles du secteur des assurances et la FSMA sont très utiles à plusieurs niveaux :

- Tout d'abord, elles permettent une concertation sur les évolutions constatées ou attendues dans le secteur. Cette concertation permet de faire remonter certains problèmes ou certaines difficultés, que ce soit du secteur vers l'autorité de contrôle ou inversement, pour faire en sorte qu'une solution commune soit apportée. De tels échanges permettent aussi d'anticiper certains problèmes et donc de les éviter.
- La concertation permet à la FSMA de formuler ses attentes aux fédérations professionnelles pour une meilleure coordination des actions de contrôle.
- Enfin, la FSMA n'est pas dans une tour d'ivoire déconnectée du terrain. Nous sommes tous les jours en contact direct avec de nombreux intermédiaires. Néanmoins, par nature, la FSMA ne peut pas être aussi proche du terrain que ne le sont les associations professionnelles. Nos échanges avec les associations professionnelles doivent aussi nous permettre d'obtenir des informations permettant d'éviter de prendre des positions fondées et théoriquement correctes mais difficilement applicables sans, par exemple, prévoir différentes phases et y intégrer le principe de proportionnalité, qui permet d'un côté de répondre aux besoins des plus grandes entités, tout en permettant aux plus petites entités d'appliquer les règles sous une forme qui leur correspond mieux.

La FSMA est consciente de l'importance des associations professionnelles en tant que point de contact central pour la diffusion de l'information au sein du secteur, par exemple, à propos de l'importance du recyclage de leurs membres.

Sébastien Yerna
Membre du comité de direction de la FSMA

Nos Stakeholders: Interview avec la FSMA

Au sujet de l'UPCA plus particulièrement :

Chaque association professionnelle présente ses particularités et se distingue notamment par le nombre et la taille des entités qu'elle représente. L'UPCA a la particularité de représenter des entités dont la taille est particulièrement importante.

La FSMA attend de l'UPCA qu'elle puisse continuer à porter la voix des entités qu'elle représente, afin de mettre en évidence leurs particularités et que ces particularités puissent être prises en considération autant que possible dans nos réflexions et dans nos décisions.

Nous avons lu dans le rapport d'activités de l'UPCA, dans lequel Monsieur Steve Sartor, Président de l'UPCA indique : « *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.* ». Nous partageons ce souhait.

Autres points que vous souhaiteriez évoquer

Plusieurs sujets importants ont été abordés, mais je voudrais revenir sur 2 éléments.

Tout d'abord, je tiens à mettre l'accent sur les informations disponibles sur le site web de la FSMA. Le site web de la FSMA est une source importante d'informations. Il contient notamment des FAQ mises à jour régulièrement mais également des newsletters,

des circulaires et autres guides pratiques. D'après les nombreux retours qui nous parviennent, il s'agit là d'éléments positifs mis en évidence par les courtiers.

Je rappelle enfin qu'il est primordial pour les intermédiaires de toujours veiller à mettre à jour leurs dossiers dans CABRIO. Les équipes de la FSMA sont disponibles et accessibles pour toute question à ce sujet.

Si les informations étaient parfaitement transmises et appliquées et si les dossiers CABRIO étaient tous à jour et complets – comme c'est déjà le cas pour la plupart des intermédiaires – les contrôles de la FSMA n'aboutiraient plus à aucune injonction ni aucune recommandation et le consommateur serait alors parfaitement protégé et en confiance.

Sébastien Yerna
Membre du comité de direction de la FSMA



Nos Stakeholders: Interview avec le CEPOM



Quels ont été les événements les plus importants pour le CEPOM en 2022?

De 2022, je retiens les éléments-clés suivants :

1. Le grand intérêt du secteur pour la formation.
2. L'importance de travailler sur les compétences des collaborateurs ; ce qui me ravit particulièrement car jamais auparavant la gestion des compétences n'avait été proposée par le Cepom.
3. L'approche « Ressources Humaines » que nous préconisons. Cette évolution est appréciée par le secteur et très positive, selon moi.

Quelles sont les nouveautés et les ambitions pour 2023 ?

Nous continuons à proposer de nouveaux modules en e-learning via notre plateforme LMS.

Le développement de 26 nouveaux modules dans les deux langues (soit 52 modules au total) permettra de couvrir l'entièreté du trajet de certification des PCP's et RDD's. Les investissements réalisés pour notre plateforme LMS sont capitaux afin de toujours pouvoir offrir davantage de formations au secteur.

Le Cepom propose également ce trajet en présentiel, à raison de 4 jours de formation dans les bureaux de l'employeur.

Au vu du succès rencontré par nos webinaires, ainsi que du nombre croissant de participants, nous continuerons à en organiser régulièrement.

Interview CEPOM

Enfin, j'insiste sur le fait que le Cepom reste à l'écoute des employeurs pour les accompagner en matière de besoin de formation de leur personnel. Toute requête peut être soumise au Cepom ; elle fera l'objet d'une analyse afin de répondre au mieux à la demande.

Quelles sont les premiers résultats et impressions relatifs au lancement de la plateforme LMS?

Le Cepom est très fier car sa plateforme LMS rencontre un franc succès. Lancée en mars 2022, notre plateforme compte aujourd'hui déjà plus de 1.200 logins sur un potentiel de 12.800 personnes travaillant dans l'intermédiation en Belgique.

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

Plusieurs initiatives -se renforçant mutuellement- ont été lancées à cette fin.

Premièrement, notre newsletter qui rencontre un énorme succès. Bon nombre de demandes de formation nous sont adressées dans les jours qui suivent l'envoi de nos newsletters.

Deuxièmement, le Cepom est présent tant lors d'événements organisés par les différentes fédérations que via les encarts publicitaires proposés dans leurs brochures.

Nous continuons également à prospecter afin de nous faire connaître et proposer notre large gamme de formation au plus grand nombre d'employeurs possible.

Nos Stakeholders: Interview avec le CEPOM

Pour terminer, nous étudions la possibilité d'une souscription automatique à notre programme de formation, dans le but de permettre aux employés de s'inscrire personnellement à nos formations.

Taux de progression post-covid sur les 3 ou 4 dernières années

Durant les 2 années Covid, le nombre de jours de formation a connu une forte régression.

En 2019, 798 jours de formation ont été organisés. Malheureusement, durant la période Covid, le nombre de jours de formation a chuté à respectivement 171 et 144 jours en 2020 et 2021.

L'année 2022 a été marquée par la relance. Ce fut une très bonne année lors de laquelle nous avons enregistré 683 jours (-équivalents) de formation.

Pour 2023, nous visons un objectif de 1.000 jours.

Plusieurs facteurs expliquent l'importante progression du nombre de jours (-équivalents) de formation réalisés.

D'une part, nous sortions enfin de la période Covid et ses restrictions.

D'autre part, les employeurs réalisent chaque jour davantage l'importance de travailler sur la notion de «gestion des compétences».

En outre, on observe une volonté des employés à continuer à se développer.

Enfin, relevons également la notoriété croissante du Cepom auprès des employeurs.

En matière de webinaires, nous en avons organisé 9 en 2021 (année de lancement des webinaires). En 2022, nous avons pu en proposer 33. Notre objectif pour 2023 serait de pouvoir en offrir 40.

Évolution des différents investissements réalisés

Lors du lancement de la plateforme LMS, nous proposons 15 modules en deux langues (11 en Techniques Assurances et 4 en Softskills). Afin que tout le monde puisse profiter de nos webinaires, ceux-ci sont enregistrés et ensuite importés sur notre plateforme LMS.

Notre plateforme LMS offre également la possibilité de pouvoir proposer aux employeurs une sous-plateforme. Celle-ci est alimentée par le DRH de l'employeur concerné, afin de pouvoir y proposer -outre le contenu offert par le Cepom- du contenu propre à l'employeur (formations internes, ...).

Cette sous-plateforme représente également un bel outil de suivi. En effet, un reporting permet d'extraire des statistiques intéressantes en matière de formation, de données relatives au bilan social, etc. Nous invitons chaque employeur à nous contacter pour obtenir plus d'informations et pouvoir discuter des possibilités existantes.

Nous rappelons aux membres de l'UPCA que nous sommes présents pour les accompagner en matière de formation et de gestion de compétences. D'autre part, qu'ils n'hésitent pas à nous contacter s'ils souhaitent développer une sous-plateforme au sein de leur structure.

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 :	Jan Van Hecke
Réassurance:	Patick Schepens
Système, organisation, process :	



Commission Technique: Affaires Juridiques

L'année passée n'a pas engendré beaucoup de modifications au niveau législatif à proprement parler.

Cela n'empêche pas pour autant pas mal de travaux en cours de tous côtés :

- **Au niveau Européen**

- Discussion toujours ouverte sur l'évaluation voire l'adaptation de la Directive IDD
- Discussion sur la finance durable
- MiFID II : exigence d'adéquation et de rémunération
- Renforcement des règles de l'UE en matière de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme
- Règlement MiCA : Crypto-actifs
- Finance durable : règlement SFDR et taxonomie
- Directive sur les lanceurs d'alerte
- Et encore bien d'autres sujets dont plus dernièrement la problématique d'un possible « Ban of commission » dans le cadre de la stratégie pour les investisseurs de détail (RIS : Retail investment Strategy)



- **Au niveau Belge :**

- De multiple demande d'avis, la plupart du temps en provenance du cabinet du Ministre Dermagne, auprès de la Commission des Assurances
- Projet de loi relatif à la responsabilité extra-contractuelle
- Projet d'arrêté royal relatif à l'assurance accidents du travail pour les travailleurs indépendants de plateformes donneuses d'ordres.
- Projet de loi sur la vente couplée (crédit hypothécaire – assurance solde restant dû et incendie)
- Projet de loi concernant la résiliation de contrat d'assurance après un an, sans indemnité
- Avis sur certificats médicaux dans le cadre de l'assurance.
- Avis au sujet des délais et sanctions concernant l'indemnisation
- projet de loi adaptant l'article 126, point d), de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances concernant la couverture des frais de relogement dans la garantie catastrophes naturelles pour les risques simples
- Avis sur l'élaboration de conditions minimales concernant la responsabilité civile vie privée.

A suivre !

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

Commission Technique: Affaires Sociales

L'année 2022 n'aura pas connu de nombreux contacts entre partenaires sociaux au sein de notre Commission Paritaire 307.

La préoccupation majeure de tous les employeurs aura surtout été marquée par l'évolution de la masse salariale suite à l'application dans notre pays du mécanisme d'indexation entraînant une majoration de plus de 20% des rémunérations depuis septembre 2021.

Même si les employeurs sont soucieux d'apporter une protection du pouvoir d'achat de leurs collaborateurs il paraît évident que l'ampleur et la rapidité de l'augmentation risquent inévitablement de laisser des traces, compliquées par un environnement économique tendu.

Nous avons eu l'occasion, sans à proprement entrer dans une négociation, d'informer officiellement le banc syndical de cette grande préoccupation. Des pistes de réflexions, pour tenter d'atténuer la croissance rapide et importante des coûts salariaux, existent et ont déjà pu être évoquées.

Les discussions seront engagées plus concrètement dès le mois de septembre, combinées probablement à un cahier de revendication du côté du banc syndical voire au suivi des propositions émises par le « groupe des dix ».

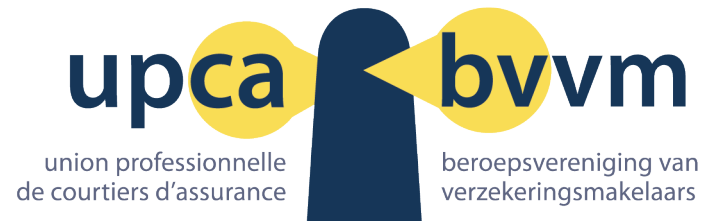
Les sujets qui viendront sur la table de négociation porteront éventuellement en outre sur :

- Financement d'un fond de pénibilité
- Le suivi de plusieurs modalités liées au deal pour l'emploi
- Une prime de pouvoir d'achat
- Le monitoring des métiers en pénurie
- L'organisation et le suivi des 5 jours de formation
- L'utilisation du vélo pour les trajets domicile - travail - domicile
- ...

Dossier à suivre prochainement bien évidemment.

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





Contact

Jean-Jacques Surny

Secrétaire-Général

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

Tél: +32 (0)2 897 54 94

GSM: +32 (0) 495.58.39.95

Stanley Berenboom

Communication Officer

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

Tél: +32 (0)2 897 54 95





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