



CONSTAT &
PERSPECTIVES
2017-2018

MEMBRES

En italique : a rejoint Assuralia en 2017

AFI ESCA Belgium	Credendo - Short - Term Non -	<i>Mutuelle Saint-Christophe</i>
AG Insurance	EU Risks	<i>Assurances</i>
AIG Europe Limited	Credendo - Excess & Surety	NN Insurance Belgium
Aioi Nissay Dowa	Crelan Insurance	NN Non-Life Insurance
Allianz Benelux	DAS Protection juridique	North Europe Life Belgium
Alpha Insurance	Dela	Optimco
AMLIN Insurance SE	Delta Lloyd Life	P&V Assurances
AMMA	DKV Belgium	Partners Assurances
ARAG SE	ELINI	Patronale Life SA
<i>AR-CO</i>	ERGO Insurance	Precura
Argenta Assurances	Ethias	Protect
ASCO Assurances Continentales	Ethias Droit commun	QBE Reinsurance (Europe)
Assurances Crédit Mutuel Nord Vie	EULER HERMES	Ltd Secura Branch
Atradius Crédito y Caución SA	<i>Euromaf</i>	RGA France
de Seguros y Reaseguros	Euromex	Royal & Sun Alliance
Aviabel	Europ Assistance (Belgium)	Insurance Plc
AVIVA Epargne Retraite	FEDERALE Assurance	Satrex
(AFER EUROPE)	(Accidents du Travail)	SCOR Global Life
AVIVA Vie (AFER EUROPE)	FEDERALE Assurance (IARD)	<i>SCOR GLOBAL P&C SE</i>
Aviva Life & Pensions UK Ltd	FEDERALE Assurance (Pensions)	Securex – Risques divers
AWP P&C SA Belgian Branch	FEDERALE Assurance (Vie)	Securex (Accidents du Travail)
(Allianz Global Assistance)	FIDEA	Securex Vie
AXA Belgium	Fonds de Garantie Voyages	Sirius International
Baloise Belgium	Foyer Assurances	<i>SMA SA</i>
Belfius Assurances	Foyer Assurances Vie	Swiss Re
Cardif Assurance Vie	Generali Belgium	Tokio Marine Kiln
Cardif Assurances Risques Divers	Hagelunie	Insurance Ltd
CDA	IPA (AXA Assistance)	Touring Assurances
Chubb European Group Limited	Justitia	TVM Belgium
Cigna Life Insurance Company	KBC Assurances	Wealins SA
of Europe	L'Ardenne Prévoyante	XL Insurance Company Ltd
COFACE	MAPFRE RE	Zurich Insurance plc -
Compagnie Française de	MSIG Europe AG - Belgium Branch	Belgium branch
Défense et de Protection	Munich Re	
Corona		
CPH Life		

Situation au 01/02/2018

Dernière situation disponible sur www.assuralia.be

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

Hans DE CUYPER, CEO - AG Insurance

VICE-PRÉSIDENT

Hilde VERNAILLEN, CEO - P&V Vivium

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ

Philippe COLLE

MEMBRES

Rudy BENMERIDJA, Country Manager - Amlin Europe

Luc BOGHE, Administrateur délégué - QBE Reinsurance (Europe) Ltd Secura Branch

Christophe CHERRY, Directeur général - Atradius

Emmanuel de TALHOUËT, Chief Integration Officer - DKV Belgium

Herman FALSTÉ, Directeur-Administrateur délégué - AMMA

Henk JANSSEN, CEO - Baloise Belgium

Edwin KLAPS, Managing Director Broker Channel and Non-Life Insurance Development - AG Insurance

Jean-Michel KUPPER, Administrateur-Directeur - AG Insurance

Annie LAFORET, Executive Vice President - SCOR

Philippe LALLEMAND, CEO - Ethias

Philippe LISON, Administrateur - Directeur - ERGO Insurance

Christophe MARIUS, Directeur général - AXA Assistance

Tom MEEUS, Administrateur délégué, CEO - FEDERALE Assurance

Wilfried NEVEN, General Manager - Allianz Benelux

Rebecca RAMBOER, Administrateur délégué - Protect

Edwin SCHELLENS, Administrateur et Président du Comité de direction - Fidea

Stéphane SLITS, Head of Retail - AXA Belgium

Mireille URLUS, Chief Executive Officer - ARAG SE Branch Belgium

Jan VAN AUTREVE, CEO - NN Insurance

Dirk VANDERSCHRICK, CEO - Belfius Assurances

Erika VAN DYCK, CEO - DAS Protection juridique

Patrick VANDOREN, Directeur - KBC Assurances

Tom VANHAM, Chief Executive Officer - Generali Belgium

Ilona VAN HEMELRIJK, Chief Sales & Marketing Officer - AWP P&C S.A. Belgian Branch (Allianz Global Assistance)

Jef VAN IN, CEO & General Manager Central and East Europe - AXA Belgium

Hans VERSTRAETE, Directeur général - KBC Assurances

Benoît VERWILGHEN, Vice CEO & CCO - Ethias

Les membres du Comité exécutif sont indiqués en vert

Situation au 01/02/2018

Dernière situation disponible sur www.assuralia.be

ASSEMBLÉES DE DIVISION ET COMMISSIONS

ACCIDENTS DE DROIT COMMUN

Président : **Patrick VANDOREN**,
KBC Assurances
Vice-Président : **Bertrand ROOSEN**,
AG Insurance

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Président : **Wilfried NEVEN**, Allianz Benelux
Vice-Président : **Marc EUBEN**, KBC Assurances

ASSISTANCE

Président : **Christophe MARIUS**,
AXA Assistance
Vice-Président : **Ilona VAN HEMELRIJK**,
AWP P&C S.A. Belgian Branch (Allianz Global
Assistance)

AUTO

Président : **Luc KRANZEN**, Ethias
Vice-Président : **Kurt VAN BRUYSEL**,
AXA Belgium

CRÉDIT-CAUTION

Président : **Christophe CHERRY**,
Atradius Euler Hermes
Vice-Président : **N.**

INCENDIE ET ASSURANCES DE CHOSES

Président : **Stéphane SLITS**, AXA Belgium
Vice-Président : **Bertrand ROOSEN**,
AG Insurance

PROTECTION JURIDIQUE

Président : **Mireille URLUS**,
ARAG SE Branch Belgium
Vice-Président : **Marnik VANHAVERBEKE**,
AXA Belgium

RÉASSURANCE

Président : **Luc Boghe**, QBE Reinsurance
(Europe) Ltd Secura Branch
Vice-Président : **N.**

SANTÉ

Président : **Emmanuel de TALHOUËT**,
DKV Belgium
Vice-Président : **Annick MAENHOUDT**,
AG Insurance

TRANSPORT

Président : **Jacques PETIT**, AIG Europe Limited
Vice-Président : **N.**

VIE

Président : **Jean-Michel KUPPER**,
AG Insurance
Vice-Président : **Werner VAN STEEN**,
KBC Assurances

PRÉSIDENTS DES COMMISSIONS

Affaires sociales :
Jan QUISTHOUDT, Allianz Benelux
Communication et Information :
Hans VERSTRAETE, KBC Assurances
Distribution :
Erik VANPOUCKE, Baloise Insurance
Etudes juridiques et Contrôle :
Serge JACOBS, Ethias
Fiscalité : **Benoît VERWILGHEN**, Ethias
Fraude : **Jef VAN IN**, AXA Belgium
Médecins-conseils/Assureurs :
Piet CALCOEN, DKV Belgium
Productivité :
Joris SMEULDERS, Baloise Belgium
Risk & Finance :
Philippe DE LONGUEVILLE, P&V Assurances

Situation au 01/02/2018

Dernière situation disponible sur www.assuralia.be

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	2
TENDANCES 2017	3
ENVIRONNEMENT GÉNÉRAL	8
LES COMPÉTENCES HUMAINES FERONT LA DIFFÉRENCE	11
Interview de Jan Quisthoudt , président de la Commission des questions sociales d'Assuralia, et Geert Deschoolmeester , directeur Market Management auprès d'Allianz Benelux	
LA DISTRIBUTION À UN TOURNANT	14
Interview d' Erik Vanpoucke , président de la Commission distribution d'Assuralia et administrateur délégué de Baloise Insurance, et Xavier de Beaufort , directeur études juridiques et fiscales & distribution chez Assuralia	
L'ASSURANCE VIE À MARÉE BASSE	17
DU NEUF EN ASSURANCES DE DOMMAGES	21



AVANT-PROPOS

2017 a été une année marquée par un tas d'évolutions sur les plans politique, social et économique, mais sans grands extrêmes, une année assez « ordinaire » en somme: nous constatons un timide redressement économique, la zone Euro se trouve en eaux plus calmes et la météo nous a été favorable.

Pourtant, notre monde change à une vitesse grand V, et cela ne fait que s'accélérer. Chaque jour, nous rencontrons de nouveaux termes tels que blockchain, économie de partage, robotique, insurtech, ... autant de défis pour notre secteur. Le potentiel de ces technologies et concepts est important, mais notre réussite dépendra de la valeur ajoutée pour le client et ses souhaits ou ce qui rend sa vie meilleure et plus agréable. En 2017, les assureurs ont identifié les nouvelles possibilités de la numérisation, de l'analyse de données et de l'automatisation. La prise de conscience d'un modèle économique en mutation s'est renforcée, et l'orientation client est au centre de la stratégie des assureurs. Le nouvel environnement fait jaillir un flux de modifications de la législation et un nouveau cadre réglementaire, ce qui va aussi requérir beaucoup d'énergie et d'investissements d'Assuralia et de ses membres.

Nos clients vivent, habitent et travaillent de manières sans cesse différentes, ce qui crée de nouveaux besoins d'assistance et de protection. Pour notre secteur qui voit à nouveau son chiffre d'affaires reculer, surtout en assurance sur la vie individuelle, cette réalité ouvre de nouveaux horizons. Avec les opportunités qui se présentent, nous avons bon espoir que 2018 sera une année dynamique et passionnante.

Philippe Colle, Administrateur délégué

Hans De Cuyper, Président

TENDANCES 2017

D'après les premières estimations de l'encaissement du marché belge de l'assurance, les primes sont à nouveau en recul de 0,5 milliard d'euros en 2017, dans la lignée de la tendance observée au cours des trois derniers exercices. L'encaissement s'élève à 26,6 milliards d'euros, soit 1,8% de moins qu'en 2016 et le chiffre le plus bas depuis 2004. Selon Hans De Cuyper, président d'Assuralia, « ce repli est entièrement dû à la baisse observée pour la branche Vie individuelle ».

LA «NON-VIE» PROGRESSE À PEINE

De 2004 à 2017, les **assurances de dommages** présentent une croissance relativement constante de 2,8% en moyenne. En termes nominaux, l'encaissement non-vie progresse de 2% en 2017, contre 1,7% en 2016, pour atteindre 12 milliards d'euros. Avec une inflation qui s'élève à 2% en 2016 et même un peu plus en 2017, les primes des assurances de dommages sont en léger recul en termes réels ces deux dernières années. « Le marché belge se caractérise par la bonne santé des portefeuilles », affirme Hans De Cuyper. « Les résultats sont meilleurs que dans les pays voisins et une couverture adéquate reste abordable pour les Belges. »

L'encaissement de la branche automobile progresse de 1,6% en 2017. La hausse des ventes de véhicules neufs observée ces dernières années soutient l'encaissement de la branche corps de véhicules qui progresse de 2,7% en 2017, contre 1,4% en 2016. La croissance de la branche RC automobile ralentit à 0,9% en 2017, contre 1,2% en 2016, 1,3% en 2015 et 2% en 2014.

L'encaissement de la branche accidents du travail diminue chaque année au cours de la période 2013-2017 (de 7,2% au total) en raison de l'inflation basse, du saut d'index, de la diminution du nombre d'accidents du travail entre 2010 et 2015 et de la concurrence constante entre assureurs. Il enregistre une nouvelle baisse de 1,2% en 2017. Les primes pour les autres assurances accidents sont également en recul de 2,4% l'an dernier, contre une hausse de 1,8% en 2016.

L'encaissement de la branche maladie progresse de 4,6 % en 2017. S'il augmente de 1,8 % en assurance revenu garanti, il diminue de 5,4 % en assurance soins de santé collective.

L'encaissement de l'assurance soins de santé individuelle croît de 5 % en 2017, en partie en raison de l'évolution de l'indice médical. L'évolution de l'indice médical non lié à l'âge s'élève à 4,3 % pour les chambres individuelles et à 3,2 % pour les chambres doubles ou communes en 2017. « L'augmentation de la charge des sinistres en assurances soins de santé et accidents du travail requiert malgré tout une attention particulière par comparaison avec d'autres assurances non-vie », précise Hans De Cuyper. « La prévention des incapacités de travail, les affections psychologiques, le burn-out et la reprise du travail représentent des défis et notre secteur peut y jouer un rôle. »

En 2017, la branche incendie progresse de 2,2 % en phase avec l'inflation. Les branches RC générale (+3 %), crédit et caution (+3,6 %), protection juridique (+3,4 %) et assistance (+6 %) enregistrent une plus forte croissance.

En dépit des attentats du 22 mars et des tempêtes et inondations de fin mai et de juin, les assurances de dommages ont été techniquement rentables en 2016. Grâce notamment à l'absence de gros sinistres, la plupart des branches, ainsi que les assurances de dommages dans leur ensemble, affichent un solde légèrement meilleur en 2017.

NOUVEAU REcul EN VIE

Selon les chiffres arrêtés en septembre 2017, les primes pour les **assurances-vie** sont en recul de 4,8 % pour s'établir à 14,5 milliards d'euros en 2017. Les assurances-vie individuelles à taux garanti sont à nouveau en repli de 22,7 % en 2017, et représentent désormais après une hausse de 5,6 % en 2016 6,2 milliards d'euros. Au cours de la période 2003-2012, elles représentaient encore chaque année plus de 11 milliards, mais divers facteurs défavorables comme la faiblesse persistante



des taux ont encore affecté la demande. « Pourtant, l'épargne à long terme reste intéressante. Ces produits restent attractifs si on prend en compte le rendement et la fiscalité », précise Hans De Cuyper.

À l'inverse, les assurances-vie individuelles de la branche 23 qui sont liées à des fonds d'investissement voient la demande augmenter en 2017. L'encaissement de cette branche progresse de 45,4 % pour atteindre 3,2 milliards d'euros en 2017, contre 2,2 milliards d'euros en 2016. La demande pour ce type de produits dépend dans une large mesure d'aspects fiscaux, de la concurrence avec d'autres produits financiers, du climat boursier et du contexte économique. « La branche 23 mérite de plus en plus une place à part entière dans l'offre, en tant que moyen d'épargne à long terme », fait remarquer le président d'Assuralia.

Les assurances de groupe sont moins sujettes aux fluctuations que les assurances-vie individuelles. En 2017, les primes au sein de cette branche ont augmenté de 2,3 % pour atteindre 5,1 milliards d'euros, contre une baisse de 1,5 % en 2016. Selon Hans De Cuyper, l'amélioration du climat économique devrait soutenir les « employee benefits », tandis que l'extension des pensions pour indépendants crée de nouvelles opportunités de croissance.

Alors que les provisions techniques pour les assurances de dommages et de groupe continuent à progresser chaque année, celles des assurances-vie individuelles à taux garanti s'effritent légèrement chaque année depuis 2012. Entre 2012 et 2016, elles ont diminué de 6,8 %. Cette tendance se poursuit en 2017. « De nombreux contrats d'une durée de huit ans arrivent maintenant à échéance et ne sont réinvestis que pour une partie dans des assurances sur la vie », indique encore Hans De Cuyper.

Les chiffres définitifs, qui seront disponibles à l'automne sur www.assuralia.be, donneront une image plus complète de ces indicateurs.

OPÉRATIONS	ENCAISSEMENTS (millions d'€)
	2016
Total non-vie et vie	27.039
Total vie	15.234
Vie individuelle	10.204
Taux garanti (Branche 21-22)	7.493
Fonds d'investissements (Branche 23)	2.171
Capitalisation (Branche 26)	540
Vie groupe	5.030
Taux garanti (Branche 21)	4.909
Fonds d'investissements (Branche 23)	121
Non-vie	11.805
Accidents, hors AT	409
Accidents du travail (AT)	1.077
Maladie	1.552
Automobile	3.728
Incendie	2.822
RC Générale	953
Autres opérations non-vie	1.264

CROISSANCE NOMINALE (%)

	2017 (est.)	2015-2016	2016-2017 (est.)
	26.555	-0,8%	-1,8%
	14.509	-2,6%	-4,8%
	9.362	-3,1%	-8,2%
	5.889	3,4%	-21,4%
	3.156	-25,9%	45,4%
	318	50,1%	-41,2%
	5.146	-1,5%	2,3%
	4.971	-1,8%	1,3%
	175	11,9%	44,8%
	12.047	1,7%	2,0%
	400	1,8%	-2,4%
	1.064	-1,8%	-1,2%
	1.623	3,5%	4,6%
	3.787	1,3%	1,6%
	2.883	1,9%	2,2%
	981	5,5%	3,0%
	1.309	0,9%	3,5%

Source : Assuralia, extrapolation après 3^{ème} trimestre 2017.

ENVIRONNEMENT GÉNÉRAL

L'agenda européen vise une surveillance effective de l'assurance, la confiance des consommateurs et son adaptation à une économie digitale, connectée et mondialisée.

2017 aura été l'occasion d'évaluer l'action **des autorités de contrôle européennes** compétentes pour les banques, l'assurance et les pensions (EIOPA), et les marchés financiers, sans exclure que cette répartition soit remise en cause. Les assureurs tiennent à un contrôle bien au fait de l'assurance : trop souvent, l'expertise en cette matière au sein d'organes de décision plus globaux ne pèse pas bien lourd. Dès lors, le secteur demande qu'EIOPA garde sa spécificité, et insiste sur des progrès en matière de gouvernance sous la forme de plus de prévisibilité, une dose de financement communautaire et une liaison étroite avec les décideurs politiques.

Un des points du débat porte sur le traitement à accorder aux start-up qui bourgeonnent dans le secteur. Promouvoir l'innovation, bousculer les traditions, ce sont évidemment des idées séduisantes et chaque pays a ses favoris dans le domaine des « **insurtech** », ces jeunes pousses attirées par l'envergure économique d'un secteur réputé à la traîne. Mais en fin de compte, il y va de l'intérêt général : autant éviter de baisser le niveau d'exigences pour « faire moderne ». Les entreprises déjà établies souhaitent elles aussi des incitants à se transformer, pourvu que l'encadrement soit cohérent au niveau européen, pour préserver l'égalité des chances.

LES DÉFAUTS DE SOLVABILITÉ II

Le secteur a bien géré la mise en œuvre de la directive **Solvabilité II** en 2016. Néanmoins, un sérieux malentendu persiste, puisque cette législation méconnaît la nature à long terme de la plupart des engagements et des placements des assureurs. En effet, ceux-ci sont à l'abri d'une ruée sur les avoirs qu'ils constituent, les échéances de leurs contrats ne tenant pas à une soudaine crise de confiance.

Ce malentendu met l'assurance en porte-à-faux par rapport à nombre de demandes politiques ou d'opportunités d'investissement. Cela réduit l'offre, augmente les primes, incite à constituer



des réserves excessives et à se concentrer sur les placements favorisés: les emprunts d'Etat. Autant de raisons pour corriger le tir en vue de revoir la directive d'ici 2020, un exercice qui prend cours en 2018. En ce qui concerne les **projets d'infrastructures** pour lesquels les Etats, déjà largement endettés, n'ont pas de budget, des accommodements ont été obtenus. De même, il est bon que le dossier des garanties des autorités régionales au financement d'écoles ou hôpitaux par exemple, une particularité de notre Etat fédéral, ait connu une évolution positive.

La réglementation actuelle constitue également une véritable entrave aux activités sur le long terme. Ceci affecte l'offre de produits de pension à taux garanti autant que les investissements dans des projets à long terme. Ne serait-ce pas un effet pervers que d'inciter les assureurs à promouvoir plutôt des assurances groupe en branche 23 là où les futurs retraités recherchent la sécurité ?

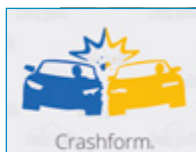
En attendant, le secteur est prié de se mettre au diapason de **nouvelles normes comptables** portant sur les contrats d'assurance (IFRS 17) d'ici 2021: un chantier fastidieux et coûteux, dont les bénéfices restent opaques. Une analyse coût/bénéfice s'impose, sachant que les assureurs seront partants pour tout projet qui augmente la confiance des actionnaires, ce qui reste à prouver.

Dans le contexte européen, le **Brexit** a constitué un tournant inattendu aux incidences multiples pour les équilibres politiques et les aspects techniques de la relation avec un pays qui ne devrait plus faire partie de l'Espace économique européen. C'est surtout la perte des «passeports» pour quiconque entend continuer à proposer des services outre-Manche qui constitue un point d'attention. Plusieurs groupes internationaux souhaitent avoir aussi un établissement dans l'UE, et la Belgique a su attirer un certain nombre d'assureurs de premier plan. Il est important à cet égard que notre pays puisse non seulement revendiquer la fiabilité et l'approche pragmatique du contrôle, mais aussi entretenir un environnement propice aux affaires. Et sur ce point, la Belgique pourrait parfois mieux faire.

Assuralia a suivi de très près les décisions budgétaires prises dans le cadre de « l'accord d'été » de 2017, mais s'inquiète surtout d'une mesure qui, une fois de plus, sème la confusion entre spéculation financière, d'une part, et gestion des avoirs de pension et provisions pour sinistres, de l'autre, à savoir le projet de **taxe sur les transactions financières**, même lorsqu'il s'agit de l'argent qui revient aux assurés, et non donc des fonds propres des assureurs.

QUE VEUT LE CONSOMMATEUR?

Les autorités ne sont bien sûr pas la seule partie prenante dont les assureurs ont à tenir compte : le consommateur retient également toute leur attention. La **mesure de réputation** réalisée en 2017 indique une amélioration sur un certain nombre de points de la perception de l'assurance par le grand public : le client reconnaît ainsi les efforts consentis pour mieux répondre à ses attentes. Il ne voit cependant pas l'assurance comme un secteur dynamique, ne sait pas très bien à qui s'adresser en cas de plainte, et n'a aucune idée de la manière dont l'assurance fonctionne ni du contrôle dont elle fait l'objet. Toutefois, les propres expériences restent de loin le facteur le plus important de la réputation. Comme le dit le proverbe anglais, « the proof of the pudding is in the eating », c'est à l'usage que l'on peut juger de la qualité d'une chose. Sur ce plan, il est heureux que les assureurs aient plus que jamais la volonté de souligner la dimension de l'assurance en tant que service et de mettre en œuvre les outils numériques souhaités.



Interview

LES COMPÉTENCES HUMAINES FERONT LA DIFFÉRENCE

Ces derniers mois, plusieurs entreprises d'assurances ont annoncé des restructurations et des plans sociaux. Jan Quisthoudt, président de la Commission des questions sociales d'Assuralia, et Geert Deschoolmeester, directeur Market Management auprès d'Allianz Benelux, voient un avenir avec moins de travailleurs et un glissement vers d'autres profils. Avec l'automatisation et la numérisation, c'est par leurs talents personnels que les travailleurs pourront faire la différence.

Nombreux sont les travailleurs plus âgés à être concernés par les changements de cap. Quelle en est la raison ?



JQ : Les assureurs ont engagé massivement dans les années 70 et 80 et ont de ce fait beaucoup plus de travailleurs plus âgés que d'autres secteurs. Avec un système de rémunération qui fait la part belle à l'ancienneté, ces travailleurs sont devenus comparativement trop chers pour l'employeur et l'écart salarial avec les jeunes est trop grand. En outre, l'automatisation et la numérisation modifient la manière de travailler. Nous assurons des formations et une réorientation professionnelle, mais il est utopique de penser que tout le monde peut et veut se reconverter. Pour les personnes qui perdent leur emploi, le secteur paie un outplacement, même si la loi ne l'y oblige pas. À cet égard, nous avons une sérieuse avance sur d'autres secteurs. Nous constatons aussi que cela porte ses fruits : 85% environ des participants trouvent un nouvel emploi, généralement en dehors du secteur. J'ai même vu un employé devenir conducteur de tram, ce qui constitue effectivement un virage à 180 degrés.



GD : Chez Allianz, nous fonctionnons depuis des années de façon très serrée en termes d'effectifs et nous avons choisi de continuer à proposer une large gamme de produits d'assurance. Il semble dès lors que notre entreprise ne devra pas faire face dans l'immédiat à une réduction drastique de son personnel. Mais avec la numérisation, l'ensemble

du secteur aura à relever les mêmes défis. La question sera de savoir si la numérisation prendra une forme progressive ou disruptive. Pour le moment, il ne semble pas que les technologies disruptives de ce qu'on appelle les « Insurtechs » menacent d'emblée l'ensemble de la chaîne des valeurs. C'est un peu trop complexe aujourd'hui. Aussi longtemps donc que la numérisation ne nous mettra pas hors-jeu, nous aurons sans doute le temps d'évoluer sur le plan social sans trop de turbulences, mais nous devons tenir compte de manière proactive de la numérisation. Le client l'exigera, tout comme dans d'autres secteurs.

JQ: Les nouvelles technologies rendent possible l'automatisation, mais ce n'est en fait pas de la numérisation. Ainsi, les petits sinistres pourraient être réglés pour une grande part de manière automatisée. La numérisation, cependant, peut nous aider à travailler d'une manière davantage axée sur le client et à proposer un meilleur service. Cela permet de créer de la valeur ajoutée en fournissant des conseils complémentaires, en étant disponibles aux moments où nous ne le sommes pas actuellement, ou en expliquant une matière difficile au client d'une manière humaine et claire.

Cela demandera aussi un autre type de travailleurs ?

JQ: C'est exact. Nous devons les préparer et sélectionner en fonction des nouveaux modes de travail. C'est ce qui se fait déjà. Les compétences générales sont plus importantes qu'autrefois. Songeons à la communication, au leadership, à la collaboration et l'empathie ou à l'orientation client. D'autre part, nous recherchons des profils techniques et des gens capables de concevoir les choses sur le plan des processus.

GD: Dans le secteur de l'assurance, les nouvelles recrues devront comprendre comment fonctionne la technologie qui les assiste dans leur tâche et l'expliquer d'une manière simple. Celui qui par contre écrit des programmes et des processus devra quant à lui le faire en partant du point de vue du client.

Il faudra raisonner davantage en termes de solutions qu'en termes de processus. C'est le nombre de clients satisfaits qui doit être l'objectif, et non celui de dossiers traités. Trouver les personnes qui réunissent toutes les compétences nécessaires n'est pas si simple. Notre enseignement devra également être axé davantage sur l'acquisition de ces compétences.

Qu'est-ce qu'un candidat-travailleur doit déjà savoir et que va-t-il apprendre peu à peu ?

GD : Avoir une connaissance de base des assurances constitue un plus, mais pas davantage étant donné que nous pouvons nous-mêmes la fournir. Nous voulons trouver des gens à même d'acquies rapidement et facilement des connaissances et des aptitudes, et disposés à les développer. Il est bon que l'enseignement évolue progressivement vers un autre mode d'apprentissage, par exemple en amenant les élèves à effectuer leurs propres recherches, en les faisant travailler ensemble, etc. Nous ne fournissons de la qualité que quand les gens collaborent bien.

JQ : Même s'il reste utile de disposer d'un bagage en assurances, l'accent est mis de plus en plus sur les compétences générales. C'est pourquoi une sorte de «rapport de talents» permettant de mieux cerner les aptitudes personnelles de quelqu'un serait, en plus d'un diplôme, très utile. Nous travaillons activement au développement de ces aptitudes également par le biais du Fopas, le Fonds pour la formation et le développement des compétences dans le secteur de l'assurance.



Interview

LA DISTRIBUTION À UN TOURNANT

Erik Vanpoucke, président de la Commission distribution d'Assuralia et administrateur délégué de Baloise Insurance, et Xavier de Beaufort, directeur études juridiques et fiscales & distribution chez Assuralia, évoquent les nombreuses initiatives tant au niveau belge qu'européen qui ont renforcé la protection des assurés ces dernières années.

Le législateur entend notamment combiner l'obligation de transparence qui existe dans le cadre des règles AssurMiFID avec la nouvelle directive distribution. Comment le secteur va-t-il y parvenir ?



EV : Cette combinaison est louable mais elle implique que les règles de conduite, alors que la directive vise les produits d'investissement fondés sur l'assurance sur la vie, s'appliquent également à tous les autres produits, y compris les assurances de dommages. Cela requiert un travail administratif supplémentaire et une adaptation complète des systèmes informatiques qui doit donner une place centrale au client et non plus aux conditions du contrat. La directive distribution entend en effet orienter chaque produit d'assurance vers le « bon » profil.

Assuralia s'est activement employée à analyser l'ensemble de ces nouvelles règles et parfois aussi à tendre à une interprétation uniforme de ces règles. Il est très important pour les intermédiaires que chaque assureur interprète la réglementation de la même manière.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le client reçoit des informations plus détaillées au sujet de sa police d'assurance, tant avant sa souscription que pendant la durée du contrat.

Afin d'informer correctement les clients potentiels de produits d'investissement fondés sur l'assurance (IBIP) du risque, des frais et des rendements attendus, le secteur fait désormais usage du document d'informations clés. Un document d'information similaire (IPID) a été élaboré pour les produits « non-vie ». Le client peut

y retrouver d'un seul coup d'œil toutes les informations pertinentes concernant les garanties et les exclusions, mais aussi ses obligations avant la souscription et pendant la durée de sa police.

Ainsi, le client recevra désormais également, tant avant qu'après la souscription de sa police, des informations sur les coûts et les frais contenus dans sa prime d'assurance. Par ailleurs, le secteur travaille d'arrache-pied aux « rapports adéquats ».

Pourquoi une « fiche d'information » pour chaque produit ?

EV : Ces documents semblent formalistes, mais ils font partie du système. La personne qui est en contact avec le client devra intégrer cette fiche dans sa conversation. Je la compare à un acte notarié. Même s'il compte de nombreuses pages et est formaliste, un bon conseil consiste à mettre l'accent sur ce qui y est pertinent. Dans les deux cas, l'art consiste à passer ces textes en revue avec le client, à les expliquer d'une manière intelligible et à attirer l'attention sur les éléments les plus importants afin de favoriser la compréhension et la confiance.

The image shows a screenshot of a document titled "Assurance Xxxxx" with the subtitle "Document d'information sur le produit d'assurance". Below the title, there is a line of small text: "Document d'information sur le produit d'assurance - Contrat, Police, Déclaration". The main content of the document is organized into several sections, each with a question and a list of options (Yes/No/Other). The sections are: "De quel type d'assurance s'agit-il?", "Quelles sont vos garanties?", "Quelles sont vos obligations?", "Quel est le montant de votre prime?", "Quel est le montant de votre cotisation?", "Quel est le montant de votre cotisation de base?", and "Comment puis-je modifier mon contrat?". Each section has a list of options with checkboxes or radio buttons.



XdB : La fiche contient toute une série d'informations, constitue un point de départ qui doit être confronté à la situation individuelle du client. Lorsqu'il est question de la responsabilité locative, il n'y a pas tellement d'éléments dont il faut discuter, mais c'est l'occasion d'aborder des risques connexes comme le mobilier ou la couverture contre le vol.

Sur ce plan, beaucoup de courtiers font bien leur boulot, mais ce n'est pas si simple à prouver au moyen de ces fiches formelles qui

constituent la base du contrôle. Le danger est de se focaliser sur ce formalisme.

EV : Pour les produits d'investissement, ce questionnaire est plutôt une opportunité qu'une charge car les consommateurs veulent à l'heure actuelle se sentir impliqués. Le législateur surfe sur cette tendance et marque un point mais en « non-vie », toutes ces obligations sont un peu exagérées pour des produits simples.

Le secteur s'apprête aux « rapports adéquats » ?

XdB : Chaque année, la personne qui est en contact avec le client doit lui fournir un aperçu de l'ensemble de ses contrats d'assurance et sinistres. Cet instantané nécessite beaucoup de travail afin de collecter les données précises, d'où également l'intérêt de ladite coordination. Ces « rapports adéquats » peuvent constituer une opportunité supplémentaire de répondre aux besoins du client.

Le législateur introduit également une POG (Product Oversight and Governance).

EV : Si le client se sent compris, écouté et mieux informé, le secteur sera perçu comme plus professionnel. Telle est également l'essence de l'obligation de définir un public cible lors du développement de chaque produit. Les produits sont de plus en plus différenciés : nous devons donc bien savoir à qui ils sont destinés et ce n'est pas simple. Ainsi, il semble logique d'un point de vue rationnel que les franchises élevées soient destinées aux personnes avec des revenus élevés étant donné qu'elles peuvent les assumer. Dans la pratique, ce groupe veut les couvertures les plus étendues et sans franchise. L'exercice représente également un défi pour les équipes de communication vu qu'il faut trouver une bonne manière de présenter le produit.



L'ASSURANCE VIE À MARÉE BASSE

L'encouragement de l'épargne à long terme pour maintenir le niveau de vie après la retraite, assorti de réformes des pensions, est une lame de fond qui traverse l'Europe vieillissante. La Belgique n'y échappe pas et manœuvre pour assurer aux générations futures une retraite adéquate. L'encaissement de l'assurance vie se trouve à son niveau le plus bas depuis le début des années 2000, suite à l'introduction et l'augmentation intempestive d'une taxe sur l'assurance vie individuelle dans un environnement de taux bas. Assuralia appuie les propositions du gouvernement Michel – dont certaines sont reconfirmées dans l'«accord d'été» 2017 – pour continuer à **stimuler la constitution d'une pension complémentaire.**

À CHACUN SA PENSION COMPLÉMENTAIRE

Ces propositions visent à encourager l'accès aux pensions professionnelles pour de nombreuses catégories qui n'y étaient pas encore parvenues et leur donner plus d'ampleur. Ainsi, les indépendants qui n'opèrent pas par le biais d'une société obtiennent les mêmes possibilités pour se constituer une pension complémentaire que ceux qui travaillent en société, les pensions complémentaires pour les fonctionnaires contractuels sont davantage encouragées et les travailleurs pourront sous certaines conditions effectuer sur une base volontaire des versements complémentaires dans le deuxième pilier. Par ailleurs, chaque Belge peut se constituer librement une pension complémentaire via le troisième pilier de pension. L'«accord d'été» permet d'effectuer des versements plus importants dans l'épargne-pension individuelle en créant une double piste : le maximum de 940 euros est maintenu pour une déductibilité fiscale de 30 %, mais celui qui veut épargner 1.200 euros, ne pourra récupérer que 25 % de sa mise dans ses impôts.

Comme la pension légale se trouve dans le double carcan du déficit budgétaire et de l'explosion du nombre de retraités par rapport à celui de la population active, les pensions complémentaires ne feront que gagner en importance. Elles touchent déjà un nombre considérable de Belges (75 % des travailleurs salariés dans le deuxième pilier et plus de 2,5 millions de Belges dans le troisième

pilier). En tant que spécialistes des garanties à long terme, les assureurs sont leaders de ce marché, tant pour les plans de pension complémentaire collectifs (73% des réserves) qu'individuels (63% des réserves), ce qui souligne leur rôle d'utilité publique. De son côté l'UE voudrait encourager les produits de **pension personnelle paneuropéens** (PEPP). Cette intention louable se heurte à trop d'obstacles pratiques. Il est primordial que tous ceux qui souscrivent un tel produit bénéficient de la même protection, ce que la proposition actuelle ne garantit nullement. Ceux qui proposeraient un tel produit paneuropéen ne sont en effet absolument pas soumis aux mêmes règles de fiabilité, de solvabilité et de distribution, contrairement à ce qu'un label européen pourrait faire croire.



« Les assureurs vie font des efforts considérables pour améliorer l'accès à l'assurance solde restant dû aux personnes qui présentent un risque de santé aggravé. »

L'assurance vie ne se limite pas à l'indispensable constitution d'une retraite : elle offre également une **protection financière** suite à un événement imprévu comme le décès. Dans une brochure parue en 2017, Assuralia en expose les aspects les plus importants. En outre, les assureurs vie font des efforts considérables pour améliorer -dans les limites des règles d'assurance et avec des résultats tangibles- l'accès à l'assurance solde restant dû aux personnes qui présentent un risque de santé aggravé.



Indépendamment des vicissitudes de la vie, l'assurance vie peut enfin être une simple **forme d'épargne** selon le risque que le souscripteur entend prendre : à taux garanti ou lié à un fonds d'investissement, ou en combinant les deux.

COMPRENDRE SON CONTRAT...

L'intérêt de l'assurance vie requiert pour chaque produit une **information précise et adéquate** et une capacité de comprendre les besoins du client lors de la vente. Les assureurs y consacrent beaucoup de temps et de moyens alors que le législateur aussi a pris beaucoup d'initiatives en la matière. Ainsi, tous les produits d'épargne et d'investissement font désormais l'objet d'une **fiche d'information** européenne uniforme (la fiche PRIIPs) qui éclaire le client sur leurs caractéristiques essentielles. De plus, le secteur s'engage à maintenir les fiches d'information uniformes pour les autres assurances vie. En exécution des règles AssurMiFID, les consommateurs seront aussi informés à partir de 2018 avant la conclusion du contrat de la prime commerciale, du montant des frais qui s'y rapportent et des taxes et contributions.

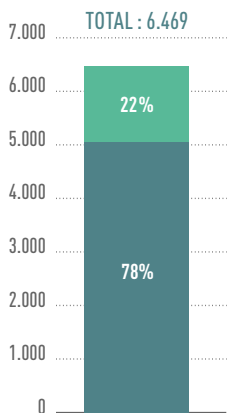
... ET SES DROITS À LA PENSION

Les assureurs vie sont entretemps venus à bout d'un travail soutenu pendant six ans pour alimenter la banque de données «DB2P» sur les assurances complémentaires, contribuant ainsi au lancement en décembre 2016 du volet «assurances complémentaires» sur le site **MyPension.be**. C'est un outil puissant et précis - consulté plus de 700.000 fois la première année - pour découvrir le détail de ses droits à la pension légale et extralégale, et pour prendre les dispositions nécessaires s'il s'avère que les montants indiqués n'offrent pas la perspective du niveau de vie souhaité.

Les assureurs vie voudraient aussi pour améliorer leur service pouvoir utiliser le numéro de **registre national** comme clé d'identification et accéder au registre national des personnes pour contacter plus facilement les bénéficiaires.

DEUXIÈME PILIER

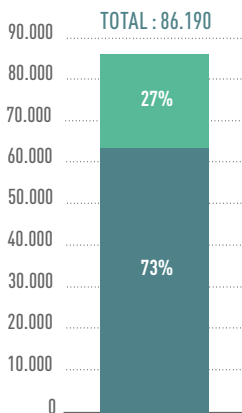
CONTRIBUTIONS (millions d'€)



Assureurs groupe

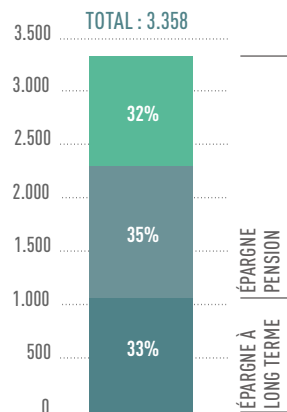
Fonds de pension

RÉSERVES (millions d'€)



TROISIÈME PILIER

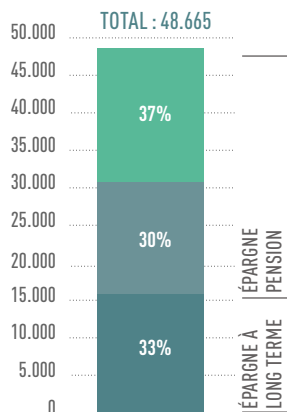
CONTRIBUTIONS (millions d'€)



Assureurs vie

Fonds d'épargne-pension

RÉSERVES (millions d'€)



Source : Assuralia

DU NEUF EN ASSURANCES DE DOMMAGES

UN NOUVEAU CONTRAT-TYPE AUTO

Dans l'ensemble, nous provoquons un peu moins d'accidents, et c'est tant mieux. Les améliorations de l'infrastructure et les campagnes de **sécurité routière** semblent atteindre leur objectif. En 2016, le nombre de tués sur les routes en Belgique a reculé pour s'établir à 640. Cette tendance positive peut également être observée dans les statistiques relatives à la RC auto, où la fréquence des sinistres est passée de 6,25% à 6,20%, ce qui signifie qu'un peu plus de 6 véhicules assurés sur 100 en Belgique provoquent un accident dans l'année. Pour la catégorie Tourisme et affaires, cela représente un peu plus de 350.000 dossiers de sinistre par an. Les chiffres les plus récents concernant la RC auto se trouvent sur www.assuralia.be.

Début 2018, le marché fera connaissance avec le nouveau contrat-type. En effet, les «conditions minimales» auxquelles l'assurance RC auto doit répondre ont été modifiées. Ces modifications résultent d'une nouvelle législation, d'une nouvelle jurisprudence et de nouveaux besoins du consommateur. Concrètement, elles se traduisent par une meilleure couverture pour l'usage d'un véhicule de remplacement à titre temporaire ou pour le conducteur occasionnel (par exemple Bob) d'un véhicule non assuré.

UNE AIDE ADMINISTRATIVE POUR LES VICTIMES

Lorsqu'on est victime d'un accident, il faut souvent entreprendre toute une série de démarches administratives pour que l'assureur du responsable puisse procéder à l'indemnisation. Afin de simplifier cette procédure, les assureurs de responsabilité et les assureurs de protection juridique membres d'Assuralia ont établi un certain nombre de documents types uniformes.

Pour les victimes, ces **documents types** impliquent beaucoup moins de paperasse dans la mesure où il ne faut les compléter qu'une seule fois. Si un autre assureur concerné par l'accident demande les mêmes informations, il suffit tout simplement de lui remettre une copie du document complété ou de lui faire savoir

quel assureur en dispose déjà tout en mentionnant les références de son dossier.

Les dix documents types sont disponibles en quatre langues. Afin que les documents appropriés soient dès le départ complétés correctement, Assuralia.be et ABCassurance.be mettent à disposition une application Web bien pratique.

INONDATIONS : DES DIFFÉRENCES SELON LA RÉGION

En 2017, de nouvelles cartes pour évaluer correctement le **risque d'inondation** en région flamande ont vu le jour (voir : www.waterinfo.be). Elles permettent à l'assureur incendie de vérifier si l'immeuble à assurer est situé ou non dans une zone à risque. 18 mois après la ratification des zones à risque actualisées (AR du 21 décembre 2017), les assureurs ne sont plus tenus d'accorder la couverture contre les inondations pour les nouvelles habitations qui seraient malgré tout construites dans ces zones à risque.

INONDATIONS

Année	Période	Nombre de sinistres	Coût moyen (€)
2010	11-19 novembre	8.470	7.470
2011	18 août	5.186	4.066
	22-23 août	7.522	4.200
2016	27 mai - 8 juin	15.078	7.282
	23-24 juin	6.078	6.639

Source : Bureau de Tarification Catastrophes Naturelles - Rapport annuel 2016

La législation sur l'assurance des catastrophes naturelles prévoyait pour les très grandes catastrophes une solidarité financière entre assureurs et autorités. Après la régionalisation du Fonds des calamités, il revenait aux gouvernements régionaux de reprendre ce principe. Seule la Flandre a fait le nécessaire en constituant un fonds de 100 millions d'euros, la Wallonie et Bruxelles ne prévoyant plus d'intervention au-delà de celle de l'assureur. De ce fait, en cas de catastrophe naturelle excédant la limite d'intervention d'un



assureur, des différences au niveau des indemnisations pourront apparaître selon le lieu de résidence des victimes.

UNE SOLUTION POUR LA POLLUTION PAR LE MAZOUT

Le dossier du financement du fonds spécifique pour l'assainissement des **sols pollués** par la mazout bute depuis des années sur une répartition complexe des compétences entre le fédéral et les entités fédérées. Aux dernières nouvelles, une solution aurait été trouvée et devrait être avalisée par les parlements fédéral et régionaux. Après contrôle du bon état d'une citerne à mazout ou après assainissement d'une pollution éventuelle, les assureurs seront en mesure de proposer des couvertures d'assurances qui couvriront l'aléa de pollution future.

RESPONSABILITÉS DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION

Assuralia a été impliquée dans l'élaboration de la législation qui protégera mieux le maître d'ouvrage en cas de vices éventuels au niveau de la solidité, la stabilité et l'étanchéité du gros œuvre d'habitations. Au 1^{er} juillet 2018, l'assurance obligatoire de la **responsabilité civile décennale** sera une réalité pour les architectes et les entrepreneurs. À cette date devrait également entrer en vigueur l'assurance obligatoire de la responsabilité civile professionnelle des architectes, des géomètres-experts et coordinateurs de sécurité-santé.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Le nombre d'accidents du travail dans le monde de l'entreprise (142.229) est en hausse de 3,7% en 2016, et la charge des sinistres de 7,9%.

Le nombre d'accidents sur le chemin du travail (+7,6%) augmente davantage que celui des accidents sur le lieu du travail. Le nombre d'accidents du travail mortels diminue cependant de 71 en 2015 à 66 en 2016. Principales causes de décès: les accidents de la circulation et les chutes.

Un accident du travail peut avoir un impact énorme pour la victime et pour l'employeur, ce qui justifie les efforts de prévention : les employeurs peuvent faire appel aux conseillers en prévention des assureurs à cette fin.

En collaboration avec Fedris (l'ancien Fonds des accidents du travail), les assureurs accidents du travail travaillent notamment à une meilleure **protection légale du télétravail**. Celui-ci ne constitue plus une expérience, il est aujourd'hui largement répandu. L'objectif est d'aligner la protection des télétravailleurs sur celle qui prévaut pour les situations de travail classiques, notamment en reconnaissant comme chemin du travail le trajet du domicile à l'école ou la crèche et inversement. Il en est de même pour l'itinéraire entre le domicile et un lieu pour y prendre un repas ou y acheter des aliments à emporter.

SANTÉ

Garantir le revenu des indépendants en incapacité de travail

La Belgique dispose d'un système de soins de santé de qualité qui laisse une grande liberté aux patients. Mais cela a un prix : un peu plus de 8 % du produit intérieur brut et 5 % du budget des ménages.

Pour cela, 8 millions de Belges bénéficient d'une assurance hospitalisation complémentaire collective ou individuelle. La loi Verwilghen a rendu celle-ci plus accessible, et l'indice médical, plus transparente aussi.

L'assurance Soins de santé complémentaire comporte un volet très important pour les indépendants : la couverture « Revenu garanti » que 61.000 d'entre eux ont souscrite. Suite à la décision gouvernementale de retarder l'âge légal du départ à la retraite, les assureurs ont adopté en juin 2017 un code de conduite qui les s'engage à prolonger la couverture jusqu'à 65 ans, à la demande de l'assuré (jusqu'en juin 2021), pour les contrats d'assurance qui prévoient le versement d'une rente en cas d'incapacité de travail et dont la couverture ne s'étend que jusqu'à un âge compris entre 60 et 64 ans.

Philippe COLLE 642
Administrateur Délégué

Ingvild DEBBAUT 642
Secrétaire de direction

Pascale PETIAU 651
Secrétaire de direction

ASSURANCES NON VIE & RÉASSURANCES

Bruno DIDIER 660
Directeur

Anouchka WYME 721

Secrétaire de direction

Bernard DESMET 676

Assurances incendie et vol

Bernadette VAN CROMBRUGGHE 892

Assurances accidents du travail

Ives VERBAEYS 671

Assurances auto

ASSURANCES DE PERSONNES & SANTÉ

Bart VANDERMEIREN 883
Directeur

An NEYNS 881

Secrétaire de direction

Isabelle BASTIEN 894

Médecins conseils – études

Sammy BOGAERT 882

Assurances vie individuelle

Frank RIETJENS 886

Assurances vie collective

Diandra ROEBROEK 896

Assurances vie collective

Virginia SCHREURS 885

Assurances vie individuelle

Melissa THIRION 725

Santé

ÉTUDES, PRODUCTIVITÉ, PRÉVENTION FRAUDE, ÉTUDES ET SERVICES DE SUPPORT

Gino LEROY 760
Directeur

Pascale PETIAU 651

Secrétaire de direction

ÉTUDES TECHNIQUES DE L'ASSURANCE

Rita THYS 746

Directeur

Françoise GILSON 741

Secrétaire de direction

Carine HÉLIN 743

Études Techniques

Caroline JOYE 744

Études Techniques

Alex MASELIS 745

Études Techniques

Anton MERCELIS 738

Études Techniques

Ivo VAN UFFÉL 747

Études Techniques

AFFAIRES SOCIALES

Serge DEMARRÉE 890

Directeur

Ingvild DEBBAUT 642

Secrétaire de direction

Isabelle BASTIEN 894

Droit social – Études

ÉTUDES JURIDIQUES ET FISCALES & DISTRIBUTION

Xavier de BEAUFFORT 652
Directeur

Colette VANDEROOST 661

Secrétaire de direction

Edwin DESNYDER 728

Études fiscales

Marie SCHOLASSE 724

Études juridiques

Melissa THIRION 725

Études juridiques et documentation

Charles van OLDENEEL tot OLDENZEEL 722

Juriste d'entreprise – Études juridiques

RISK & FINANCE ET AFFAIRES EUROPÉENNES

Paul WINDELS 762
Directeur

Françoise GILSON 741

Secrétaire de direction

Carine KRONAL 691

Secrétaire de direction

Elsbeth BEERTS 899

Affaires européennes

Nicolas ROELANT 769

Études Risk & Finance

Jimmy VAN DYCK 763

Études Risk & Finance

PRESSE & COMMUNICATION

**Wauthier ROBYNS
de SCHNEIDAUER 690**

Directeur

Carine KRONAL 691

Secrétaire de direction

François de CLIPPELE 694

Presse & Communication

Peter WIELS 692

Presse & Communication

ORGANISATION INTERNE D'ASSURALIA



FORMATION

Willy DE WEERDT 700

Training Manager

Marjorie DEMANNEZ 701

Development Manager

CHEF DE PROJET

Stéphane NACHTERGAELE 768

Conseiller à la direction

SERVICES DE SUPPORT

Jean-Philippe DEGAND 765

RH-Projets

Vanessa DEMEULEMEESTER 767

Administration du personnel

Benoît MONTENS 764

Productivité, Prévention fraude

Stéphane NACHTERGAELE 768

Productivité

Dirk RUYS 751

ICT Manager

Alain TAETS 899

Services généraux

Valère VANAENRODE 783

Comptabilité

Vincent WOYGNET 792

Traduction

Situation au 01/02/2018

Les chiffres à côté des noms se rapportent aux extensions téléphoniques (02/547.5...)

Les membres du Comité de direction sont indiqués en vert

COLOPHON

ÉDITÉ PAR ASSURALIA

Union professionnelle des entreprises d'assurances

DÉPÔT LÉGAL

ISSN : 2032-8435

CONCEPTION ET RÉALISATION

Trinôme

IMPRESSION ET FAÇONNAGE

Hayez (Artoos Group)

Nederlandse versie op aanvraag beschikbaar: cia@assuralia.be

MAISON DE L'ASSURANCE

Square de Meeûs, 29

1000 Bruxelles

T +32 2 547 56 11

F +32 2 547 56 01

info@assuralia.be

www.assuralia.be

www.ABCassurance.be

