

FEDRABEL



Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

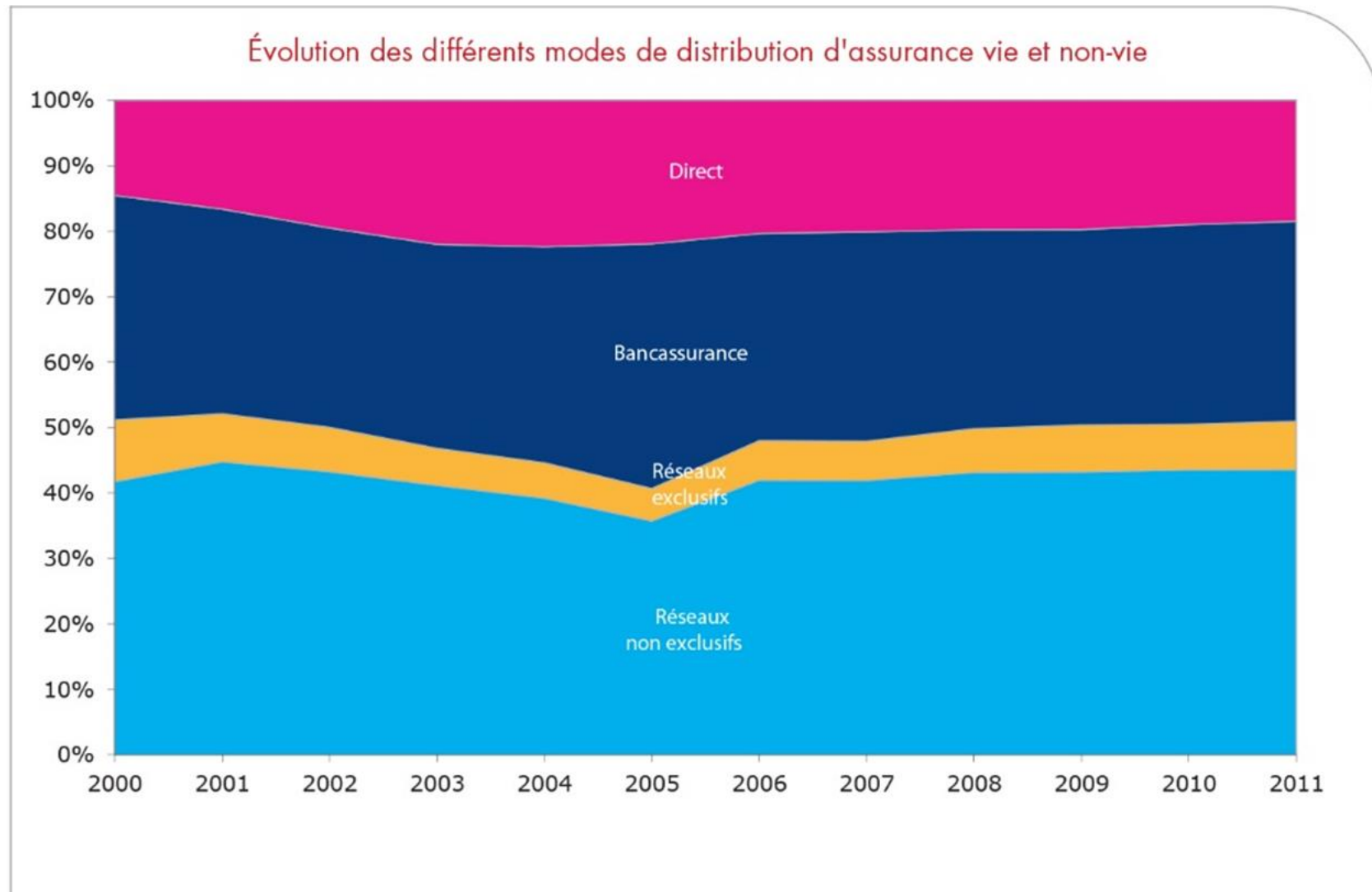


Votre Courtier Votre meilleure Assurance

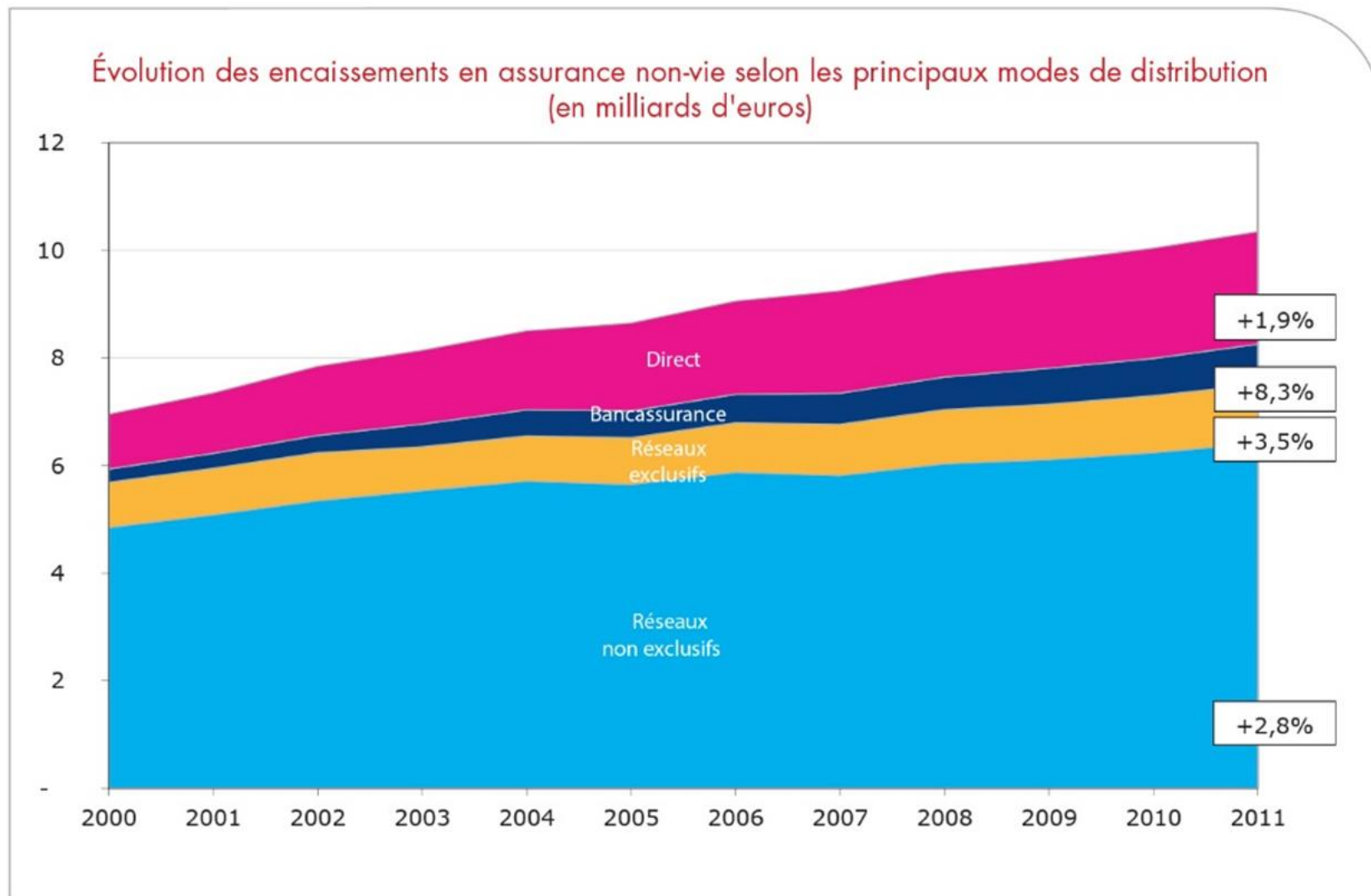




Quelques chiffres ...



Quelques chiffres ...

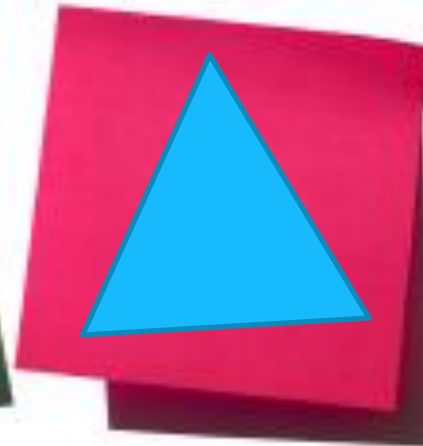


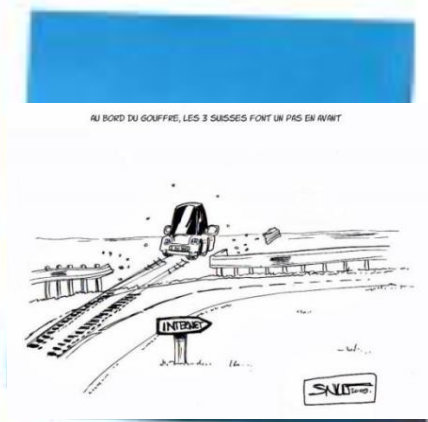
QUELQUES CHIFFRES ...

- ✓ 6 DES 10 PLUS GRANDS GROUPES D'ASSURANCES DISTRIBUENT LEURS PRODUITS VIA LES COURTIER D'ASSURANCES (étude *Benthurst&Co Broker Survey 2012*)
- ✓ LE CANAL DU COURTAGE RESISTE BIEN = 40% !
- ✓ EN NON-VIE, LE COURTAGE REPRESENTE +/- 60%
- ✓ PROGRESSION DE 2,8% EN NON-VIE > DIRECT 1,9%!
- ✓ ATTENTION A LA BANCASSURANCE!



LE COURTIER INDEPENDANT RESTE LE PRINCIPAL CANAL DE DISTRIBUTION EN BELGIQUE MAIS ...



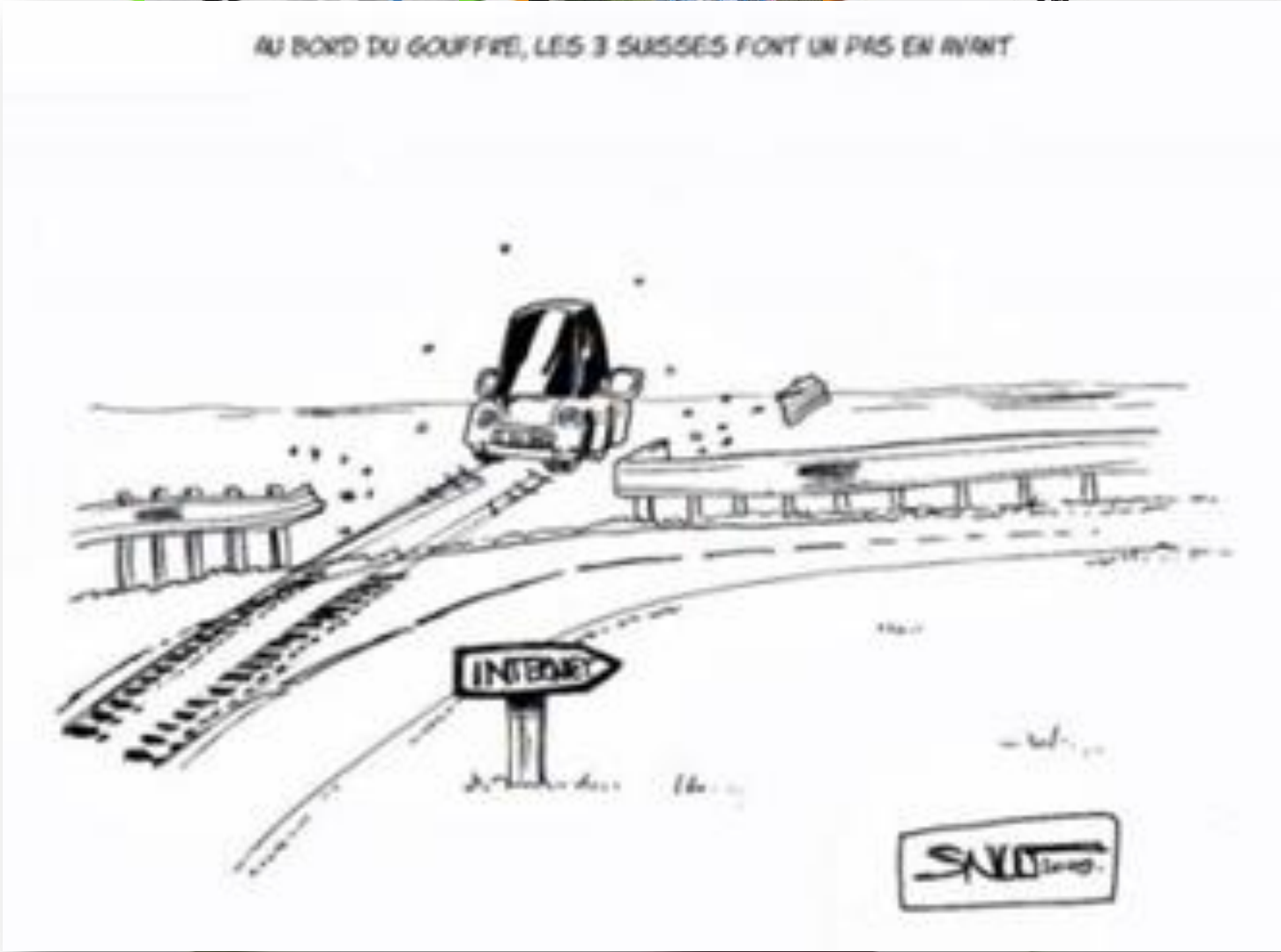


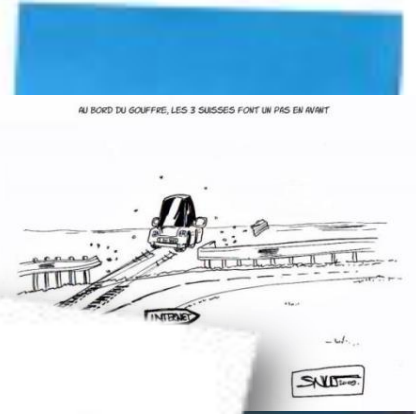




AU BORD DU GOUFFRE, LES 3 SUISSES FONT UN PAS EN AVANT.

AU BORD DU GOUFFRE, LES 3 SUISSES FONT UN PAS EN AVANT.

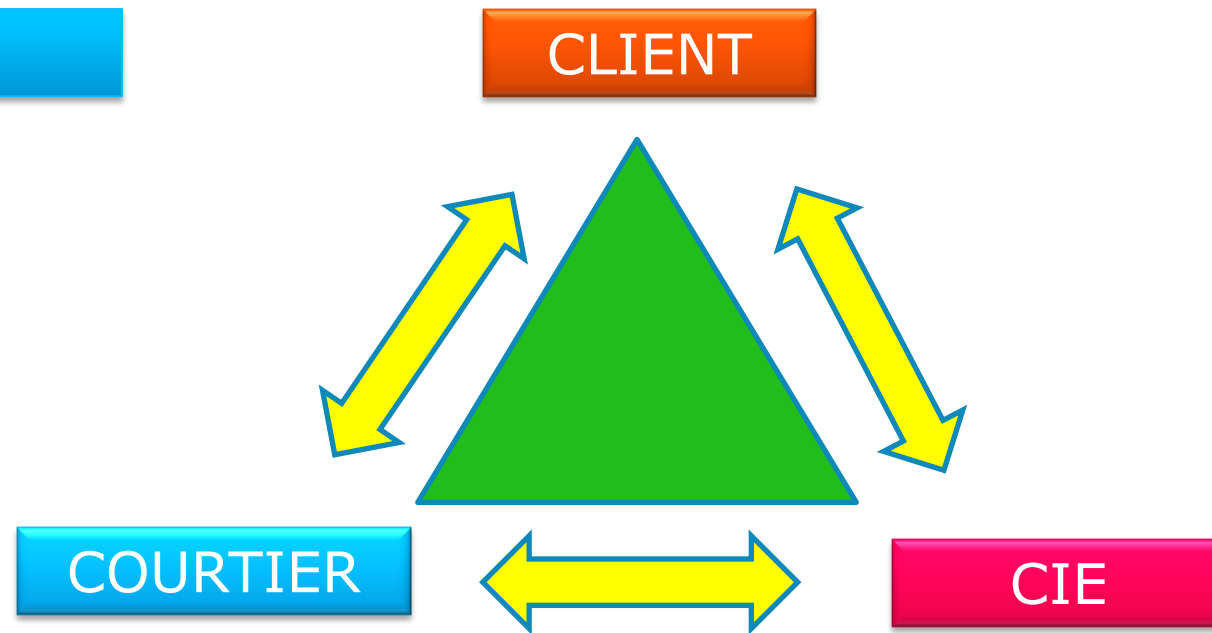








LE MODELE DES 3 C



- ✓ LE BUSINESS MODELE DES COURTIER S'EST PROFESSIONNALISE ET EVOLUE VERS UNE LOGIQUE TRIANGULAIRE DE + EN + CENTREE SUR LA QUALITE ET LA V.A. DU PARTENARIAT « COURTIER/CIE ».
- ✓ L'AMELIORATION DES PERFORMANCES DE GESTION (LOGICIELS PERFORMANTS, BUREAUX SANS PAPIER, SITE INTERNET) A ÉTÉ INITIÉE AU SEIN DES BUREAUX + OU - RAPIDEMENT
- ✓ MAIS LES POSSIBILITES NE SONT PAS EXPLOITEES SUFFISAMMENT: IL RESTE DU PAIN SUR LA PLANCHE!

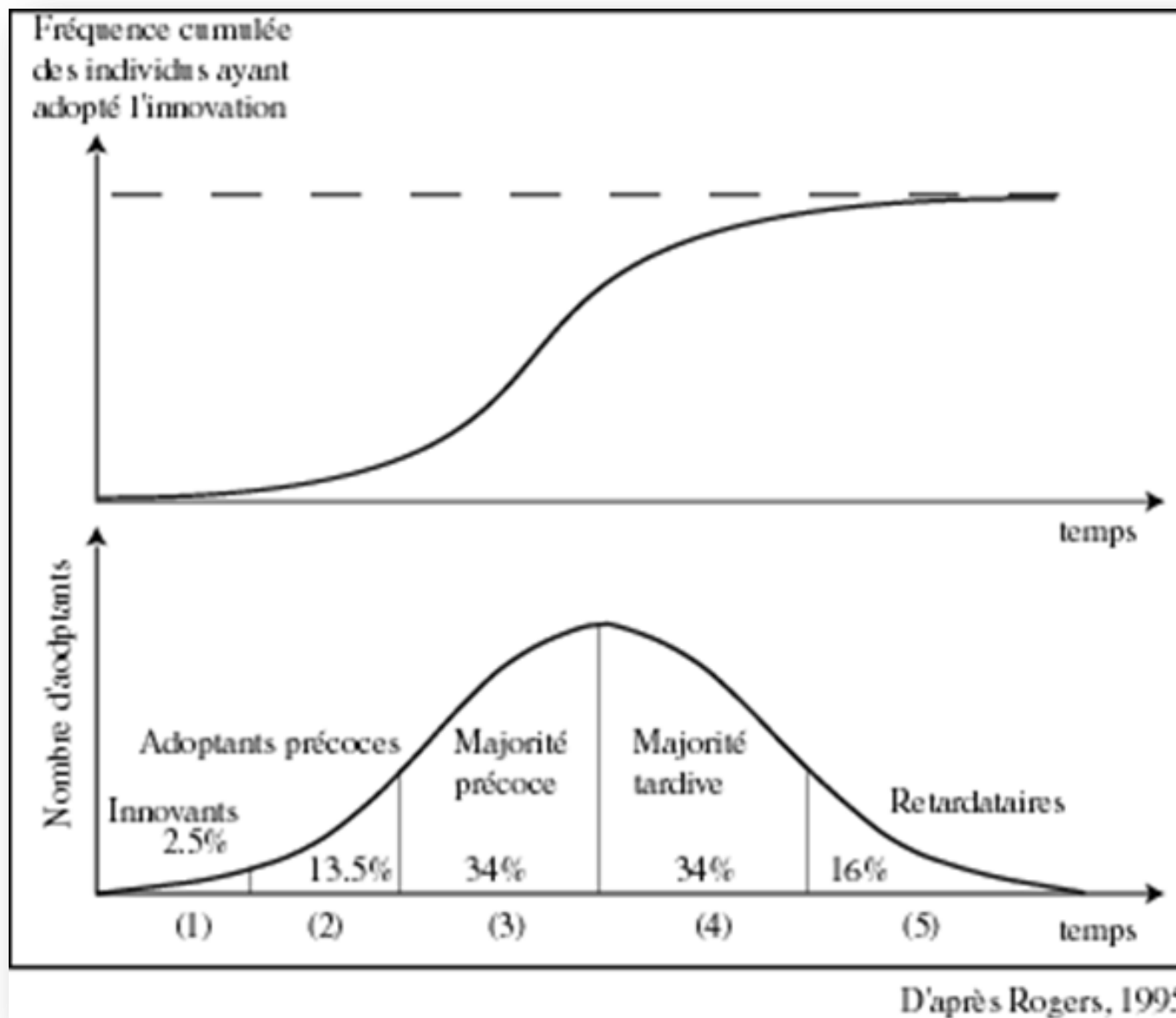
Le courtier ne peut se permettre d'être le maillon faible!

LA FORCE DE L'INTERNET EST UNE REALITE

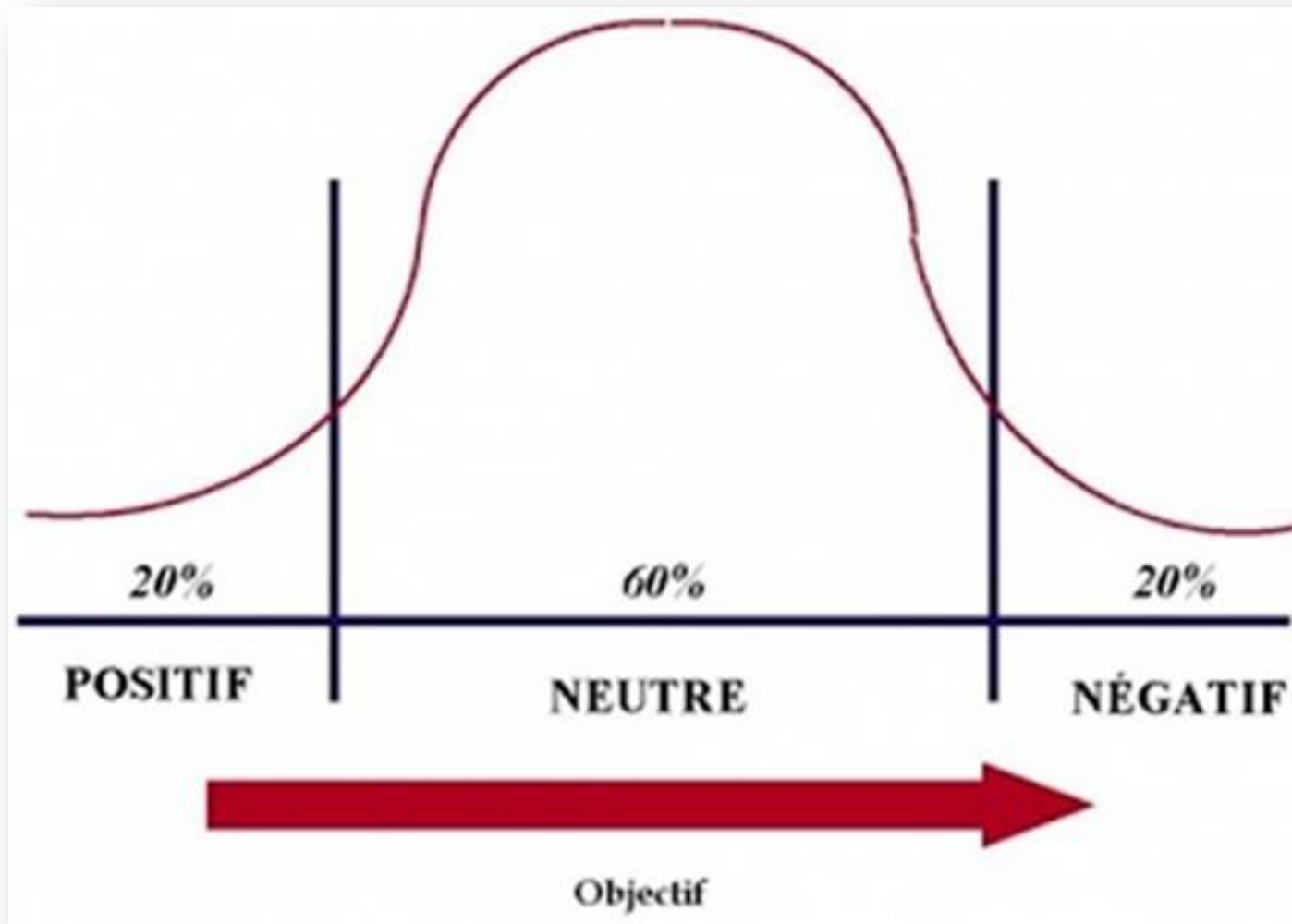
- ✓ L'INTERNET EST UN FAIT ET CHACUN EST CONCERNE DE PRES OU DE LOIN.
- ✓ LE MARCHE FORCE TOUS LES ACTEURS A PRENDRE PART A CES CHANGEMENTS. L' e-VOLUTION EST TRES RAPIDE!
- ✓ LES ATOUTS DE CETTE e-VOLUTION NE SONT PAS DES CHIMERES. LE COURTIER NE DOIT PAS RATER LE TRAIN. LE COURTIER NE DOIT PAS RATER L'OCCASION DE SE FORGER UN SAVOIR-FAIRE DANS CE NOUVEL ENVIRONNEMENT ELECTRONIQUE QUI DEVIENDRA UN ATOUT SERIEUX DANS LES MAINS DE CEUX QUI SE SERONT ATTELES A LA TÂCHE!
- ✓ IL RESTE UNE CERTAINE TIMIDITE VIS-À-VIS DE L'ACTIVITE ELECTRONIQUE SURTOUT EN TANT QUE MOYEN DE MIEUX COMMUNIQUER AVEC NOS CLIENTS ET EN TANT QUE MANIÈRE DE FAIRE DU BUSINESS!

 Le courtier a tendance à suivre + ou – rapidement l'innovation !

LE COURTIER ET L'INNOVATION



LE COURTIER ET L'INNOVATION



LE CHANGEMENT...

LA VITESSE DU CHANGEMENT!



AUJOURD'HUI NOUS DEVONS NOUS ADAPTER AU CHANGEMENT ...
MAIS AUSSI A LA VITESSE DU CHANGEMENT!



LE CHANGEMENT...

LA VITESSE DU CHANGEMENT!



AUJOURD'HUI NOUS DEVONS NOUS ADAPTER AU CHANGEMENT ...
MAIS AUSSI A LA VITESSE DU CHANGEMENT!



FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance

PLAN ACTIONS -2013-2016

29/04/2014

P.19



Evolution humaine et technologique !



UNIVERSEL



NTIC



SECTORIEL



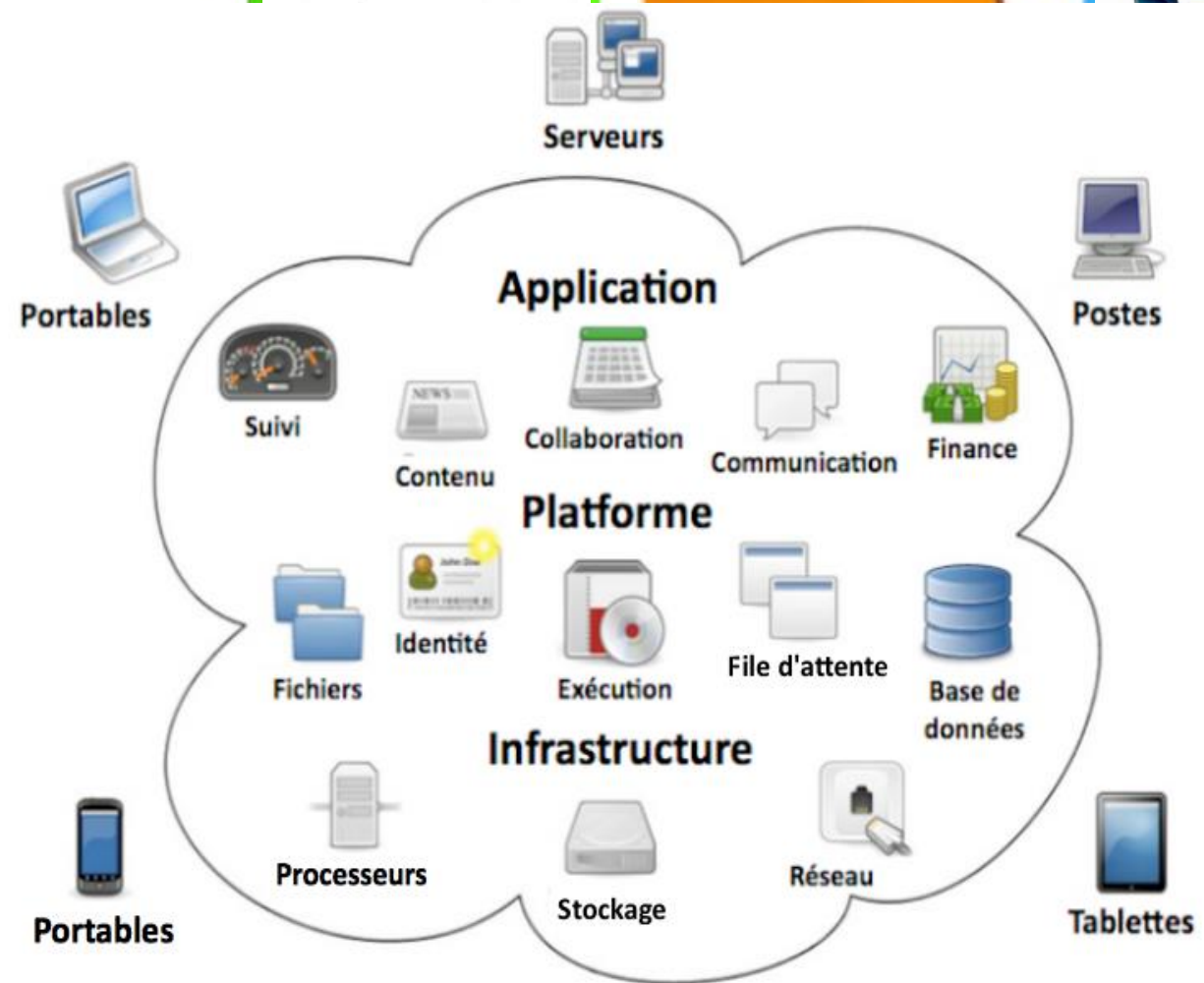
Evolution humaine et technologique !



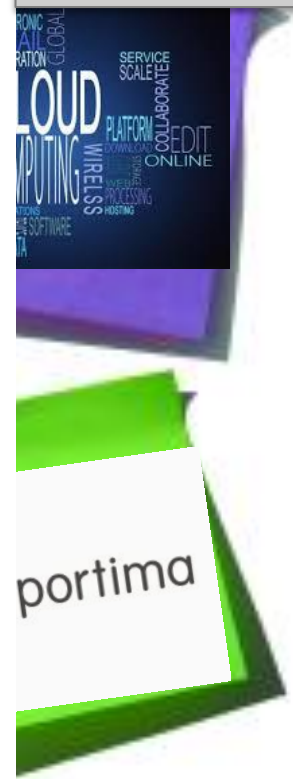


Les notions de **technologies de l'information et de la communication (TIC)** et de **nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)** regroupent les [techniques](#) principalement de l'[informatique](#), de l'[audiovisuel](#), des [multimédias](#), de l'[Internet](#) et des [télécommunications](#) qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes: [texte](#), [document](#), [musique](#), [son](#), [image](#), [vidéo](#),...

Le *cloud computing* ou *cloud* (« nuage » en français) désigne un ensemble de processus qui consiste à utiliser la puissance de calcul et/ou de stockage de serveurs informatiques distants à travers un réseau, généralement Internet.



le Nuage





Evolution humaine



AS Web



AS Web

portima

La mission de Portima



**Que le canal du courtage soit et reste le canal
de distribution par excellence pour les
consommateurs et les compagnies**

Straight Through Processing

Portima permet au courtier
de travailler avec 15 compagnies aussi efficacement qu'avec 1

et fournit un logiciel pour le courtier 100% normalisé ...

... en ligne avec les processus de gestion intégrés entre les compagnies et les courtiers.



Valeur ajoutée de Portima:

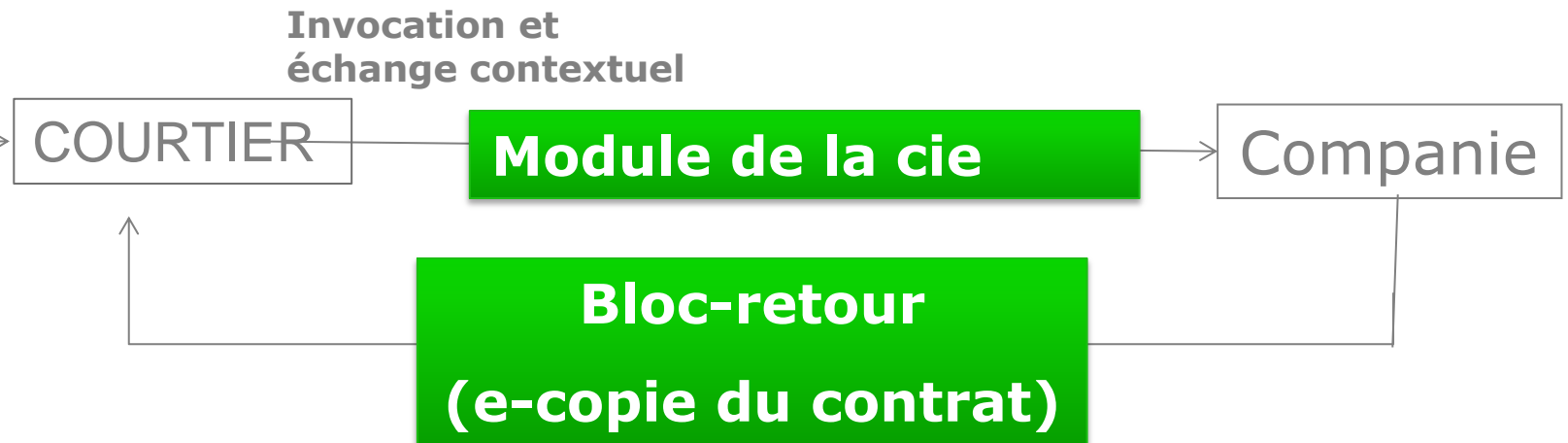
Enhanced STP (Straight Through Processing)

AS/Web pour les **transactions sécurisées** entre les courtiers et les compagnies.

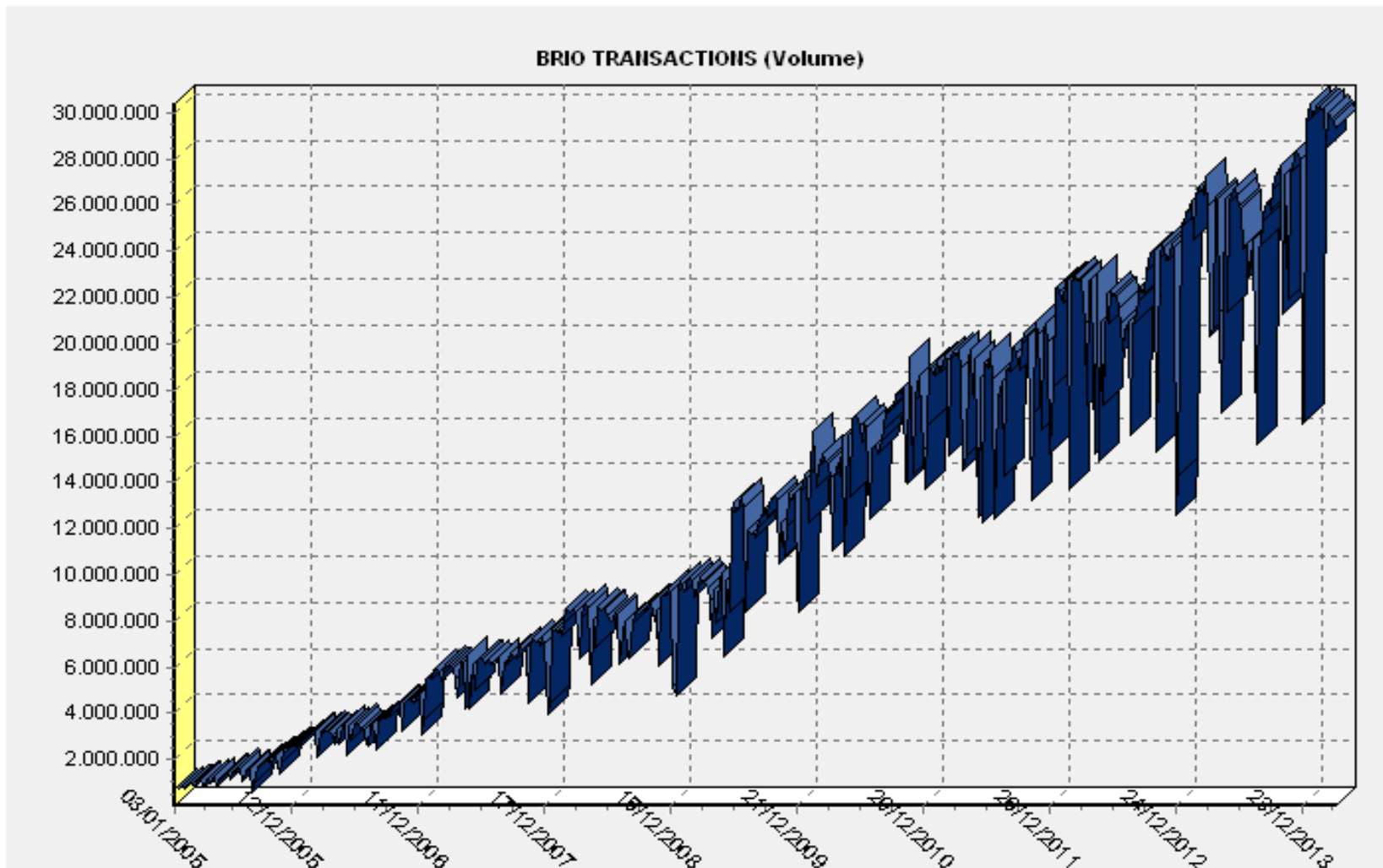
LOGICIEL: gestion intégrée des processus d'un bureau de courtage

Gestion de contrats : Straight Through Processing

Win-Win : pas de double encodage



Utilisateurs BRIO: nombre de transactions par semaine

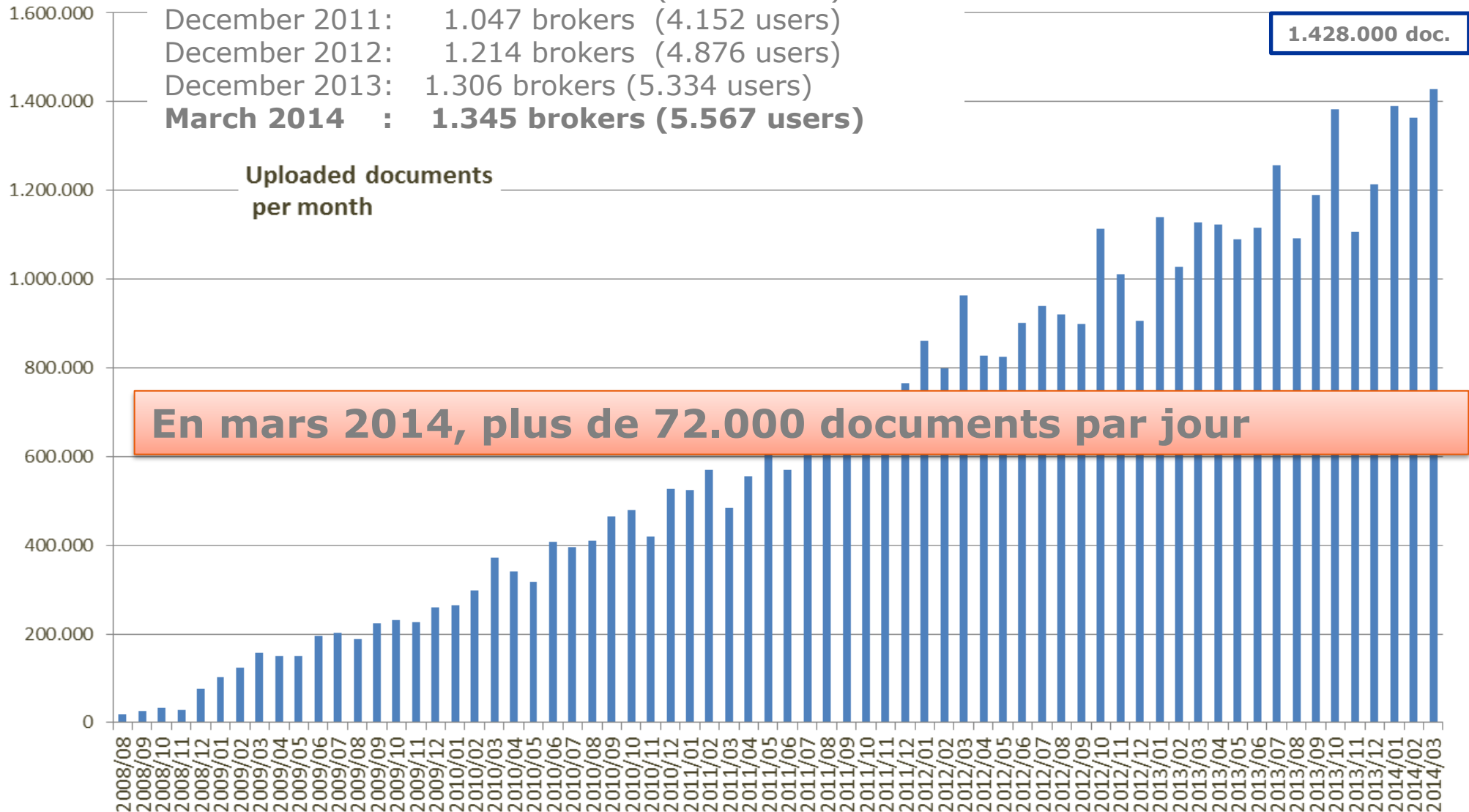


Plus de 30 millions de transactions par semaine: 5,5 millions par jour

UTILISATEURS BRIO

Documents chargés par mois

December 2008: 439 brokers (1.027 users)
 December 2009: 630 brokers (1.922 users)
 December 2010: 871 brokers (3.140 users)
 December 2011: 1.047 brokers (4.152 users)
 December 2012: 1.214 brokers (4.876 users)
 December 2013: 1.306 brokers (5.334 users)
March 2014 : 1.345 brokers (5.567 users)



Tendance générale

Utilisation accrue des nouveaux médias



Tendance générale

Utilisation accrue des nouveaux médias



« Si ma banque ne me donne pas l'Internet banking sur smartphone, je change de banque »

Tendance générale

La vague mobile





TWIN
PEAKS

=

ACCELERATEUR
DU
CHANGEMENT

TWIN PEAKS = règles de conduite MiFID

Thèmes MiFID qui sont d'application

Exigences
d'information

Conflits
d'intérêts

Inducements

Reporting au client
! Contenu adapté !

Dossier
client

Conservation
des données

TWIN PEAKS = règles de conduite MiFID

Thèmes MiFID qui s'appliquent à certains types de produits :

Règles complémentaires pour les assurances d'épargne ou d'investissement

Devoir d'analyse
(Zorgplicht)
...diligence !

Exigences
d'information
spécifiques

Les défis de Twin Peaks



- **Plus d'information**

- ➔ Site Web, catalogue IBP, accès clients

- **Plus de précision**

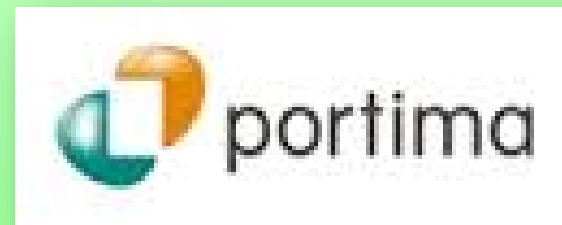
- ➔ Logiciel intégrant les documents indispensables : fiche « prospect - client », profil et check-up du client, les demandes du clients, les réponses données, les documents reçus, les mails,...

- **Plus de suivi**

- ➔ logiciel permettant d'établir un journal d'activités

- **Plus de contrôle**

- ➔ Sélections & Rapports







OBJECTIF N°1

LE SERVICE

OBJECTIF N°2

LA
REDUCTION
DES COÛTS

OBJECTIF N°3

LA FORCE
DE FRAPPE

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier Votre meilleure Assurance

ALORS ON CHANGE?

29/04/2014

P.42

OBJECTIF N°1

LE SERVICE

QUALITE DU SERVICE

- temps d'émission
- qualité de l'information
- mise à jour en temps réel
- suivi des tâches
- facilité du reporting

TWIN
PEAKS

TWIN
PEAKS

TWIN
PEAKS

TWIN
PEAKS

PROXIMITE DU SERVICE

- rapidité d'accès
- implication et réactivité du personnel
- travail à distance

TWIN
PEAKS

TWIN
PEAKS

DIFFERENTIATION DU SERVICE

- réponse aux besoins des clients « hybrides »

TWIN
PEAKS

OBJECTIF N°2

LA REDUCTION DES COÛTS

FRAIS GENERAUX

- information disponibles sous forme électronique
- suppression d'envois, courriers, imprimés, folders,
- mise à jour en temps réel
- suivi des tâches
- réalisation des rapports et synthèse low cost



MODIFICATIONS DES TÂCHES DU PERSONNEL

- implication directe du personnel
- rapidité et performance = compensation + travail
- travail à distance
- warning dans la procédure de travail



OBJECTIF N°3

LA FORCE
DE FRAPPE

FORCE COMMERCIALE PLUS GRANDE

- ouverture à toutes les générations
- approche différenciée de ces clients hybrides
- efficacité multipliée (travail à distance)

IMAGE DE MARQUE PLUS DYNAMIQUE

OBJECTIF N°1

LE SERVICE

OBJECTIF N°2

LA
REDUCTION
DES COÛTS

OBJECTIF N°3

LA FORCE
DE FRAPPE

AU FINAL C'EST LA
PERENNITE DE VOTRE
BUSINESS QUI EST EN
JEU ET DONC AUSSI LA
VALEUR DE VOTRE
ENTREPRISE!

RIEN A PERDRE!
TOUT A GAGNER!

Cliquez Ici

Ok, ça m'intéresse

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

 **Votre Courtier** Votre meilleur... assurance

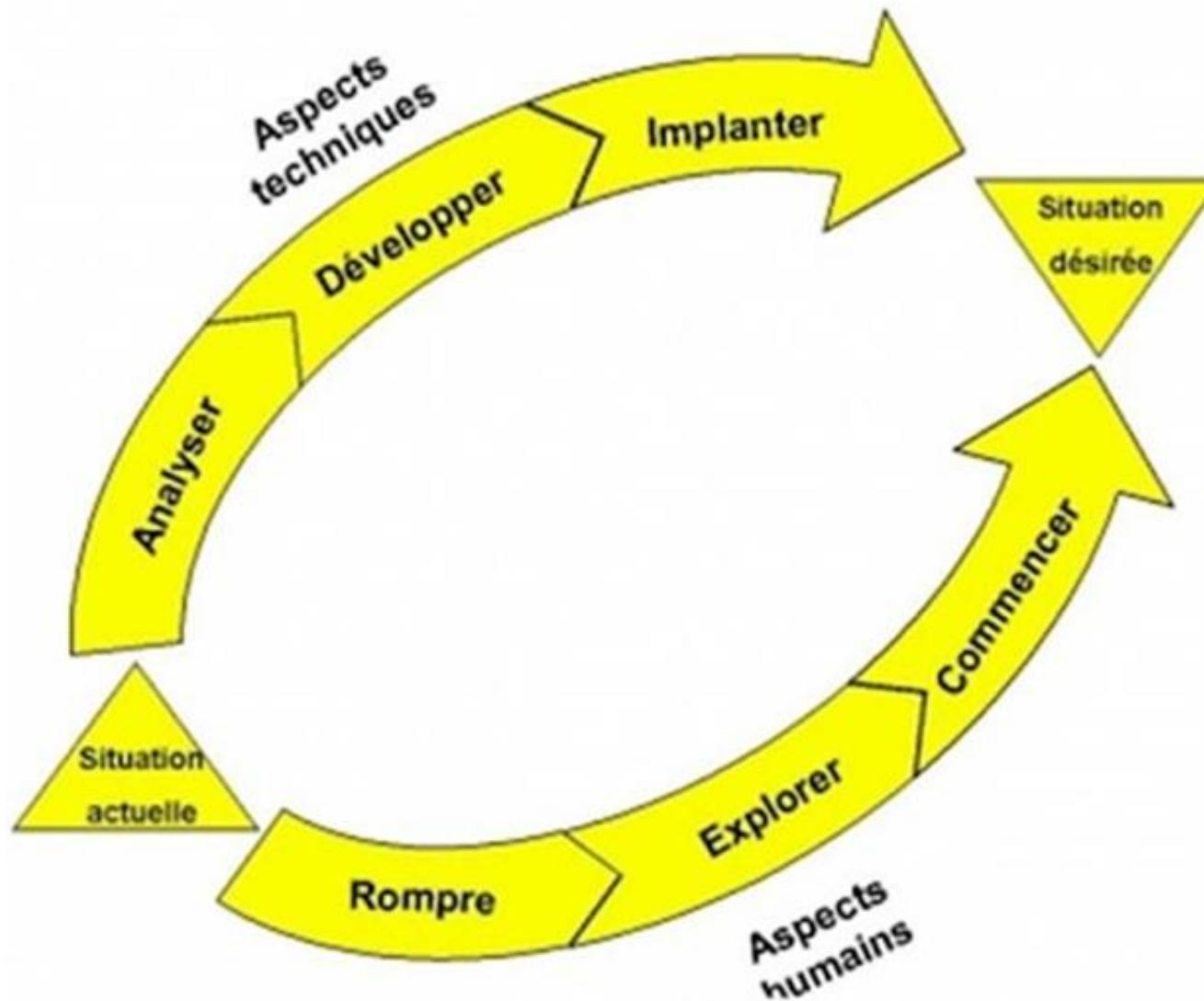
ALORS ON CHANGE?

29/04/2014

P.46



METTRE EN PLACE DE L'INNOVATION



OUTILS et CONTENUS pour nos membres

1. Logiciel : Contrôle et reporting / Signature électronique / Formation personnel / Espace Client
2. Sectoriel : Info Fiches (Vie & Non Vie) / Questionnaire client / Scoring / Profils
3. Support Juridique (initiative pour les Membres FEPRABEL) : / Règlement de travail / Fiche « premier client » / Répartition des tâches / Procédures conflits d'intérêts (collaboration Ombudsman ?) / Disclaimer
4. Formations et Informations (Flash Info réguliers)

CONCLUSIONS



SOYEZ
PASSIONNÉ
AVANT D'ÊTRE
PENSIONNÉ

PENSIONNÉ

BONNE FÊTE DU
TRAVAIL

Merci pour



vosre attention

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance

ALORS ON CHANGE,

29/04/2014

P.51

SOYEZ
PASSIONNÉ
AVANT D'ÊTRE
PENSIONNÉ

FEP RABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier Votre meilleure Assurance

ALORS ON CHANGE,

29/04/2014

P.52

FEPRABEL



Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

FEPRABEL | Union professionnelle reconnue | 40, Avenue Albert Elisabeth | 1200 Bruxelles
Tél: 02/743.25.60 - Fax: 02/735.44.58 | contact@feprabel.be | www.feprabel.be



Votre Courtier Votre meilleure Assurance