

Assurances



12



8



13



6

COMPTES RENDUS

Contrôle

- 6** *La FSMA au sujet du concept de value for money*
 > La FSMA s'adresse de plus en plus souvent directement au grand public. Le webinaire sur le rapport annuel de l'Autorité des services et marchés financiers a été suivi par 1.500 personnes et était principalement axé sur le concept de 'value for money', un sujet de préoccupation majeure au niveau européen.

Ombudsman

- 21** *8.301 demandes d'intervention, 3.722 analyses*
 > Sur l'ensemble de l'année 2023, nous constatons une légère baisse des plaintes portant sur un manque de suivi de la part de l'assureur. L'Ombudsman est en outre de plus en plus souvent sollicité par des consommateurs qui ne se souviennent pas avoir souscrit un contrat d'assurance déterminé. Il apparaît qu'un traitement hâtif entraîne fréquemment des malentendus.

PLUS

Personalia

- 12** *Assuralia*
 > L'assemblée générale d'Assuralia a élu Etienne Bouas-Laurent, CEO d'AXA Belgium, en tant que nouveau président de la fédération d'assureurs. Il succède à Hilde Vernailen, CEO du Groupe P&V. Heidi Delobelle, CEO d'AG Insurance, est la nouvelle vice-présidente.

REVUE

- 8** *Climat: 'Qualité de l'eau et changement planétaire'*
 > Un financement d'un million d'euros a été alloué par le Fonds AXA pour la Recherche à la Chaire de Recherche 'Qualité de l'eau et changement planétaire' de la VUB, dirigée par Ann van Griensven, hydrologue et professeure. La Chaire se penche sur trois initiatives de recherche afin de relever les défis mondiaux dans le domaine de la qualité de l'eau.
- 9** *AXA: Mind Health Report*
 > Il ressort de l'AXA Mind Health Report que la santé mentale s'est détériorée en 2023. Une personne sur cinq est confrontée à des problèmes de santé mentale, et ce en raison d'un plus grand sentiment d'insécurité.
- 11** *Assuralia*
 > Hein Lannoy: "Il est essentiel d'appuyer ce message."
 > Les assureurs appellent une nouvelle fois les autorités à conclure un partenariat public-privé pour une répartition durable de la couverture des dommages consécutifs aux événements climatiques.

INTERVIEWS

Secteur

- 13** *La personne derrière l'assureur: Hilde Vernailen*
 > Le Groupe P&V a présenté ses résultats annuels juste avant l'été. Ce sont surtout des personnes derrière les assurés et du rôle social de l'assureur coopératif qu'il a été question lors de la présentation. Nous avons ensuite demandé à la CEO Hilde Vernailen de revenir sur son expérience en tant que présidente d'Assuralia, ce qui nous a donc aussi permis de découvrir la personne derrière l'assureur.

Distribution

- 19** *Annie Courbet quitte Brocom*
 > Annie Courbet: "C'est en partie grâce aux outils neutres de marketing de Brocom que les courtiers belges parviennent à maintenir leur excellente position dans la distribution."
 > Le slogan 'Votre Courtier, Votre meilleure Assurance' a énormément gagné en notoriété auprès du grand public ces dernières années, et le mérite en revient aux fédérations, aux dix-huit compagnies partenaires ainsi qu'à l'équipe d'Annie Courbet. Après sept années de service, elle passe le flambeau à Christine Jean.