

APCAL Magazine #7

Association Professionnelle des Courtiers en Assurances au Luxembourg

Octobre 2019

DOSSIER SPÉCIAL
Digitalisation

DES OUTILS MODERNES
pour l'Assurance
Modern tools for Insurance



PARCE QUE VOTRE CLIENT A UNE HISTOIRE...

Votre client est unique, notre produit aussi.



Votre avenir entre de bonnes mains

MULTIFLEX, le contrat d'assurance-vie complet, permettant de combiner :

- ▶ Un support offrant la **sécurité** d'un taux garanti
- ▶ Une gamme de fonds internes collectifs diversifiée et adaptée à **tous les profils**
- ▶ Un fonds interne dédié, créé **sur-mesure** pour votre client

Atrium Business Park | rue du Puits Romain 41 | L-8070 Bertrange | T. (352) 47 46 93 | amelife@ame.lu | www.amelife.lu

Depuis 1989, AME Life Lux SA est une compagnie d'assurances-vie de droit luxembourgeois détenue à 100% par Covéa en France (Société de groupe d'Assurance Mutuelle réunissant GMF, MAAF et MMA). Notre vision à long terme nous mène à faire évoluer le concept de l'assurance-vie en tant qu'outil de prévoyance vers un outil de gestion et de planification financière dans une logique de transmission de patrimoine. Les rendements du passé ne laissent en rien préjuger des rendements futurs. Le support euro à taux garanti est composé d'un taux technique garanti pendant 8 ans, et d'une éventuelle participation bénéficiaire qui n'est pas garantie pour le futur. Consultez la Fiche d'Informations Financières sur www.amelife.lu. Pour plus d'informations sur nos produits, n'hésitez pas à visiter notre site internet www.amelife.lu. Vous pouvez également nous contacter par courriel amelife@ame.lu ou par téléphone au (352) 47 46 93. RCS Luxembourg B30566 - Entreprise d'assurances agréée le 22 décembre 1989.

cible

SOMMAIRE

DOSSIER SPÉCIAL : DIGITALISATION

- P.6 **Assistance Dépannage Connecté : dernière innovation d'AXA au Luxembourg**
Vincent Rolin
- P.8 **La digitalisation selon Generali Luxembourg**
Fabrice Walek
- P.16 **L'assureur : un facilitateur pour le courtier des temps modernes ?**
Nicolas Demarest
- P.18 **Front Office Goes Digital! : #Innovation in Operations and Technology**
Eric Lippert
- P.20 **L'expérience utilisateur au cœur des solutions digitales**
Pierre Beelen



3
ÉDITORIAL
Marco CALDANA
Président de l'APCAL

11
FORMATION
Les formations de l'APCAL

12
APCAL
Les membres de l'association

22
RÉGLEMENTATION
Libre Prestations de Services pour la DDA



Rédacteur en chef et Coordination : Sabine Lallier - Équipe éditoriale : Pierre Beelen, Marco Caldana, Nicolas Demarest, Sabine Lallier, Eric Lippert, Vincent Rolin, Fabrice Walek - Powered by : 360Crossmedia - relations@360crossmedia.com - Cover photo : © DR - Tirage : 500 copies

ALLIANZ AU LUXEMBOURG

LA FORCE D'UN GROUPE SOLIDE ET FIABLE

Allianz, un des leaders mondiaux de l'assurance et des services financiers est synonyme de **stabilité et de solidité**.

Avec Allianz, profitez de plus de **125 ans d'expérience** dans l'assurance et les services financiers et d'un rating S&P "AA".

Allianz est présent dans plus de 70 pays notamment au Luxembourg.

Allianz au Luxembourg propose des produits d'assurance IARD et vie dédiés au marché local et des solutions d'assurance vie pour une clientèle HNWI en LPS.



ÉDITORIAL

Chers confrères, chers partenaires,

Cette septième édition du magazine de l'APCAL représente l'occasion pour moi de m'adresser à vous pour partager le résultat et les activités des 6 derniers mois et les projets futurs à la base de notre Plan Stratégique 2019-2021.

Le plan de formation dédié au métier du courtage Vie et IARD développé au premier semestre avec le support de Jérôme Maurice a eu un succès supérieur aux attentes et le programme pour le deuxième semestre 2019, que vous pouvez trouver dans notre site et dans ce magazine, est en ligne avec notre ambition d'être la référence de la place luxembourgeoise en matière de qualité des formateurs et de variété des thèmes traités.

Le défi de l'internationalisation est un des piliers de notre stratégie. Les résultats sont déjà là: notre site internet est déjà disponible en 3 langues et nous avons déjà prévu d'avoir la documentation technique à venir au moins en deux langues d'ici à la fin de l'année, ainsi que des formations accessibles en langues anglaise et allemandes. De plus, le prochain numéro de notre magazine comportera des articles bilingues et répondra aux défis de la défense de l'environnement avec un système mixte papier-digital.

L'année 2019 nous a vu très actifs dans la défense des intérêts de nos confrères via des échanges continus avec les autorités et les représentants des compagnies d'assurance. Autant le CAA que l'ACA considèrent l'APCAL de plus en plus comme un interlocuteur de référence. Par ailleurs l'arrivée de Sabine Lallier a donné lieu à une accélération en termes de qualité et de résultats.

Le team Sabine Lallier et Vincent Demeuse est un élément important pour faire évoluer notre association vers une professionnalisation encore plus forte. Une nouvelle entrée dans ce team est prévue pour le début de l'année 2020 pour développer encore davantage l'activité de formation de notre association. L'APCAL entre dans sa version 2.0 comme vous pouvez le constater à la lecture plan stratégique 2019-2021.

En 2020 nous devons être très engagés à travailler sur l'intérêt à être considérés comme des bons élèves en ce qui concerne les thèmes des compliance étroitement liés à la prochaine visite du GAFL.

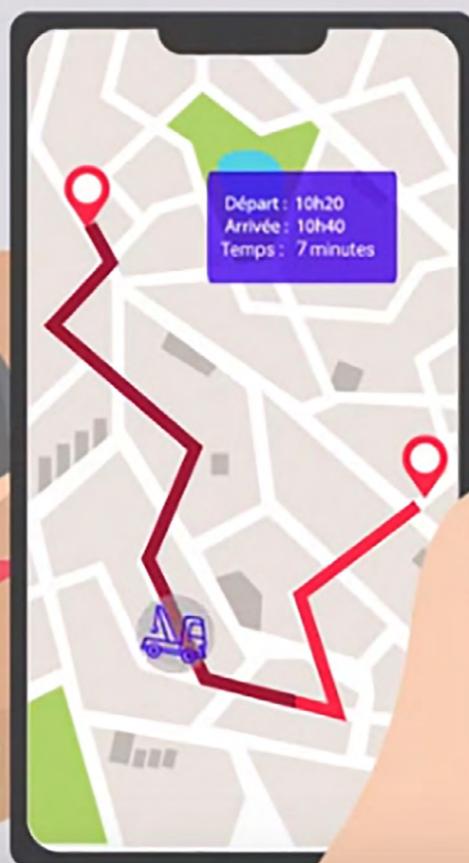
A niveau du développement numérique, nous travaillons sans cesse pour rencontrer et analyser plusieurs fournisseurs, aussi bien locaux qu'internationaux, pour sélectionner les propositions les plus adaptées à notre métier. La numérisation pour améliorer notre efficacité est aussi l'un des objectifs de notre activité.

L'année 2019 nous a confrontés à des défis importants tels que IDD, GDPR et la nouvelle directive AML entre autres, que nous avons remarquablement gérés avec un superbe travail de la structure, travail d'équipe au niveau du Conseil d'Administration et surtout au niveau des commissions IARD et Vie, et de sous-commissions en opérationnel, qui sont le cœur et moteur de notre association. Pour 2020 et 2021, nous pourrions accomplir encore plus, tout en travaillant ensemble pour accompagner tous nos confrères, et ainsi montrer à nos collègues les avantages de devenir membre et de faire partie d'une association professionnelle parmi les plus actives du Grand-Duché.

Marco Caldana
Président, APCAL



Suivez la progression de la dépanneuse en temps réel avec **une estimation du temps d'attente.**



ASSISTANCE DÉPANNAGE CONNECTÉ

dernière innovation d'AXA au Luxembourg

Chez AXA Luxembourg notre priorité est d'apporter des solutions pragmatiques aux clients afin de faciliter leur quotidien. La dernière innovation en date ? L'Assistance Dépannage Connecté.

Suivre la dépanneuse en direct via son Smartphone

Votre client tombe en panne avec son véhicule. Situation fâcheuse. Après avoir revêtu son gilet de signalisation et s'être mis en sécurité sur le bas-côté, il contacte en 1 clic depuis l'application MyAXA, le service AXA Assistance au +352 45 30 55, qui organise son dépannage après vérification de sa couverture souscrite.

Un SMS lui parvient alors pour confirmer sa prise en charge. Il reçoit également un lien pour localis-

er la dépanneuse qui lui permet de suivre en direct la progression de celle-ci, avec une estimation du temps d'attente. Malgré sa situation délicate, il se sent soulagé. L'application estime son temps d'attente à 12 min.

VINCENT ROLIN
Area Manager Courtiers



RETROUVEZ TOUTES LES EXPLICATIONS
DANS UNE VIDÉO TUTO

Accessible depuis la chaîne YouTube d'AXA Luxembourg,
ainsi que sur axa.lu





LA DIGITALISATION

selon Generali Luxembourg

La digitalisation n'est pas un projet mais un état d'esprit qui se reflète dans le mode de fonctionnement de la société en termes d'organisation, de stratégie, de technologies, de (cyber) sécurité mais aussi de culture d'entreprise.

Le processus de digitalisation mis en place par Generali Luxembourg s'articule autour de deux axes, eux-mêmes déclinés en projets répondant à des objectifs bien définis.

Axe externe : le digital au service de l'expérience client / partenaire

1^{er} objectif : faciliter l'accès aux données du contrat de manière sécurisée

S'inscrivent notamment dans cette démarche les initiatives suivantes :

- Flux d'informations mis à disposition de nos partenaires courtiers via des agrégateurs que nous alimentons quotidiennement en utilisant des protocoles de transfert de fichiers sécurisés (SFTP),
- Développement d'un nouvel espace Extranet dont le contenu a été enrichi,
- Affichage en ligne du détail des actifs sous-jacents constituant les fonds internes, actuellement selon une fréquence mensuelle.

2^e objectif : simplifier les tâches administratives de nos partenaires courtiers

Parmi nos récents développements, nous pouvons citer :

- La mise à disposition de documents interactifs,
- La mise à disposition en ligne de tous les avenants de gestion,
- Le développement d'actes de gestion en ligne avec, comme première étape la possibilité de réaliser des arbitrages, mais aussi l'intégration de la signature électronique.

Axe interne : le digital pour répondre aux besoins métiers

Dans ce contexte, la digitalisation vise à automatiser les processus de travail, augmenter la productivité, fluidifier les processus collaboratifs et, in fine, faciliter le quotidien des équipes.

A ce jour plusieurs projets ont vu le jour, comme par exemple :

- La numérisation et l'archivage des documents,



« La digitalisation vise à automatiser les processus de travail, augmenter la productivité, fluidifier les processus collaboratifs et, in fine, faciliter le quotidien des équipes. »

Fabrice Walek, Chief Finance and Operations Officer, Generali Luxembourg

- La mise en place d'un coffre-fort sécurisé facilitant le transfert de données confidentielles,
- Le développement de workflows informatiques (acceptation d'opérations sur contrat en tenant compte des exigences en matière de LCB-FT issues de la dernière Lettre Circulaire du CAA, ...),
- L'intégration d'un outil de recherche LCB-FT pour le screening obligatoire des parties lors de l'entrée en relation mais également pendant toute la relation d'affaire.

We, digit#all

Parce que nous sommes tous acteurs de la transformation digitale de la compagnie, un programme de formation baptisé « We, digit#all » a été lancé pour favoriser la culture digitale et collaborative au sein des équipes.

Fabrice Walek
Chief Finance and Operations Officer,
Generali Luxembourg



La retraite de vos employés, vous la voyez comment ?



Offrez une pension agréable à vos collaborateurs avec **lalux-Staff Protect**

Les formations 2019 DE L'APCAL

DATE	BRANCHE(S)	SUJET	FORMATEUR(S)	PILIER
9/10	LPS VIE	AML – Approche Pratique	David De Cubber <i>Volckrick & Associates</i>	1
10/10	IARD	L'assurance-crédit	Philippe Vanschuerbeek <i>Coface</i>	2
16/10	IARD	Fraude & Déchéance : Exemples concrets & Impact	Jean-Baptiste Meyrier <i>Moyse & Bleser</i>	1
18/10	LPS VIE	Les Actifs du Contrat d'Assurance Vie	Jeannette Vaude-Perrin <i>Kleyr Grasso</i>	2
22/10	IARD	IDD – Mise en application	Marc Gouden <i>Philippe & Partners</i>	1
23/10	LPS VIE	Fiscalité & Droit Belge	Nicolaas Vancrombrugge <i>Lombard International</i>	1
24/10	LIFE FPS (ENGLISH)	AML – Practical approach	David De Cubber <i>Volckrick & Associates</i>	1
5/11	LPS VIE	IDD – Mise en application	Marc Gouden <i>Philippe & Partners</i>	1
7/11	LIFE FPS (DEUTSCH)	AML / Geldwäschebekämpfung - theoretischer Teil	Jeannette Vaude-Perrin <i>Kleyr Grasso</i>	1
7/11	LPS VIE	Fiscalité & Droit Monégasque & Suisse	Claire Gaven <i>Swisscourtag</i> Olivier Kramer <i>Gatsby & White</i>	1
18/11	LPS VIE	Le Contrat de Capitalisation pour Personnes Morales	Fanny Perpere & Nicolas Milos <i>One Life</i>	2
19/11	IARD & VIE	AML – Approche Théorique	Thierry Pouliquen <i>Pouliquen & Carat</i>	1
28/11	LPS VIE	Panorama de la LPS Vie	Jérôme Maurice <i>KMC Finance</i>	2
3/12	LPS VIE	Fiscalité & Droit Espagnol & Portugais	Gonzalo Garcia Perez <i>OneLife</i>	1
6/12	LPS VIE	Fiscalité & Droit Français	Olivier Tarrisson & Christophe Bréchnignac <i>SwissLife</i>	1

1^{ER} SPILIER La législation en matière d'assurance et de réassurance ;

2^{ÈME} PILIER Les produits d'assurance ou de réassurance destinés à être vendus par les intermédiaires concernés ;

3^{ÈME} PILIER Les techniques commerciales et le développement personnel de l'intermédiaire.

LE FORMAT DE CELLES-CI EST IDENTIQUE / IDENTICAL ORGANISATION

Lieu / Place : Chambre des Métiers, Kirchberg, Luxembourg

Horaire / Time : 9h00 – 13h00

Tarif / Fees : 150 € (+ 10 € de frais d'inscription)

Chaque participant recevra une attestation de participation valable dans le cadre des obligations de formation d'IDD.

Each participant will receive a valid participation certificate as part of IDD's training requirements

Les dates de déroulement des formations sont disponibles sur www.apcal.lu – info@apcal.lu

Membres APCAL
Cotisation : 300 €

Membres APCAL
Cotisation : 600 €

Membres APCAL
Cotisation : 900 €

Non Membres

3 places gratuites*

6 places gratuites*

9 places gratuites*

150 € par formation

*Prix pour places supplémentaires aux formations : 100 €

Les membres

 A.B.I.L. S.A. Advisory, Brokerage & Insurance Leaders	 A.I.B. Luxembourg S.A.	 ACCO ASSURANCES - COURTAGE & CONSEIL	 ACD Courtalux
 ADN Courtage & Assurances	 AH COURTAGE EN ASSURANCES	 AJIL C&P	Alice Wertheim
Altis Assurances S.A.	 AON	Assurance & Patrimoine S.À.R.L.	Assurance & Benefits Courtage S.À.R.L.
 ASSURANCES CONSULTING Courtage S.A.	Assurance Consulting Intermediaires S.A.	 ASTEO LUXEMBOURG CONSEIL EN GESTION DE PATRIMOINE	 Astrée Partner Courtage en Assurances
 BIL BANQUE INTERNATIONALE À LUXEMBOURG 1856	 BANQUE TRANSATLANTIQUE A MEMBER OF CIC PRIVATE BANKING	Belilux Partners S.A.	 PAUL HAUFFELS BUREAU DE COURTAGE
 INDOSUEZ WEALTH MANAGEMENT	 CARRÉ assurances	CBP QUILVEST	 CGEFI
 CONDOR Courtiers & Conseillers	 CREATERRA	CREDIT SUISSE	 Degroof Petercam Insurance Broker
Michel Duhr	 EDMOND DE ROTHSCHILD	 EQUATUS	 EUROCAUTION
 EUROPE assurance	 european broker FINANCIAL ADVISERS	 FARAD	 FINAMORE LUXEMBOURG
Fructi Causa	 FUCHS INSURANCES	 Gatsby & White PLANNERS FOR LIFE	 GHILS

de l'association

 Cédric GRISO Council & Heritage	 HSBC	 IBG	 ibs EUROPE
IMR S.A.	 IRIA	 KMC FINANCE	 OLIB INSURANCE BROKERS
 LOMBARD ODIER LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH	Loyalteam S.A.	 MARSH	 MEDIA ASSURANCES S.A. Insurance brokers since 1963
 MIRABAUD	 MKA COURTIER EN ASSURANCES ET IMMOBILIER MALOU KNAPP	 NACORA International Insurance Brokers	 NEPENTHE
 NEXUS ASSURANCES Sàrl.	 NOMISMA FAMILY OFFICE	nouvelles assurances weiswampach	 OCE LUXEMBOURG office de courtage en assurances
 Patrimoine Consult	 Patrimonium Insurance Brokerage	 PICTET 1805	 SAPHIR PARTNER
 SCHMATZ & PARTNERS SINCE 1927	 SFB	 SOCIETE GENERALE	 Sodefin CREDIT ASSURANCES
 TITANUS INSURANCE PLANNING	UNITED BROKERS S.A. Courtiers en assurances	 vanbreda & lang	 VENTURI cash
 wlink You live. We secure.	 Willis Towers Watson		

Bienvenue aux nouveaux membres

 OPTACOURTAGE	 QUALION FINANCE TAILORED WEALTH MANAGEMENT	 WYCCINSURANCE
---	---	--

Les membres associés



www.aig.com



www.allianz.lu



www.amelife.lu



www.axa.lu



www.baloise.lu



www.foyer.lu



www.generali.lu



www.lalux.lu



AG2R LA MONDIALE

www.lamondiale.lu



LOMBARD INTERNATIONAL ASSURANCE

www.lombardinternational.com



GRUPE APICIL

www.onelife.eu.com



www.pwc.lu



www.vitislife.com



LOMBARD INTERNATIONAL ASSURANCE

Nouveau !



L'assurance-vie Branche 23 belge en Multisupport

Facilitez la construction du patrimoine familial de vos clients grâce à une assurance-vie sur mesure intégrant des supports d'investissements multiples depuis la Belgique.

Lombard International Assurance S.A.
4, rue Lou Hemmer
L-1748 Luxembourg
Grand Duchy of Luxembourg
R.C.S. Luxembourg No. B 37604

Lombard International Assurance –
Succursale belge/ Belgisch bijkantoor
Avenue Louise/ Louizalaan 480
B-1050 Bruxelles/ Brussel
Belgique/ België



L'ASSUREUR :

un facilitateur pour le courtier des temps modernes ?

Cela fait plus de 24 ans que je travaille dans le secteur de l'assurance-vie luxembourgeoise au sein de Lombard International Assurance. Durant la plus grande partie de ces années, j'ai fait mes armes au sein du département Partner & Clients Services, qui est pour moi le cœur d'une compagnie d'assurance-vie. Je me suis ensuite orienté vers le développement commercial en gérant la branche belge de Lombard International Assurance.

24 années c'est beaucoup dans une carrière, surtout quand je repense aux évolutions structurelles qui ont impacté notre secteur. Aujourd'hui la transparence est devenue le maître-mot dans un environnement de plus en plus complexe, avec une pression réglementaire sans précédent.

Sans oublier que nous vivons dans une incertitude croissante avec un aléa géopolitique et économique toujours plus anxiogène. Cette complexité est exacerbée par la remise en question de modèles autrefois considérés comme acquis, tels que le schéma familial traditionnel. On ne peut plus parler aujourd'hui de la famille comme d'un modèle universel, tant ses formes sont devenues plurielles (monoparentale, recomposée, PACS, etc.).

Le monde n'est plus le même et tout, ou presque, a changé. Mais lorsque je regarde notre secteur d'activité, les fondamentaux sont toujours là. La mission de l'ensemble des acteurs de la gestion de patrimoine est immuable : structurer, gérer et pérenniser le patrimoine de leurs clients sur le long terme. Le rôle du courtier aussi reste le même. C'est celui d'un chef d'orchestre, coordonnant les différents fournisseurs pour répondre aux besoins de ses clients, sur une multitude d'aspects, incluant le choix des assureurs.

Et notre rôle dans tout ça ?

L'assureur se doit d'être bien plus qu'un partenaire : un facilitateur. Cela induit de mettre à disposition du courtier un savoir-faire complémentaire au sien, depuis l'ingénierie patrimoniale à l'expertise internationale, en passant par les outils innovants pour lui simplifier l'exercice de son métier.

C'est dans cette optique qu'en 2017, parallèlement à l'ouverture de notre succursale belge, nous avons lancé Connect, la première version de notre plateforme de service digitale permettant aux courtiers de visualiser l'ensemble des informations sur



« Nous facilitons le travail du courtier grâce à notre accompagnement sur mesure à travers toutes les étapes du cycle de souscription. »

Nicolas Demarest, Director, Head of Belgian Branch, Lombard International Assurance

les contrats de leurs clients. Nous facilitons également le travail du courtier grâce à notre accompagnement sur mesure à travers toutes les étapes du cycle de souscription.

Notre solution de fonds dédiés commercialisée depuis Bruxelles et Luxembourg est attrayante pour leurs clients de par ses multiples avantages. Mais pour faciliter il faut aussi innover. C'est pour cela que nous venons de lancer en Belgique Multi Select Policy, notre solution d'assurance-vie nouvelle génération en multi-support. Connue au Luxembourg, cette solution est une nouveauté en Belgique. Régie par le droit belge, elle donne la possibilité au souscripteur d'investir dans plusieurs fonds interne(s) dédié(s), et/ou fonds interne(s) collectif(s) et/ou fonds externes. Une flexibilité maximale pour le client et une nouvelle corde à l'arc du courtier.

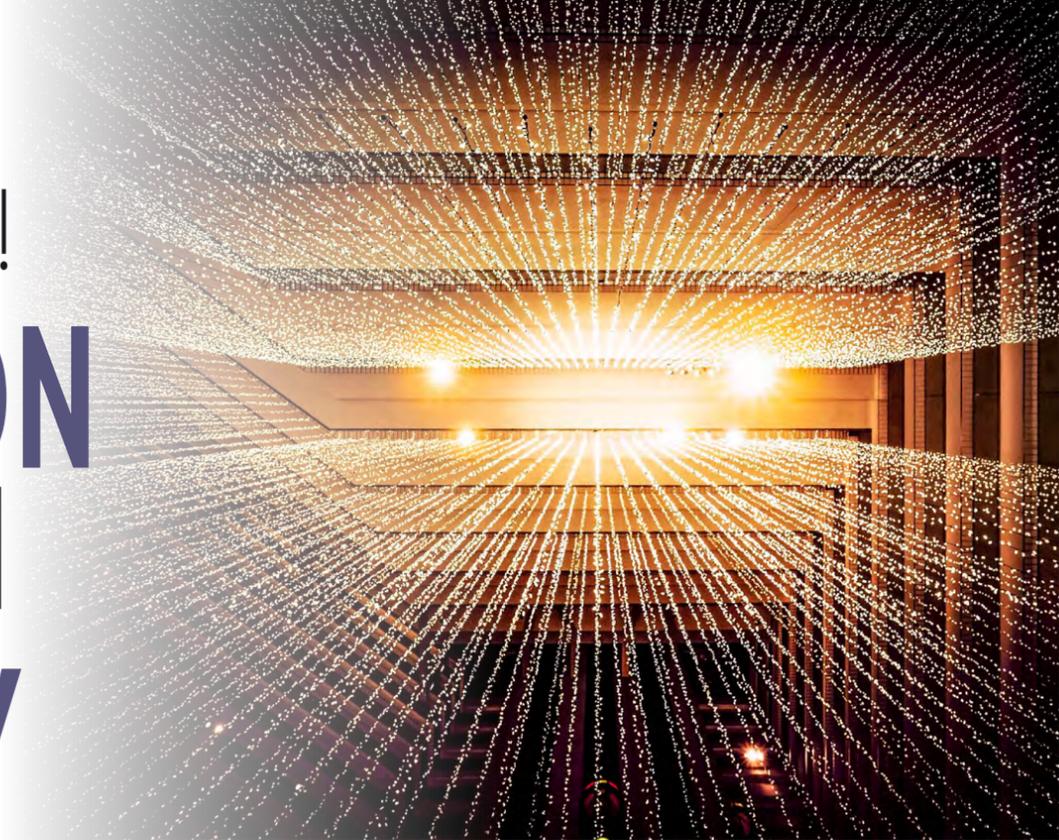
Nicolas Demarest
Director, Head of Belgian Branch,
Lombard International Assurance

Front Office Goes Digital!

#INNOVATION

in Operations and

TECHNOLOGY



« A service provider must be able to anticipate any service issues for partners and clients before they arise. »

Eric Lippert, Chief Operations Officer, The OneLife Company

The OneLife Company is a mover in the area of digital disruption in the life insurance industry. So how is the customer experience in the sector evolving as a result of digital transformation and what's at stake for the future? Eric Lippert, OneLife's Chief Information Officer, says that it's crucial for companies to provide a service to partners helping them to enable their digital transformation process and so improve their own level of service to their clients.

“ Making it easy to do business, improving the partner interaction with the client and freeing up time to focus on higher value-added tasks are all factors which contribute to a true quality customer experience”, he says.

Making the difference

There are three main areas which today are making the difference to the service provider-partner-client relationship.

The first is facilitating the access to information through data aggregation. Being able to provide clients with a consolidated view of their assets, in

real time, cross company and in a single report is a real differentiator in today's world. In addition, making sure that data conforms to the partner's own in-house system is key to avoiding duplication of effort. When the partner meets with his client, he then has all information he needs at his fingertips in one view. Another aspect is ensuring total transparency when it comes to the status of client files, providing access around the clock for all parties to up to date information on transactions, missing items, portfolio valuations etc.

The second area where digital can have an impact is in easing the partner's end-to-end interaction with the client. For example, today with regulation like IDD, partners can no longer merely depend on the insurer to fulfil all legal obligations. They also

have their own part to play in the pre-contractual process for example. “What we see is that our partners are developing their own pre-contractual tool internally to reference KYC, AML and other client information. To be efficient, it's important then that this information be seamlessly integrated into the insurer's own digital processes with 2-way data exchange throughout so that the insurance policy is issued effectively and the process remains fully transparent for all parties”. The digital signature further facilitates the process, allowing the partner to pre-complete information on behalf of the client and clients to sign remotely without the need to meet with the advisor. This gives for a faster, more secure and efficient service for all parties.

And finally, being more proactive is a key element which can be facilitated by technology. A service provider must be able to anticipate any service issues for partners and clients before they arise. “For example, detecting that a client's ID card has expired before a surrender request is received on a policy means that the transaction won't be blocked whilst we wait for updated documentation to be provided”. Advances in the use of artificial intelligence (AI) for data extraction are leading to significant enhancements in the client experience, saving time and money and putting the client's

needs first. It also has the advantage of leaving more time for customer teams to spend on responding to other more complex service requests.

And for the future?

The drive to fluidify processes is set to continue and should increase rapidly amongst all stakeholders. For insurance, this means that the broker, the insurer and the custodian bank all work together in a digital environment with no interruption in the value chain, an example being the ability to view the value of the policy in real time. In addition, document recognition services based on AI are gaining in popularity, allowing documents to be identified upon receipt, relevant data extracted and integrated instantly into the provider's system.

There is no doubt that the move to a digital front office takes time and requires the commitment and enthusiasm of all parties concerned, combined with regular training and upskilling. But it's well worth the effort and can only enhance the levels of service in the financial services industry as a whole.

Eric Lippert

Chief Operations Officer, The OneLife Company

L'expérience utilisateur au cœur des SOLUTIONS DIGITALES

Vitis Life, compagnie d'assurance plébiscitée pour son efficacité et sa rapidité dans le traitement des opérations clients, se dote d'une nouvelle plateforme dédiée à ses partenaires.

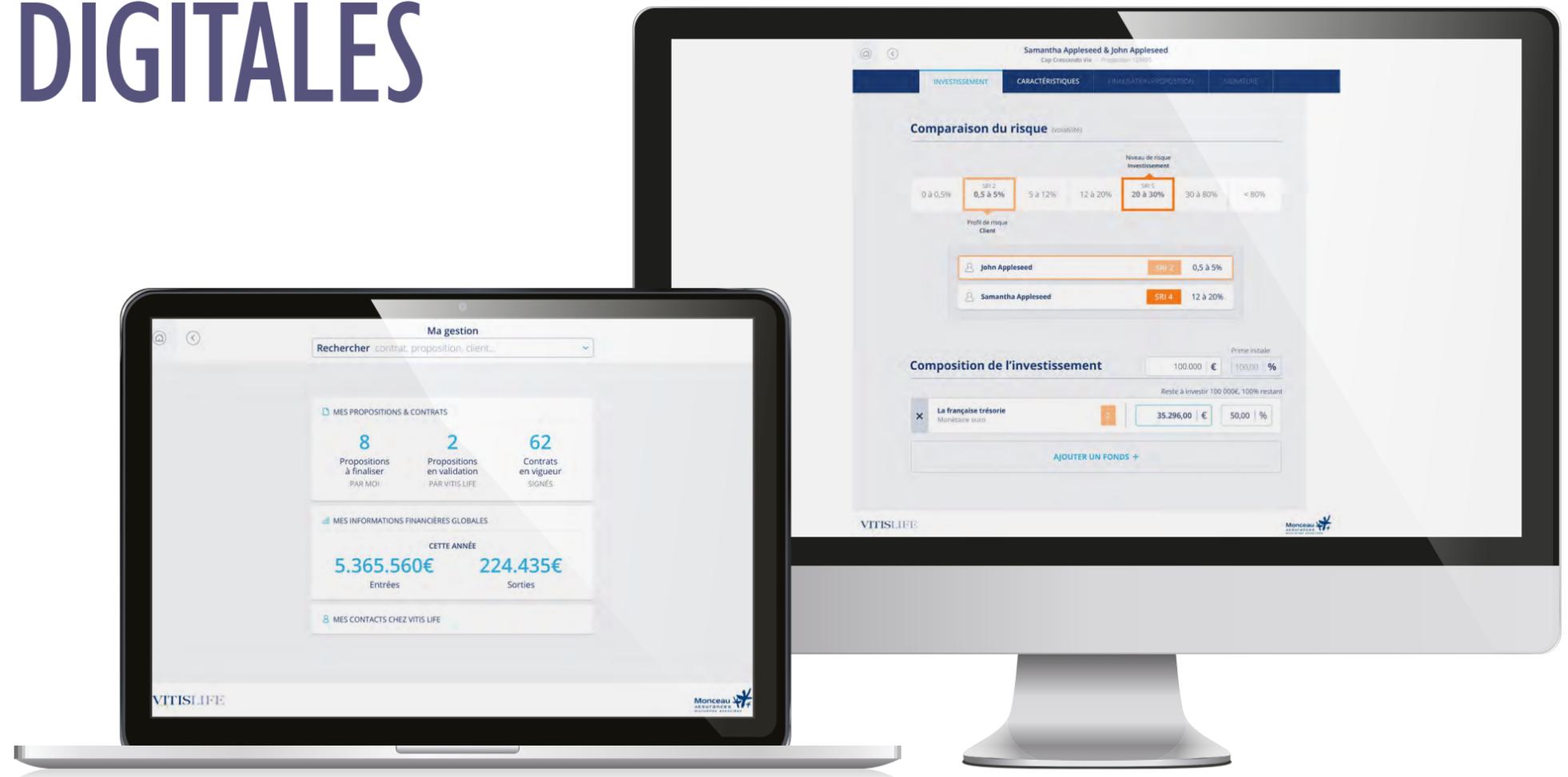
La digitalisation, bien plus qu'un enjeu technologique

Dans un monde de plus en plus digital et un contexte réglementaire où la documentation se multiplie, il nous semblait indispensable d'apporter une solution digitale à nos partenaires et ainsi gérer de manière plus fluide la complexité réglementaire croissante de nos métiers.

Accéder de n'importe où et à tout moment à ses données, automatiser le traitement et l'archivage numérique, plus de flexibilité, de l'interactivité et une transparence accrue : tels sont aujourd'hui les besoins et préoccupations de nos partenaires, distributeurs en assurance.

Une démarche à l'écoute de nos partenaires et de leurs besoins

Grâce à une approche orientée 'expérience utilisateur' et un travail collaboratif avec nos



partenaires dès le début de nos travaux, nous avons pu prendre en compte leurs attentes et leurs besoins afin de développer notre portail my.vitalife.com. Cette plateforme en ligne accessible, efficace, optimale et simple d'utilisation est dédiée à nos partenaires pour la souscription et la consultation de leur portefeuille.

Tous nos partenaires actifs peuvent avoir accès à notre portail après demande auprès de notre équipe Digitale.

Aujourd'hui, une quarantaine d'intermédiaires utilisent déjà my.vitalife.com.

« Aujourd'hui, une quarantaine d'intermédiaires utilisent déjà my.vitalife.com. »

Un portail évolutif

Notre plateforme en ligne propose plusieurs fonctionnalités : consulter l'état de son portefeuille d'investissements, l'inventaire des commissions ou encore accéder aux différents documents contractuels. Il est également possible de souscrire en ligne des contrats d'assurance-vie ou de capitalisation pour toute la gamme de nos fonds, qu'ils soient internes ou externes. Privilégier la souscription via le portail de Vitis Life permet de gagner en efficacité, d'être mieux accompagné lors de la finalisation des dossiers.

Le portail sera enrichi de nouvelles fonctionnalités au fil des mois.

La digitalisation est un enjeu important pour nos partenaires comme pour nous et nous sommes convaincus que cela nous permettra de développer des partenariats porteurs de croissance.

Pierre Beelen
Chief Operating Officer
Chief Financial Officer, Vitis Life

Libre Prestations de Services POUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES (DDA) et règles nationales d'intérêt général

APCAL est membre associé de BIPAR, la fédération européenne des intermédiaires d'assurance qui regroupe 53 associations membres dans 30 pays et suit pour ses membres les sujets transnationaux.

Un des sujets qui concerne particulièrement les courtiers est celui des règles nationales d'intérêt général que les autorités de contrôle doivent publier et que les courtiers doivent respecter quand ils exercent leurs activités en LPS dans un pays EU. Le CAA a publié les règles applicables pour des courtiers résidents et non-résidents au Grand-Duché du Luxembourg sur son site web. EIOPA, l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles, a publié son rapport analysant les règles nationales d'intérêt général dans le contexte du bon fonctionnement de la Directive sur la distribution d'assurances (DDA) ainsi que du marché intérieur. Le rapport est accompagné d'une analyse par pays et d'une brève consultation des parties prenantes. Pour ceux qui sont intéressés, les rapports sont disponibles chez APCAL. Les dispositions d'intérêt général sont des règles adoptées par un État membre dans l'intérêt général (protection des consommateurs, prévention de la fraude ou de l'arbitrage réglementaire, maintien



de la bonne réputation du secteur financier national, etc.) et auxquelles doivent se conformer les intermédiaires d'assurance qui ont l'intention d'exercer leurs activités dans cet État membre en régime de libre prestation de services (LPS) ou de libre établissement (LE). Le nombre et la diversité des règles d'intérêt général peuvent poser des problèmes aux intermédiaires d'assurance cherchant à étendre leurs activités à d'autres États membres.

Dans son rapport, EIOPA n'examine que les dispositions d'intérêt général publiées par les

États membres qui réglementent directement l'activité de distribution d'assurances et non d'autres domaines du droit (comme la fiscalité ou la concurrence déloyale).

EIOPA reconnaît que la DDA vise généralement une harmonisation minimale et comprend 17 options nationales, dont 11 permettent aux États membres qui les appliquent d'introduire des règles d'intérêt général selon le contexte national. Cela signifie que les entreprises qui souhaitent exercer des activités transfrontalières doivent faire face à de nouvelles exigences qui vont au-delà des règles d'intérêt général appliquées par les États membres avant l'introduction de la DDA.

Dans son rapport, EIOPA a divisé les dispositions d'intérêt général en 4 catégories :

1. Exigences en matière d'information et règles de conduite
2. Exigences supplémentaires en ce qui concerne les IBIPs
3. Champ d'application, exigences en matière d'enregistrement et d'organisation
4. « Autres thèmes »

Les principales conclusions d'EIOPA sont les suivantes :

- Sur les 28 ANC qui ont mis en œuvre la DDA, EIOPA a identifié la Finlande et les Pays-Bas où des mesures supplémentaires sont nécessaires pour assurer la publication appropriée des règles nationales d'intérêt général. Dans l'ensemble, il est encore possible d'améliorer la visibilité et l'accessibilité des sites web de certaines ANC.
- Collectivement, la quantité et le degré de diversité des exigences en matière d'information contenues dans les règles d'intérêt général présentent des défis importants pour les entités qui cherchent à exercer des activités transfrontalières en termes de coûts d'entrée supplémentaires.



« Non-exhaustive list of general good rules in the field of insurance and reinsurance distribution in the Grand Duchy of Luxembourg exceeding the minimum provisions of Directive (EU) N° 2016/97 (IDD). »

Bert Bouton, Nepenthe Insurance Advisory Services

- Certains États membres ont publié des règles d'intérêt général sur les exigences en matière d'enregistrement et d'organisation, qui permettent aux ANC des États membres d'accueil d'imposer des exigences supplémentaires aux distributeurs d'assurances entrants lorsque ces règles relèvent de la compétence de l'État membre d'origine en vertu de la DDA. Cette approche est préjudiciable au bon fonctionnement de la DDA et du marché unique. Le principe de la DDA est que l'«enregistrement unique» dans l'État membre d'origine déclenche la délivrance du passeport de l'Union européenne au distributeur d'assurances, sous réserve des procédures de notification appropriées.

Bert Bouton

Nepenthe Insurance Advisory Services

Pour vos solutions d'épargne,
faites confiance à l'un des leaders
de l'assurance vie en Europe.



Generali Luxembourg S.A.
2b rue Nicolas Bové · L-1253 Luxembourg
T +352 27 86 26 20 · contact@generali.lu

www.generali.lu

