

BZB-Fedafin en 2019

RAPPORT ANNUEL



3	AVANT-PROPOS	33	II. Bib sectorielle
6	BZB-Fedafin existe depuis 20 ans	33	III. Défense des intérêts
8	LOBBYING	35	a. Obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent
11	1. Memorandum politique	37	b. AssurMiFID
13	2. Évaluation du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants	39	c. RGPD
15	3. Transposition IDD – AR formation continue	41	d. Défense individuelle des intérêts
17	4. B2B	41	9. Autres activités
19	5. Serment bancaire	47	I. Congrès
21	6. La numérisation du secteur bancaire	49	II. Formations
23	7. Consultation du secteur	51	III. Réunions d'agents
24	I. FSMA	52	IV. Nouveau site web
26	II. Secteur des assurances	55	V. Étude de BZB-Fedafin et PWC Belgium
27	III. Secteur des banques	56	10. Avantages pour les membres
29	IV. Secteur des crédits	58	QUI EST BZB-FEDAFIN?
29	8. Consultation et assistance	72	CONTACT
31	I. Documents modèles		



Avant-propos

BZB-Fedafin a soufflé ses 20 bougies en 2019. Au fil des ans, notre fédération a réussi à devenir l'association professionnelle la plus représentative des intermédiaires indépendants dans les domaines de la banque, de l'assurance et du crédit. Le pouvoir de l'intermédiaire s'est fait sentir le 10 octobre à Brussels Expo. Avec plus de 1200 participants, le congrès BZB-Fedafin a été une édition record.

La profession d'intermédiaire financier indépendant est devenue beaucoup plus difficile. Les nombreux changements ont fait de la profession une véritable profession intellectuelle. Les règles de conduite que les intermédiaires financiers indépendants doivent respecter se

multiplient et deviennent plus complexes et plus profondes. BZB-Fedafin considère que l'une de ses tâches principales est d'informer et de former ses membres. Afin de les soutenir, BZB-Fedafin a organisé en 2019 un certain nombre de sessions d'information pratique et de formation sur la législation anti-blanchiment et sur les règles de conduite d'AssurMiFID. Cela a été fait afin d'attirer l'attention de tous sur l'importance de respecter les obligations et de guider chacun pas à pas.

La consultation de l'autorité de contrôle est également importante à cet égard. Quelles sont les attentes de l'autorité de régulation et quels sont les problèmes du secteur dans la mise en œuvre des nouvelles règles ? Le secteur est

régulièrement rassemblé autour de la mise en œuvre de nouvelles législations et de l'optimisation de l'activité de l'intermédiaire.

En plus, le secteur est plus que jamais sous pression sur différents fronts. En 2019, BZB-Fedafin a donc dû exercer son rôle de défenseur des intérêts des intermédiaires indépendants.

Malgré le fait que 2019 était une année électorale et qu'un gouvernement n'a pas pu être formé, BZB-Fedafin a fait beaucoup de lobbying. À l'approche des élections, BZB-Fedafin a remis son memorandum politique aux partis politiques et l'a expliqué dans des moments de consultation. Outre le

mémorandum, BZB-Fedafin a consulté les ministres, leurs cabinets, les membres du parlement et les partis politiques afin de défendre les intérêts de l'intermédiaire dans de nombreux cas, comme l'évaluation du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants, la transposition de la directive IDD - AR formation continue et le serment bancaire.

La loi B2B a été adoptée le 21 mars 2019. En tant qu'association professionnelle, nous sommes régulièrement confrontés à des situations qui peuvent être définies comme des abus de pouvoir économique. BZB-Fedafin a salué le fait que le Parlement ait voté la loi juste avant les élections. Au cours de l'année 2019, nous

avons donc déployé beaucoup d'efforts pour porter cette loi indispensable pour nos membres.

L'une des tâches importantes de BZB-Fedafin est également d'informer et d'aider les membres dans la mise en œuvre des nouvelles réglementations. Par exemple, en 2019, nous avons mis à disposition de nouveaux documents modèles AssurMiFID et nous avons mis à jour et élargi le nombre et les types de ces documents modèles. En plus, nous proposons depuis 2019 des informations professionnelles générales, des analyses mensuelles d'assurance et un aperçu des CCT dans les CP 341 et 307 dans la bibliothèque sectorielle du site web BZB-Fedafin.

Enfin, BZB-Fedafin défend non seulement les intérêts généraux, mais aussi les intérêts individuels de ses membres. En 2019, la charge de travail pour les conseils individuels a été considérablement accrue par les contrôles anti-blanchiment, les nouvelles obligations des intermédiaires financiers en général, l'assistance aux fusions et acquisitions suite à la centralisation des bureaux par les banques et les nombreuses suppressions d'agents.

Nous ne sommes donc pas restés inactifs, et en 2020, nous voulons renouveler notre engagement à défendre les intérêts de l'intermédiaire.

BZB-Fedafin existe depuis 20 ans

BZB-Fedafin a soufflé 20 bougies en 2019. BZB et Fedafin ont toutes les deux été fondées en 1999.

Au fil des années et des nombreuses réunions, interventions et consultations qui ont suivi, BZB-Fedafin est parvenue à devenir l'association professionnelle la plus représentative des intermédiaires indépendants dans le domaine de la banque, de l'assurance et du crédit. C'est depuis 2018 que BZB et Fedafin ont décidé d'unir leurs forces et de continuer ensemble en tant qu'association professionnelle nationale. La fusion a renforcé les deux associations professionnelles et a considérablement accru leur influence en tant qu'interlocuteurs officiels.

Le 20e anniversaire a été célébré tout au long de l'année, et a culminé avec l'édition festive du congrès le 10 octobre 2019.



LOBBYING

Le lobbying est l'une des tâches essentielles d'une association professionnelle. Après tout, les nombreuses obligations sont votées et imposées par les politiciens. De nombreuses règles trouvent leur origine au niveau européen, voire international, et doivent ensuite être transposées en droit belge. C'est une tâche importante pour nous en tant que lobbyistes

Malgré le fait que 2019 était une année électorale et qu'aucun gouvernement n'a pu être formé, BZB-Fedafin a quand même fait beaucoup de lobbying en 2019. À l'approche des élections, BZB-Fedafin a remis son memorandum politique aux partis politiques et l'a expliqué dans des moments de consultation.

Outre le memorandum, qui regroupe les principales revendications de l'association professionnelle, BZB-Fedafin a consulté les ministres, leurs cabinets, les membres du parlement et les partis politiques afin de défendre les intérêts de l'intermédiaire et ce dans de nombreux cas, notamment :

- Évaluation du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants
- Transposition IDD – AR formation continue
- La loi B2B
- Serment bancaire
- La numérisation du secteur bancaire
- Composition du comité des assurances



La force de
l'intermédiaire

Priorités
élections
fédérales
2019



1. MÉMORANDUM POLITIQUE

En 2018, BZB-Fedafin a rédigé un mémorandum politique à l'occasion des élections fédérales de 2019. Dans ce contexte, nous avons demandé à nos membres quelles étaient leurs priorités politiques. Cela a montré qu'ils avaient de nombreuses préoccupations. Une grande partie d'entre eux sont liés à de nombreuses obligations supplémentaires dont ni eux ni leurs clients ne voient la valeur ajoutée. Le déséquilibre de pouvoir croissant entre les établissements de crédit et les assureurs et intermédiaires est également à l'origine de nombreux problèmes.

Le mémorandum politique a été remis à différents partis. Au vu d'un article paru dans le magazine Momentum de mars 2019, un certain nombre de questions importantes leur ont été posées. Un tableau comparatif résume les réponses des principaux partis politiques. En outre, BZB-Fedafin a eu une réunion avec les mêmes partis politiques pour expliquer les préoccupations et les exigences de l'association professionnelle. L'intention est que les préoccupations des intermédiaires financiers indépendants soient prises en compte dans la formation du gouvernement.

Compte tenu de l'absence de formation du gouvernement en 2019, BZB-Fedafin, à l'occasion de la collecte des contributions annuelles par la FSMA en été, a présenté sa demande de réforme de cette contribution. Toute personne qui cumule plusieurs activités doit bénéficier d'une réduction significative pour chaque activité supplémentaire. BZB-Fedafin demande expressément que la contribution des intermédiaires soit réduite de 20 % en cas de cumul avec un autre statut, de 30 % en cas de cumul avec trois statuts et de 40 % en cas de cumul avec quatre statuts.

En outre, BZB-Fedafin demande que si la FSMA a un excédent d'exploitation, le paiement excédentaire soit remboursé à toutes les entreprises sous sa supervision.



2. ÉVALUATION DU CODE DE CONDUITE ENTRE LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET LES AGENTS BANCAIRES INDÉPENDANTS

Le 1^{er} janvier 2018, le Code de conduite pour le maintien de bonnes relations entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants est entré en vigueur. BZB-Fedafin a activement expliqué le contenu de ce code de conduite aux agents et aux cercles d'amis des agents bancaires lors de diverses réunions en 2018. Les banques ont également été invitées à fournir à BZB-Fedafin les informations relatives à leur réseau afin que l'association professionnelle puisse respecter le code de conduite en ce qui concerne les obligations en cas de restructuration. Un an plus tard, une première évaluation a eu lieu entre Febelfin, le Cabinet des ministres Ducarme et Peeters et BZB-Fedafin. Il est apparu qu'aucune des banques n'a obtenu 10 sur 10.

Les thèmes suivants ont été abordés:

- Le document d'information précontractuelle (DIP) : il est souvent trop volumineux et donc peu lisible. Il serait utile de disposer d'un modèle.
- Certaines banques ont des difficultés à payer la partie non contestée des indemnités d'éviction.
- En ce qui concerne la restructuration, BZB-Fedafin note qu'il existe souvent une restructuration douce dans laquelle les agents sont invités/forcés à fusionner afin de contourner les règles de restructuration.
- BZB-Fedafin a noté que le fonctionnement de l'organe consultatif commun fonctionne bien dans les grandes banques mais laisse souvent à désirer dans certaines banques plus petites.

Toutes les parties conviennent qu'il est trop tôt pour une évaluation officielle. Toutefois, BZB-Fedafin tiendra régulièrement des discussions bilatérales avec les différentes banques. En particulier en ce qui concerne l'obligation d'information précontractuelle, il est apparu qu'il y avait encore du travail à faire. La loi B2B votée en avril 2019 a rendu le code de conduite applicable. A partir du 1^{er} septembre 2019, cela permet de considérer le non-respect du code de conduite par un établissement de crédit comme une pratique de marché déloyale. Actuellement, BZB-Fedafin préfère encore une approche dans laquelle tant les établissements de crédit que les agents bancaires sont sensibilisés à ce code de conduite. La sensibilisation au contenu du code de conduite est une première étape, tant auprès des agents bancaires qui doivent faire valoir leurs droits que des avocats qui les conseillent, ainsi que des établissements de crédit. Les premières procédures permettant d'invoquer effectivement le non-respect du code de conduite par un établissement de crédit comme une pratique de marché déloyale seront attendues.



3. TRANSCRIPTION IDD – AR FORMATION CONTINUE

En 2019, des négociations avec le secteur des assurances et la FSMA sur de nouvelles règles de conduite pour la formation continue ont eu lieu régulièrement. La directive IDD exige des intermédiaires d'assurance qu'ils prouvent 15 heures de formation continue par an au lieu de 30 points sur 3 ans. Cela serait également imposé aux banques par le biais d'un arrêté royal. Pour la médiation du crédit, il faudrait atteindre 3 points par an au lieu des 5 points actuels par 2 ans.

En outre, la FSMA souhaite que les nouvelles règles de conduite stipulent qu'un même cours de formation ne peut pas générer de points pour les différentes activités. BZB-Fedafin ne pouvait en aucun cas donner son accord car cela signifierait une charge supplémentaire pour les intermédiaires qui combinent leurs activités, et a même demandé une note d'information à ce sujet au cabinet d'avocats Liedekerke.

Selon BZB-Fedafin, et confirmé par le cabinet d'avocats, une telle interdiction serait discriminatoire. En interdisant le cumul, la FSMA veut empêcher les intermédiaires d'obtenir leurs points de formation exclusivement à partir de cours de formation (générale) qui rapportent des points pour toutes les activités telles que GDPR, ALM, etc. BZB-Fedafin a soumis la note juridique à la FSMA avec l'intention de trouver une solution qui ne soit pas contraire à la Constitution.



4. B2B

Malgré la crise gouvernementale du début 2019, la discussion sur un cadre législatif pour les relations entre entreprises s'est poursuivie au Parlement. Finalement, la loi B2B a été approuvée le 21 mars 2019.

BZB-Fedafin, en consultation avec les partis politiques concernant son mémorandum politique, a souligné la nécessité d'un tel cadre car il répond à un besoin des agents bancaires et d'assurance indépendants. Grâce à une combinaison de législation, de contrats et de contexte, ils sont dans une position de dépendance à la fois juridique et économique. En tant qu'association professionnelle, nous sommes régulièrement confrontés à des situations que nous pouvons définir comme des abus de ce pouvoir économique. La nécessité pour les banques de réduire leurs coûts a principalement eu un impact sur leurs relations avec les agents bancaires.

Le fait que le Parlement ait voté cette loi juste avant les élections de 2019 a été très bien accueilli par BZB-Fedafin.

Au cours de l'année 2019, l'association professionnelle a profité de son magazine Momentum, de la presse et des réunions d'agents pour porter cette loi à l'attention des intermédiaires. La difficulté réside dans l'application progressive de la loi. Les premières dispositions, celles relatives aux pratiques commerciales déloyales, ne sont entrées en vigueur que le 1er septembre 2019. Les dispositions interdisant l'abus de dépendance économique et celles interdisant certaines clauses dans les contrats entre entreprises n'entreront en vigueur respectivement que le 1er juin 2020 et le 1er décembre 2020. Il est donc difficile de transmettre pleinement le sens de la loi à ses membres. Dans le courant de l'année 2020, BZB-Fedafin s'attachera à faire connaître la loi et les possibilités qu'elle offre aux intermédiaires financiers indépendants.

Afin d'utiliser pleinement les possibilités offertes par la loi B2B, BZB-Fedafin a eu une consultation avec le directeur général de l'inspection économique. Une consultation avec un autre superviseur, l'autorité de la concurrence, est prévue au printemps 2020.



5. SERMENT BANCAIRE

La proposition des Verts d'imposer un serment bancaire dans le secteur bancaire a été approuvée par le Parlement. Le serment bancaire est un code de déontologie et, à ce titre, une déclaration personnelle d'engagement pour les banquiers. Elle est élaborée par le secteur financier lui-même et son respect est garanti par un règlement disciplinaire. Cette obligation s'applique aux personnes physiques travaillant sous la responsabilité des établissements de crédit et exerçant des activités qui font partie ou résultent de l'exercice des activités principales de l'établissement de crédit (telles que les fonctions nécessitant un contact direct avec le client, la gestion et la maîtrise des risques) ou font partie des processus opérationnels essentiels qui les soutiennent, tels que les services informatiques et de conformité. Chaque banque devra mettre en place des procédures et des mesures pour s'assurer que ses employés prêtent serment.

Ce serment doit être prêté au début des opérations, et des sanctions disciplinaires seront prévues en cas d'infraction.

En outre, un Ordre de discipline bancaire sera également mis en place pour établir les règles disciplinaires et rédiger le code de déontologie. En outre, une commission bancaire et une commission de recours pour la Discipline bancaire seront également créées.

L'entrée en vigueur de ces nouvelles obligations sera déterminée par arrêté royal après concertation entre le gouvernement fédéral et les établissements de crédit, concertation qui devra être achevée au plus tard le 31 décembre 2019.

Compte tenu du retard dans la formation d'un gouvernement, la date limite du 31 décembre 2019 n'a pas été respectée.

BZB-Fedafin, qui a également participé à l'audition au Parlement, a clairement indiqué que le serment bancaire ne pouvait pas être imposé aux agents bancaires indépendants et à leur personnel compte tenu du statut spécifique de l'agent bancaire indépendant, qui doit déjà s'engager à respecter les règles de conduite et le code de déontologie de la banque dans un contrat avec celle-ci. Le Parlement a suivi le mouvement.



6. LA NUMÉRISATION DU SECTEUR BANCAIRE

Une audition sur l'impact de la numérisation dans le secteur bancaire a eu lieu au Parlement le 16 octobre. La Commission pour l'Économie, la Protection des Consommateurs et l'Agenda Numérique de la Chambre des Représentants a souhaité être informée des conséquences de cette évolution numérique pour les consommateurs et les entreprises. Carine Vansteenbrugge, directrice de BZB-Fedafin, et Jean-Pol Guisset, vice-président, ont parlé de l'importance de l'interaction avec l'intermédiaire et ont remis en question les investissements élevés dans la numérisation du secteur bancaire.

L'étude récemment menée en collaboration avec PWC (voir p. 54) a été le point de départ idéal pour la directrice Carine Vansteenbrugge afin de donner un aperçu de ce que les clients considèrent comme important concernant leurs contacts financiers dans un environnement de plus en plus numérisé.

Trois piliers sont essentiels dans la relation avec le client : la confiance, la pertinence et l'interaction... Le contact physique avec l'intermédiaire offre une meilleure expérience au client et les clients souhaitent davantage d'interactions face à face au fur et à mesure de l'évolution de la technologie. Les clients plus jeunes, entre 18 et 34 ans, montrent également une préférence pour les rencontres physiques et les courriers personnalisés.

Les banques réalisent actuellement d'énormes investissements dans la numérisation du secteur. Mais la transition vers de nouveaux systèmes n'est pas sans problèmes. Et c'est l'intermédiaire qui est le point de contact du client à cet égard et le client doit se familiariser avec les nouveaux outils. De plus, avec ces nouveaux outils, les banques semblent vouloir éloigner le client de son agence bancaire. Cela peut augmenter la rentabilité à court terme, mais n'est pas conforme aux résultats de l'étude mentionnée ci-dessus. La numérisation est nécessaire, mais plutôt en termes de back-office, de soutien aux intermédiaires ou aux succursales locales. La réduction du nombre d'agences et d'intermédiaires est donc un inconvénient à long terme pour les clients et les banques elles-mêmes.



7. CONSULTATION DU SECTEUR

L'une des tâches essentielles de notre association professionnelle est la consultation des différents acteurs du secteur. En tant que régulateur, la FSMA est l'un des acteurs les plus importants à cet égard. Il va sans dire qu'elle consulte également d'autres associations professionnelles du secteur, entre autres pour prendre les dispositions nécessaires à la mise en œuvre de certaines obligations et pour échanger des informations ou déterminer des points de vue. Cela est fait à la fois pour le secteur bancaire et celui des assurances, même s'il faut dire que les consultations dans le secteur des assurances seront à nouveau beaucoup plus intensives en 2019. Cela est lié aux nombreuses nouvelles obligations telles que les nouvelles obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et l'impact de la transposition de l'IDD. Le but ultime de ces consultations fréquentes avec l'industrie est d'aider les membres à remplir leurs obligations.

Des consultations sont également organisées avec les établissements de crédit, les assureurs et les prêteurs eux-mêmes.

Habituellement, une consultation est demandée en réponse à des questions, problèmes ou préoccupations spécifiques des membres, mais dans la plupart des cas, une consultation est également prévue sans questions spécifiques.

En outre, et en toute logique, des réunions régulières sont organisées avec le conseil d'administration des différentes associations d'agents.

Dans le but d'améliorer l'assistance juridique de ses membres, BZB-Fedafin réunit également régulièrement les avocats spécialisés "agence commerciale" et qui conseillent nos membres afin d'optimiser leur assistance juridique par l'échange d'informations, de jugements et de conseils.

Enfin, des consultations sont également organisées avec d'autres acteurs du secteur tels que les syndicats, la presse, les sociétés de jugiciels, d'autres prestataires de formation, les entreprises dans le cadre des avantages liés à l'adhésion, etc.

14

FSMA



AUTORITEIT VOOR FINANCIËLE
DIENSTEN EN MARKTEN

AUTORITÉ DES SERVICES ET
MARCHÉS FINANCIERS

I. FSMA

Une constante dans le fonctionnement d'une association professionnelle est la consultation avec le superviseur. Un dialogue avec la FSMA est essentiel pour que BZB-Fedafin puisse défendre les intérêts de l'intermédiaire financier indépendant. Le secteur est régulièrement rassemblé autour de la mise en œuvre de nouvelles législations et de l'optimisation de l'activité de l'intermédiaire. Il existe également une consultation bilatérale entre BZB-Fedafin et la FSMA.

Les thèmes abordés en 2019 lors de la consultation avec le secteur et bilatéralement avec le régulateur sont entre autres

- Impact IDD
- Règles de lutte contre le blanchiment d'argent
- Inspections du respect par les intermédiaires des obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent
- Obligation de formation continue pour les intermédiaires et leurs employés
- Nouvelle structure d'examen pour la distribution des assurances
- Contribution aux frais de fonctionnement de la FSMA
- Statut du sous-mandataire
- Cabrio
- Obligations Mifid II de grande portée - conséquences pour le client
- Défaillances des systèmes informatiques du secteur - risque pour les consommateurs
- Code de conduite sur les incitants

Enfin, il va sans dire que BZB-Fedafin contacte régulièrement les services de la FSMA sur des questions spécifiques ou que certaines questions sont portées à l'attention de la FSMA.

II. SECTEUR DES ASSURANCES

CODE DE CONDUITE SUR LES INCITANTS

La loi du 6 décembre 2018 transposant la directive IDD en droit belge a imposé au secteur d'élaborer un code de conduite sur les incitants de commun accord dans les 6 mois suivant sa publication au Moniteur belge (18 décembre 2018).

BZB-Fedafin, en collaboration avec les autres associations professionnelles du secteur des assurances Assuralia, BVVM-UPCA, Feprabel et FVF, a mené des consultations intensives afin d'élaborer un code de conduite sur les incitants non monétaires. Comme la loi exigeait que la FSMA valide le code, le secteur a respecté les exigences minimales strictes de l'organisme de réglementation lors de l'élaboration du code. Non seulement le code devait tenir compte de l'évolution du contexte social, mais ses dispositions devaient également être mesurables, claires et vérifiables par la FSMA. En outre, le secteur a également accordé une attention particulière au risque de réputation.

L'objectif du code est triple. D'une part, elle définit les critères généraux qui doivent toujours être respectés lors de l'octroi d'incitants. D'autre part, elle fixe des règles spécifiques pour les rémunérations non monétaires. Enfin, il contient une liste non exhaustive des incitants qui sont interdites parce qu'elles nuisent à la qualité du service fourni au client.

L'arrêté royal approuvant le code de conduite pour les incitants à l'assurance vie et non-vie a été rendu obligatoire par arrêté royal et est entré en vigueur le 1er juillet 2019.

CODE DE CONDUITE POUR LA PRÉVENTION DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET DU FINANCEMENT DU TERRORISME

BZB-Fedafin a participé à la consultation sectorielle visant à mettre à jour le code sectoriel sur la distribution de produits financiers en ce qui concerne la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Compte tenu des rôles respectifs et complémentaires des compagnies d'assurance et des intermédiaires d'assurance, il est prévu que Feprabel, FVF, BVVM, BZB-Fedafin et Assuralia finalisent les accords de base sur la question de savoir qui assumera quelles obligations et quelle méthode de travail sera utilisée à la suite des règlements modifiés. Le code sectoriel mis à jour sera normalement publié au printemps, après discussion avec la FSMA.

DOCUMENTS SECTORIELS ASSURMIFID

BZB-Fedafin a également participé aux discussions visant à mettre à jour les documents sectoriels sur AssurMiFID. Les inspections effectuées par la FSMA avaient déjà montré qu'un certain nombre d'ajustements étaient appropriés. La transposition de l'IDD dans la législation belge a rendu plus importante la mise à jour des documents sectoriels. Le travail est en grande partie terminé, mais de nouveaux documents sectoriels adaptés ne peuvent être attendus que dans le courant de l'année 2020. Entre-temps, BZB-Fedafin a lancé ses propres documents modèles dans le courant de 2019.

III. SECTEUR DES BANQUES

BZB-Fedafin consulte également Febelfin, cette année, entre autres pour l'évaluation du code de conduite et pour les questions relatives aux assurances, mais plus que dans le cas des assurances, les questions sont discutées directement avec chaque établissement de crédit.

Et compte tenu du fait que dans la plupart des établissements de crédit, il existe une pression évidente sur les agents pour qu'ils fusionnent, transfèrent ou reprennent des portefeuilles dans le but d'avoir des bureaux moins nombreux mais plus grands, il n'est pas surprenant qu'en 2019, les consultations aient souvent porté sur cette question. BZB-Fedafin est d'avis que les banques contournent ainsi le code de conduite en matière de restructuration.

Les problèmes informatiques ont également été un sujet récurrent de consultation avec les établissements de crédit. Dans certains cas, BZB-Fedafin a soit négocié avec la banque elle-même au sujet de l'indemnisation des agents pour l'informatique défectueuse, soit soutenu l'association des agents dans sa demande d'indemnisation.

Dans le cas d'Argenta, BZB-Fedafin a sérieusement envisagé la possibilité d'une action collective, mais heureusement, une solution a pu être trouvée en consultation avec la banque.

IV. SECTEUR DES CRÉDITS

En ce qui concerne les prêts, la consultation des prêteurs individuels concerne principalement les commentaires de BZB-Fedafin sur les contrats, les modifications de contrat ou les nouvelles annexes au contrat.



Checklist



Yes



No

8. CONSULTATION ET ASSISTANCE

I. DOCUMENTS MODÈLES

BZB-Fedafin met à la disposition de ses membres de nombreux documents modèles. Certains d'entre eux peuvent être téléchargés dans la section réservée aux membres sur le site web de BZB-Fedafin. D'autres peuvent être demandés. BZB-Fedafin a pris les mesures nécessaires en 2019 pour mettre à jour et élargir le nombre et les types de documents modèles.

ASSURMIFID

En 2019, BZB-Fedafin a mis à la disposition de ses membres de nouveaux modèles de documents relatifs aux règles de conduite en matière d'intermédiation en assurance. Cela est dû non seulement aux nouvelles règles résultant de la transposition de l'IDD, mais aussi au rapport de la FSMA sur ses inspections sur le respect du devoir de diligence.

BZB-Fedafin a également consulté le secteur sur les nouveaux modèles, mais comme la législation était en vigueur depuis longtemps et que les inspections de la FSMA avaient montré qu'une mise à jour était nécessaire, BZB-Fedafin a décidé de ne pas attendre les nouveaux documents du secteur et de mettre de toute façon ses propres documents à la disposition des membres. Les modèles ont été développés en coopération avec le cabinet d'avocats Liedekerke.

Ces documents ont également été remis aux sociétés proposant des progiciels de gestion pour les courtiers d'assurance. Ils ont déjà été intégrés dans Brio.

ANTI-BLANCHIMENT

Le modèle de procédure interne que BZB-Fedafin avait précédemment mis à la disposition des membres a été adapté suite aux conclusions des inspections de la FSMA.

ACQUISITION ET FUSION

Le nombre de modèles de documents pouvant être utiles en cas d'acquisition ou de fusion a été augmenté. Les modèles existants ont été mis à jour.

GESTION DES ENTREPRISES

Un certain nombre de documents modèles ont été ajoutés à la bibliothèque sectorielle qui concerne : GDPR, HRM, baux commerciaux, etc.

Un certain nombre de documents modèles supplémentaires sont en préparation et seront ajoutés à la bibliothèque sectorielle en 2020.

Bib sectoriel

Vous recherchez des informations pertinentes pour le lancement ou l'exercice de votre activité d'intermédiaire indépendant ? Pour vous aider dans votre recherche, BZB Fedafin a mis au point un aperçu pratique avec les différents documents modèles que nous mettons à la disposition de nos membres, les codes de conduite applicables, les analyses mensuelles des assurances et un aperçu des CCT dans les commissions paritaires 341 et 307.

Documents modèles



Vous cherchez une fiche client, des fiches de médiation, un contrat de négociation ou un guide RGPD ? Vous souhaitez contester une facture ou rédiger un contrat de travail ? BZB-Fedafin met à la disposition de nombreux documents modèles.

[Plus d'infos](#)

Infos professionnelles



Vous recherchez des informations pertinentes pour le démarrage ou l'exercice de votre activité d'intermédiaire indépendant ? Pour vous aider dans votre recherche, BZB-Fedafin a développé un aperçu avec des informations utiles.

[Plus d'infos](#)

Codes de conduite



Dans les secteurs de la banque et des assurances, différents codes de conduite s'appliquent.

[Plus d'infos](#)

II. BIB SECTORIELLE

BZB-Fedafin a développé un nouveau site web. Il a été décidé de créer une bibliothèque sectorielle dans laquelle les informations professionnelles pertinentes pour les membres ont été collectées. Cela comprend les documents types que nous mettons à la disposition de nos membres (voir ci-dessus), les codes de conduite en vigueur, les informations professionnelles générales, les analyses mensuelles des assurances et un aperçu des conventions collectives de travail dans les commissions paritaires 341 et 307.

Certains documents ne peuvent être consultés que par les membres de BZB-Fedafin. D'autres sont librement consultables.



III. DÉFENSE DES INTÉRÊTS

A. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

La lutte contre le blanchiment d'argent n'a pas pu être éliminée de l'actualité en 2019. De nombreux intermédiaires ont à nouveau reçu le questionnaire de l'enquête AML Survey (Fimis) à remplir. Le FSMA a également effectué les premiers contrôles anti-blanchiment. C'est ainsi que certains intermédiaires ont été invités à élaborer un plan d'action pour remédier aux lacunes et aux sujets de préoccupation.

Cet accent accru sur la lutte contre le blanchiment d'argent a également entraîné un investissement supplémentaire dans le savoir-faire et la formation pour BZB-Fedafin.

Afin de soutenir ses membres, BZB-Fedafin a organisé un certain nombre de sessions d'information pratique avec Luc Willems. Une formation générale avec Luc Willems et Geert Delrue a également été prévue afin d'attirer l'attention des membres sur l'importance de respecter les obligations et de les guider pas à pas dans le respect des nouvelles obligations, avec une attention particulière pour l'évaluateur général des risques et le questionnaire.

Les membres ont également pu compter sur une assistance pour se mettre en place suite à une inspection anti-blanchiment de la FSMA.

BZB-Fedafin a également demandé à la FSMA de sensibiliser et de former les associations professionnelles ou directement les intermédiaires.

Au total, 43 personnes ont suivi la formation générale avec Luc Willems et Geert Delrue et 84 personnes ont suivi les sessions d'information avec Luc Willems sur la lutte contre le blanchiment d'argent.



B. ASSURMIFID

La diffusion de nouveaux modèles de documents afin de respecter les règles de conduite en matière de distribution d'assurance a stimulé la demande de soutien des membres à cet égard.

Les membres pouvaient compter sur une assistance individuelle, mais des investissements ont également été réalisés dans la formation pour les familiariser avec les nouvelles obligations et l'utilisation des documents types. Les formations ont été dispensées par le cabinet d'avocats Liedekerke.

Au total, 61 personnes ont suivi la formation sur AssurMiFID.

Comme une grande partie des membres travaille avec des progiciels de gestion, les nouveaux modèles ont également été transmis à ces entreprises. Dans l'intervalle, ces documents ont été intégrés dans Brio.

LE RGPD EN 9 ÉTAPES

PLAN PAR ÉTAPES & DOCUMENTS MO

C. RGPD

Le RGPD est également devenu un centre d'attention permanent. Les articles de presse sur les amendes ont ravivé les inquiétudes. En 2019 également, des ateliers ont été proposés aux membres pour utiliser correctement les modèles de documents.

BZB-Fedafin a investi dans le développement des logiciels BZB-Fedafin & Lexit AVG pour aider les membres à respecter les obligations du RGPD. À partir du 1er janvier 2020, les membres peuvent acheter ce logiciel avec les modèles BZB-Fedafin et des ateliers peuvent être suivis concernant l'utilisation de ce logiciel.



D. DÉFENSE INDIVIDUELLE DES INTÉRÊTS

BZB-Fedafin défend non seulement les intérêts généraux, mais aussi les intérêts individuels de ses membres. Plus de la moitié du temps est consacré à des cas individuels. Demander des conseils, lire des contrats, obtenir des informations et une assistance en cas de problèmes aigus, tout cela fait partie du corebusiness de BZB-Fedafin.

Pour BZB-Fedafin, il s'agit d'être accessible et de répondre rapidement aux questions des membres. En outre, si un membre souhaite parler à l'un des avocats spécialisés avec lesquels BZB-Fedafin collabore, cela est possible dans le cadre du conseil juridique que BZB-Fedafin organise gratuitement plusieurs fois par mois. Une première consultation gratuite avec un médiateur fait également partie des services de BZB-Fedafin.

En 2019, la charge de travail en matière de conseil individuel a été considérablement accrue par les contrôles anti-blanchiment, les nouvelles obligations des intermédiaires financiers en général, l'assistance aux fusions et acquisitions suite à la centralisation des bureaux par les banques et les nombreuses résiliations par les agents.

- Nombre de réponses aux questions juridiques : > 5 000
- Nombre de consultations avec des avocats : 88 NL & FR



20 JAAR ANS bzb fedafin

20 JAAR ANS bzb fedafin

bzb fedafin

9. AUTRES ACTIVITÉS

I. CONGRÈS

Ces dernières années, le congrès BZB-Fedafin est devenu un événement sectoriel incontournable, doté d'une organisation dynamique et d'un solide programme de fond. Le thème de cette année était «Le jeu dans la peau». Pour la deuxième fois consécutive, le congrès a été organisé dans les deux langues nationales à Brussels Expo.

À l'occasion du 20^e anniversaire de BZB-Fedafin, le congrès a été habillé de manière festive et nous avons invité Nassim Nicholas Taleb. L'auteur de best-sellers tels que «The Black Swan», «Antifragiel» et «Skin in the game» est venu expliquer sa vision de la prise de risque et a apporté d'autres éclairages sur l'économie.

Avec plus de 1 200 visiteurs, cette deuxième édition nationale a été une édition record. Cela montre clairement que notre congrès est une source d'inspiration et un excellent endroit pour créer des réseaux, selon les nombreux sponsors et les nombreuses réactions positives que nous avons reçues par la suite.





ORATEURS

- **Pierre Wunsch**,
gouverneur de la Banque nationale
de Belgique
**Vision sur l'avenir des établissements
de crédit et des compagnies
d'assurance en Belgique**



- **Nassim Nicholas Taleb**,
auteur, ancien trader et expert en
ingénierie des risques
**Perspectives sur l'économie et la
gestion des risques**



- **Wim Lenaerts**,
directeur PwC Belgium
**Étude sur la pertinence et l'avenir de
l'intermédiaire financier indépendant**



- **Guy Bruyns**,
grow-how coach & inspirator Atlas



- **Débat CEO**
- **Dirk Vanderschrick**,
CEO Belfius Insurance
- **Hans De Cuyper**,
président Assuralia / CEO AG Insurance
- **Karel Van Eetvelt**,
ancien CEO Febelfin
- **Marc Lauwers**,
CEO Argenta

Congrès BZB-Fedafin

Avec l'aide de :

DIAMOND

Allianz 
Global Investors


Invesco

PLATINUM

Amundi
ASSET MANAGEMENT

architas
A member of the global A group


ARGENTA

 **Baloise**
Asset Management

BlackRock.

BMO  Global Asset Management


CAPITAL GROUP™

 **COLUMBIA
THREADNEEDLE**
INVESTMENTS

 **Degroof
Petercam** | Asset
Management

DNCA
INVESTMENTS

 **ETHENEA**
managing the Ethna Funds

 **MAINFIRST**

 **Flossbach von Storch**

 **LA FINANCIÈRE
DE L'ÉCHIQUIER**

M&G
INVESTMENTS

 **PICTET**
Asset Management

PIMCO


PULAETCO DEWAAY
Innovation through tradition

Schroders



GOLD



SILVER



PARTNERS





EDFIN

II. FORMATIONS

BZB-Fedafin considère que l'une de ses tâches principales est d'informer et de former ses membres. BZB-Fedafin choisit de ne dispenser que des formations sur les nouvelles réglementations pertinentes, sur les relations entre les membres et leurs fournisseurs ou sur ses propres modèles de documents. Ces formations sont souvent gratuites et exclusivement réservées aux membres. Les membres peuvent suivre des cours de formation qui sont éligibles pour une formation continue via Edfin.

Les formations que BZB-Fedafin propose exclusivement à ses membres ont été organisées par Edfin en 2019. Elle concernait les formations suivantes :

- Documents modèles AssurMiFID
- Fin de mandat, fusion et reprise
- Politique de lutte contre le blanchiment d'argent : ce que vous devez savoir en tant que courtier et agent
- Documents modèles RGPD
- Politique de lutte contre le blanchiment d'argent pour l'intermédiaire d'assurance
- Responsabilité des dirigeants et administrateurs de sociétés
- Comment conclure un bon accord d'actionnaires avec mes partenaires ?
- Workshop après l'inspection de lutte contre le blanchiment d'argent
- La protection juridique pour vous soutenir (exclusivement pour les membres de BEFIF)



III. RÉUNIONS D'AGENTS

Lorsqu'un problème spécifique se pose ou à la demande d'une association d'agents, BZB-Fedafin organise souvent aussi une réunion d'agents avec un mandant spécifique. En 2019, 7 réunions d'agents ont eu lieu : Axa, Argenta, Crelan-Axa.

BZB-Fedafin est également régulièrement sollicitée par les associations d'agents pour mettre en avant certains thèmes lors d'une réunion des membres.

Les cercles d'amis suivants sont affiliés à BZB-Fedafin :

- FEDABB
- GPF
- IAC
- VLINGAF
- VZC



Bienvenue

Comment pouvons-nous vous aider ?

Tapez ici pour rechercher



 1852

Intermédiaires en services bancaires et d'investissement

 2170

Intermédiaires en assurances

 2079

Intermédiaires indépendants de crédit

 > 5000

Indépendants

 > 10000

Membres du personnel

▸ Coronavirus
▸ Momentum

▸ Devenir membre
▸ Insurance insights

▸ Formations
▸ Infos professionnelles

▸ Documents modèles
▸ Avantages

IV. NOUVEAU SITE WEB

En 2019, BZB-Fedafin a lancé un nouveau site web. Le site précédent datait de 2014, lorsque BZB et Fedafin étaient encore deux associations distinctes. Il était donc temps de se rafraîchir. Le nouveau site web offre une réponse à la surcharge actuelle d'informations. Plus que jamais, BZB-Fedafin se concentre sur son rôle de partenaire professionnel qui assiste les intermédiaires dans leur recherche de conseils et d'informations.

Pour aider ses membres, une bibliothèque sectorielle a été mise en place, avec un aperçu pratique des informations pertinentes pour l'activité d'intermédiaire :

- Documents modèles :
 - o Fiche client
 - o Fiches de médiation
 - o Contrat de négociation
 - o Manuel sur le RGPD
 - o Pacte d'actionnaires
 - o AssurMiFID
 - o ...
- Informations professionnelles : informations pertinentes pour le démarrage ou l'exercice de l'activité en tant qu'intermédiaire indépendant.
- Codes de conduite
- Insurance Insights : en collaboration avec Decavi, une nouvelle analyse des assurances (vie et non-vie) a été publiée chaque mois.
- CP 341/ CP 307 : informations sur les conventions collectives et les possibilités de formation continue et de reclassement.

Confiance élevée



80 % font confiance à leur intermédiaire

Relation à long terme



70 % sont déjà client depuis plus de 6 ans et 50 % depuis plus de 10 ans

Recommandations



2/3 recommanderaient leur intermédiaire

Relation respectueuse



80 % estiment que leur intermédiaire traite ses clients avec respect

V. ÉTUDE DE BZB-FEDAFIN ET PWC BELGIUM

Pour célébrer son 20e anniversaire, BZB-Fedafin a demandé à PwC Belgique d'étudier la relation entre les clients et leurs intermédiaires financiers dans le prolongement de l'étude menée à 2014 avec Accenture. Afin de bien comprendre l'avenir des intermédiaires, 1 495 clients ont été invités à peser et à évaluer leur relation avec leur intermédiaire.

Les résultats de l'étude parlent d'eux-mêmes : les clients des intermédiaires sont satisfaits et fidèles. Les clients apprécient le «contact humain», bien plus que des éléments tels que les prix bas et les nouveaux produits. Ils ont besoin d'informations fiables et faciles à comprendre. Pour cela, ils s'appuient sur la compétence de l'intermédiaire.

Les intermédiaires financiers ne cessent de prouver leur valeur ajoutée sur le marché financier belge : les clients comptent sur leurs conseils pertinents, leurs connaissances et leur capacité à les aider à naviguer entre des produits financiers complexes. BZB-Fedafin utilisera les résultats de cette recherche à l'avenir pour soutenir davantage ses membres dans leur esprit d'entreprise et pour renforcer encore le pouvoir de l'intermédiaire.

Avantage membre



10. AVANTAGES POUR LES MEMBRES

Une adhésion offre aux membres de nombreux avantages financiers. BZB-Fedafin s'entretient régulièrement avec les différentes parties pour négocier des avantages supplémentaires. Il est ainsi facile d'économiser quelques centaines, voire milliers d'euros.

Une sélection de notre offre d'avantages pour les membres :

- Conseils de première ligne gratuits
- Rabais sur plus de 10 marques de voitures différentes
- Cours de formation gratuits
- Remise sur l'offre de formation d'Edfin
- Remise sur l'achat de matériel de bureau
- Assurances professionnelles à un taux avantageux
- Remise sur les cartes de carburant
- Remise sur les repas et les éco-chèques
- Des tarifs compétitifs chez votre secrétariat social
- Decavi Insurance Insights



Qui est BZB-Fedafin ?

BZB-Fedafin est l'association professionnelle des intermédiaires financiers indépendants.

Avec plus de 2 400 membres actifs en tant qu'indépendants dont l'activité principale est l'intermédiation dans les services bancaires et d'investissement, l'assurance et/ou le crédit, elle est non seulement la plus grande, mais aussi la plus représentative des associations professionnelles du secteur.

LA GESTION QUOTIDIENNE



Albert Verlinden
président
et directeur générale



Luc Colebunders
vice-président
et trésorier



Jean-Pol Guisset
vice-président
et secrétaire



Eric Van Assche
secrétaire

SECRÉTARIAT



Carine Vansteenbrugge
directrice



Annelien Liessens
responsable de la
communication



Shana De Smet
assistante de direction



Vera Vandenberghe
juriste



Esther Backx
responsable des événements



Inge Van Thuyne
collaboratrice communication



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019

Alain Dufays

Hugo Pint

Michel Vannyvel

Albert Verlinden

Jean-Christophe Mauchien

Peter Beckers

Bernard Busschaert

Jean-François Kaiser

Peter Moons

Christophe Garcia Magillissen

Jean-Marie Paquet

Dirk Roskam

Jean-Pol Guisset

Rudi Langens

Dirk Smolders

Kristof Goris

Stéphane Henrotte

Dirk Vancraeynest

Luc Colebunders

Thierry Mathieu

Emmanuel Vandevelde

Marc Mellaerts

Urbain Deeren

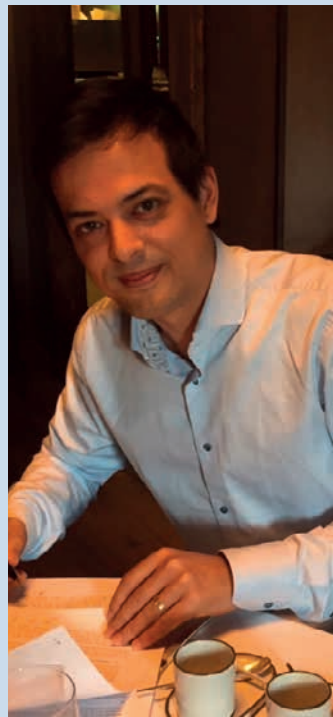
Eric Van Assche

Marc Vael

Erwin Martens

Margot Denduyver-Nicolaes

Wim Cornelis





BZB-Fedafin accueille les agents ING francophones

*BEFIF, le cercle francophone des agents ING,
a rejoint collectivement BZB-Fedafin en 2019.*

REPRÉSENTATION

BZB-Fedafin est représentée dans de nombreux organes consultatifs officiels, comités sectoriels et est affiliée à d'autres fédérations faïtières.

CP 341

La Commission paritaire pour l'intermédiation dans les services bancaires et d'investissement (CP 341) est compétente pour les employeurs et les employés qui exercent l'activité d'intermédiation bancaire et qui sont enregistrés auprès de la FSMA. BZB-Fedafin a participé aux négociations relatives à la création de cette commission paritaire et y est représentée en tant qu'organisation patronale.

Négociations sectorielles 2019 :

- Délégation syndicale
- Extension du crédit temps
- Pouvoir d'achat
- Mobilité

BIPAR

BZB-Fedafin est membre du BIPAR, la Fédération européenne des intermédiaires d'assurance. Elle regroupe 50 associations nationales dans 30 pays. Par l'intermédiaire de ses associations nationales, le BIPAR représente les intérêts des agents et courtiers d'assurance et des intermédiaires financiers auprès des autorités européennes.

CSIPME

BZB-Fedafin est légalement reconnue comme association professionnelle par le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME), l'organe consultatif et représentatif des indépendants et des PME. BZB-Fedafin fait également partie du comité sectoriel « Autres professions libérales et intellectuelles » du CSIPME.

Ont été couverts en 2019 :

- Cybersécurité
- Financement des PME
- Description de la profession libérale

FECIF

BZB-Fedafin est membre de la FECIF, l'association européenne des intermédiaires. Depuis 1999, elle défend les intérêts des conseillers financiers européens auprès de la Commission européenne, du Parlement européen et des autorités de contrôle telles que l'AEMF et l'AEAPP.

COMITÉS DE RECONNAISSANCE ET D'EXAMEN

Les personnes souhaitant travailler pour un intermédiaire bancaire ou d'assurance doivent avoir certaines connaissances professionnelles. Ceux qui ne les possèdent pas encore doivent les acquérir en passant des examens. Afin de rendre possibles le contenu, la mise à jour et l'organisation pratique de ces examens, un comité d'examen et de reconnaissance a été créé pour les activités bancaires, d'assurances et de crédits. BZB-Fedafin siège à chacun de ces comités.

OMBUDSMAN DES ASSURANCES

BZB-Fedafin est membre de l'Assemblée générale de l'Ombudsman des Assurances depuis 2018.

UNIZO

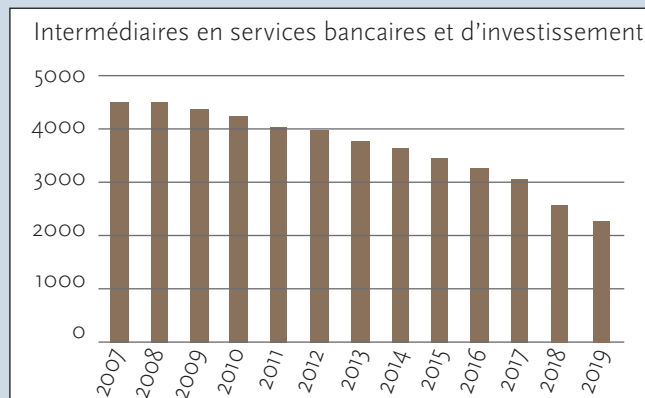
BZB-Fedafin est membre de l'Unie van Zelfstandige Ondernemers (Union des Entrepreneurs indépendants - UNIZO). Par l'intermédiaire du Comité de direction Secteurs, entre autres, BZB-Fedafin a également un impact sur la politique de l'UNIZO, en apportant sa contribution à de nombreux dossiers qui sont d'application pour les intermédiaires.

OMBUDSFIN

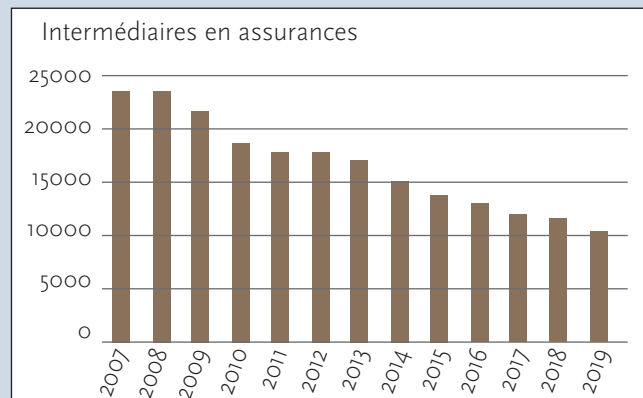
BZB-Fedafin siège depuis 2016 au conseil d'administration de l'Ombudsfm, l'ombudsman en conflits financiers.



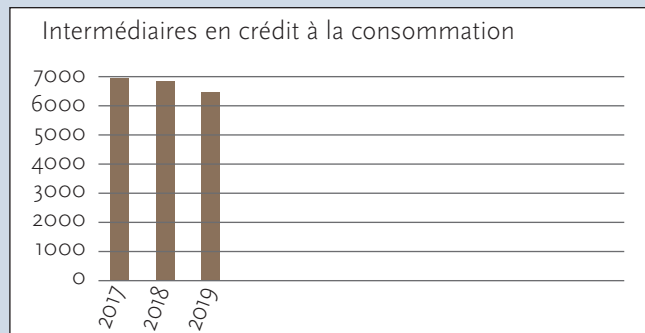
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERMÉDIAIRES



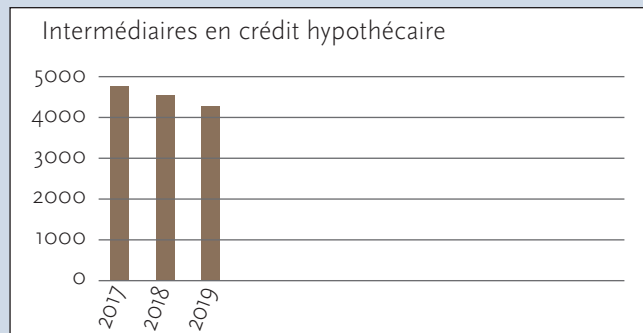
Source: rapport annuel FSMA 2007 - 2019



Source: rapport annuel FSMA 2007 - 2019

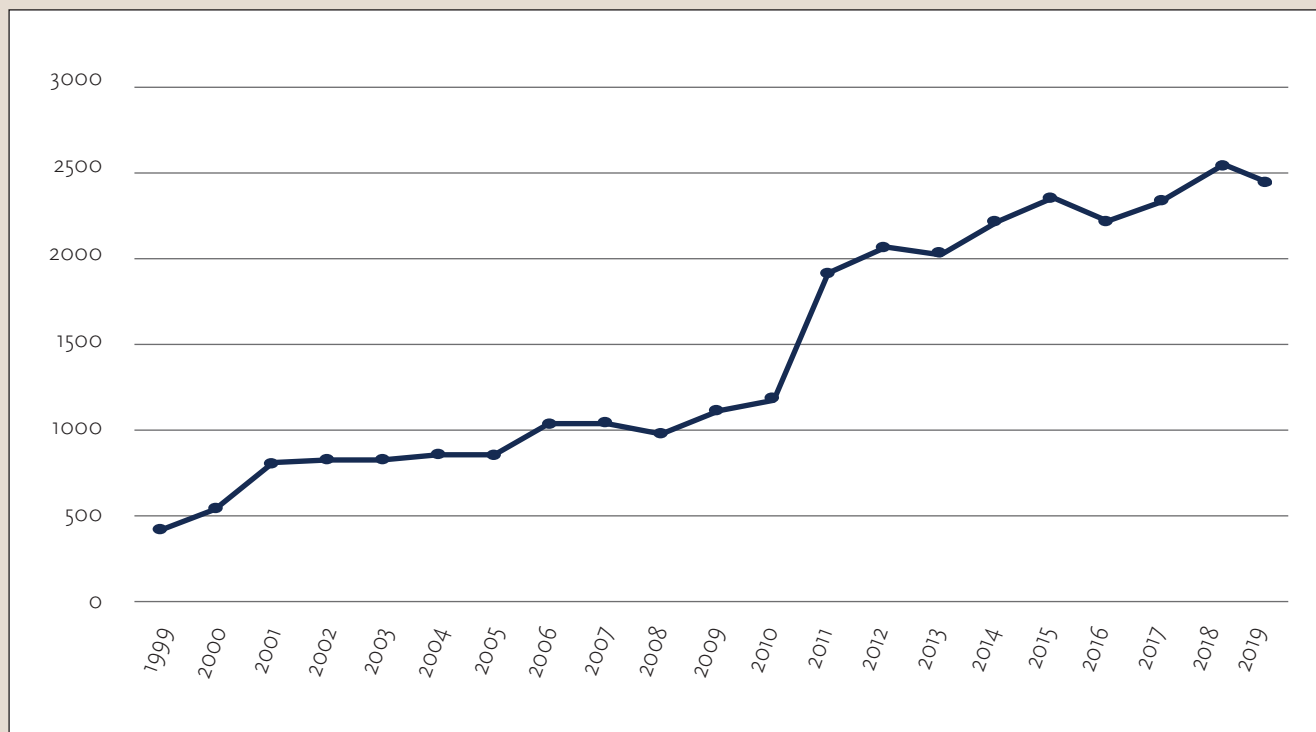


Source: rapport annuel FSMA 2007 - 2019



Source: rapport annuel FSMA 2007 - 2019

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES BZB-FEDAFIN



QUI EST BZB-FEDAFIN?



1638

*services bancaires
et d'investissement*



1917

*intermédiaires
de crédit*



2038

*intermédiaires
d'assurance*

REPRÉSENTATIVITÉ BZB-FEDAFIN

DENOMINATION	Agents mandatés (1)	Membres de BZB-Fedafin (2)	Représentativité
Argenta Spaarbank	398	247	62 %
AXA Bank Europe N.V. (12)	448	147	33 %
Bank Degroof Petercam (30/09/2016)	0	0	0 %
Bank J. Van Breda & C°	0	1	0 %
Bank Nagelmackers	48	32	67 %
Banque CPH	2	0	0 %
Belfius Bank	81	81	100 %
Beobank NV (14)	124	120	97 %
BNP Paribas Fortis Bank	435	364	84 %
CA Indosuez Wealth (Europe), bijbank in België (16)	3	0	0 %
Centrale Kredietverlening	31	13	42 %
Crelan	494	417	84 %
Delen Private Bank	8	1	13 %
Dierickx, Leys & Cie Effectenbank	1	0	0 %
ING België	243	195	80 %
Shizuoka Bank (Europe) (31/03/2017)	2	0	0 %
Triodosbank	1	1	100 %
VDK Spaarbank (22)	18	9	50 %
TOTAAL	2337	1628	69,66 %

(1) Source : enquête BZB-Fedafin 01/02/2019 – données basées sur les bilans des banques

(2) Source : liste des membres BZB-Fedafin 01/02/2020



Contact

Einestraat 21

9700 Audenarde

Tel: +32 55 30 59 89

Fax: +32 55 20 61 09

info@bzb-fedafin.be

o466737571 RPR Gand, division Audenarde