

BZB-Fedafin en 2021

RAPPORT ANNUEL



L'ANNÉE OÙ LA RÉSILIENCE DE
L'INTERMÉDIAIRE A ÉTÉ PROFONDÉMENT
MISE À L'ÉPREUVE

Sommaire

| | | | | | |
|----|--|----|--|----|---|
| 3 | Avant-propos | 19 | Autorité belge de la concurrence (abc) | 41 | Nouveaux avantages pour les membres en 2021 |
| 5 | 1. LOBBYING | 20 | Secteur des assurances | 43 | BZB-Fedafin à NN Connect Live 2021 |
| 7 | Programmes de travail relatifs à la DDA | 20 | Anti-blanchiment | 43 | BZB-Fedafin membre de jury |
| 7 | Révision de la TVA sur les services financiers et d'assurance | 21 | Secteur bancaire | | |
| 8 | Protection en cas de modification unilatérale des coûts : suite | 24 | Organes de concertation paritaire | 45 | 5. QUI EST BZB-FEDAFIN ? |
| 10 | Exemption des exigences DORA pour l'intermédiaire d'assurances belge | 25 | Commissions paritaires | 46 | Gestion journalière |
| 11 | Projet d'AR harmonisation | 27 | 3. ASSISTANCE | 46 | Secrétariat |
| 11 | Anonymat en cas d'action en réparation collective (class action) | 27 | Modèles de document | 47 | Conseil d'administration 2021 |
| 13 | Remboursement de l'excédent de fonctionnement aux intermédiaires | 27 | Assurmifid | 48 | Représentation |
| 15 | Étude : le nouveau modèle de rémunération | 27 | Corona | 48 | National |
| 15 | Participation aux consultations | 28 | Anti-blanchiment | 49 | Européen |
| 17 | 2. CONCERTATION | 28 | Conseils individuels | 51 | Évolution du nombre d'intermédiaires |
| 18 | Organes de contrôle | 29 | 4. AUTRES ACTIVITÉS | 52 | Membres BZB-fedafin |
| 18 | Fsma | 31 | Congrès | 53 | Représentativité BZB-fedafin |
| | | 37 | Formations | 54 | Contact |
| | | 39 | Accélération de l'apprentissage à distance | | |
| | | 39 | Réunion d'agents | | |
| | | 40 | Avantages pour les membres | | |



Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin

Avant-propos

Ceux qui ont accueilli la nouvelle année avec jubilation le 1er janvier 2021, pensant que le pic de la crise du covid était derrière nous, ont vite été déçus. Outre le désormais tristement célèbre coronavirus, nous avons également vu avec tristesse que plusieurs catastrophes naturelles ont détruit notre planète. En fin de compte, 2021 s'est avérée être l'année où la résilience de l'intermédiaire a été profondément mise à l'épreuve. Mais cette année, l'intermédiaire indépendant a encore montré à quel point il est important pour son environnement. Lors des malheureuses inondations en Wallonie, les différents agents et courtiers d'assurance ont été sollicités en masse. Ils sont immédiatement montés au créneau pour aider les nombreuses victimes du mieux qu'ils pouvaient, et ils peuvent en être fiers à juste titre. Bien sûr, 2021 n'a pas été que négatif. Les assouplissements de la fin de l'année ont permis à BZB-Fedafin

d'organiser à nouveau son congrès. L'énorme participation a montré que tout le monde avait besoin de contacts sociaux. L'année 2021 a été marquée par des réalisations importantes pour BZB-Fedafin. Grâce à son lobbying, elle a réussi à convertir le projet de loi sur la protection en cas de modification unilatérale des coûts en une loi approuvée par le Parlement. Le projet d'arrêté royal relatif à l'harmonisation a également été modifié grâce au travail de lobbying de BZB-Fedafin. BZB-Fedafin a également veillé à ce que, en cas d'excédent de fonctionnement auprès de la FSMA, un remboursement soit finalement prévu pour l'intermédiaire indépendant. Il est clair que l'association professionnelle n'est pas restée inactive. L'une des principales tâches de l'association reste de tenir ses membres correctement informés et de les aider à mettre en œuvre les nouvelles réglementations à

tout moment. En 2021, par exemple, elle a commencé à réécrire les modèles de documents IDD. Des sessions de formation ont également été organisées à cet effet, afin que les membres puissent rester à jour à tout moment. En outre, il y avait beaucoup d'échanges de courriels auprès des membres pour les tenir constamment informés de ce qui se passait dans le secteur ou avec leur commettant. Enfin, le 21 octobre 2021, l'Auditorium 2000 de Brussels Expo a de nouveau ouvert ses portes pour accueillir pas moins de 1200 intermédiaires indépendants en services bancaires, en assurance et en crédits, des fonds maison, des journalistes, etc., dont beaucoup étaient venus à Bruxelles pour assister au congrès BZB-Fedafin. L'édition de cette année a été une fois de plus fantastique, avec des intervenants intéressants, des ateliers fascinants et un public enthousiaste. L'année 2022 promet d'être tout aussi spectaculaire.



LOBBYING

BZB-Fedafin défend les intérêts des agents bancaires et d'assurances indépendants. Le lobbying figure donc parmi les tâches essentielles de l'association professionnelle. Ce sont en effet les responsables politiques qui façonnent et imposent les nombreuses nouvelles règles et obligations. Nous entretenons des contacts avec eux et nous essayons de veiller à ce que les droits et les obligations des agents indépendants soient défendus. De nombreuses réglementations apparaissent au niveau européen, voire international, et doivent ensuite être transposées en droit belge. Nous avons là une tâche importante en tant que lobbyiste.

En 2021 encore, BZB-Fedafin n'a pas chômé et elle a mené un important lobbying dans différents dossiers :

- Programmes de travail relatifs à la DDA
- Révision de la TVA sur les services financiers et d'assurance
- Protection en cas de modification unilatérale des coûts
- Exemption des exigences DORA pour les intermédiaires en assurances belges
- Projet d'AR harmonisation et sous-agent
- Anonymat en cas d'action en réparation collective (class action)
- Restitution de l'excédent de frais de fonctionnement aux intermédiaires



ETHICS

PROGRAMMES DE TRAVAIL RELATIFS À LA DDA

BZB-Fedafin a insisté en faveur de l'établissement de programmes de travail relatifs à la DDA. La FSMA a répondu et met à la disposition des distributeurs d'assurances des programmes de travail sur les règles de conduite dans le secteur des assurances. Ces programmes donnent un aperçu de la réglementation applicable par thématique. Ils se veulent un fil conducteur et une aide pratique pour respecter les règles de conduite. Voici les programmes de travail applicables à l'intermédiaire d'assurances :

- Informations aux clients et prospects
- Thématique transversale pour le respect des règles de conduite
- Devoir de diligence
- Processus de validation des produits
- Conflits d'intérêts
- Inducements (incitations)

BZB-Fedafin était demandeuse et a organisé une formation pratique en deux parties exclusivement pour ses membres.

RÉVISION DE LA TVA SUR LES SERVICES FINANCIERS ET D'ASSURANCE

La Commission européenne prépare une révision des règles de TVA sur les services financiers et d'assurance. BZB-Fedafin a donné son input via BIPAR lors d'une consultation publique sur le sujet.

BZB-Fedafin estime qu'une introduction de la TVA sera répercutée sur le consommateur. Si elle n'est pas répercutée sur le consommateur, elle sera probablement transférée à l'intermédiaire. BZB-Fedafin a dès lors émis un avis négatif, contre une révision.

PROTECTION EN CAS DE MODIFICATION UNILATÉRALE DES COÛTS : SUITE

Dans le rapport annuel de 2020, nous évoquions déjà la proposition de loi que BZB-Fedafin avait transmise à David Clarinval, ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME, relative à la protection des agents bancaires et d'assurances indépendants en cas de modification unilatérale des commissions. BZB-Fedafin avait déjà repris cette exigence dans son mémorandum politique et elle a poursuivi son travail de lobbying auprès des différents partis politiques. La députée Open VLD, Kathleen Verhelst, et les parlementaires de la NVA Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt et Michael Freilich, ont finalement déposé une proposition de loi.

Cette proposition de loi a été débattue au sein de la commission économie et l'avis de BZB-Fedafin a été demandé. Ensuite, la proposition a été approuvée à l'unanimité par la commission de la Chambre. L'assemblée plénière a finalement voté la modification législative le 3 février 2022. La modification législative vise à empêcher qu'un mandant puisse imposer ou augmenter unilatéralement des frais. L'agent pourra invoquer la rupture du contrat d'agence en cas d'augmentation ou d'imposition unilatérale des frais par le mandant, tout comme en cas de modification unilatérale des commissions. Une telle rupture équivaut à une résiliation par la banque et signifie que l'agent a droit à une indemnité de fin de mandat et qu'il a la possibilité de commencer immédiatement à travailler pour un concurrent sans être soumis à une clause de non-concurrence.

Tout comme pour les modifications de commission, l'organe de concertation paritaire devient compétent. Cela signifie que l'organe de concertation paritaire peut approuver une modification des frais qui lie alors tous les agents sans que des agents puissent invoquer la rupture du contrat.



EXEMPTION DES EXIGENCES DORA POUR L'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCES BELGE

En ce qui concerne la proposition de la Commission européenne d'un règlement relatif à la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (DORA), BZB-Fedafin a écrit aux ministres belges compétents et aux parlementaires européens belges pour attirer leur attention sur l'impact considérable de cette proposition pour les intermédiaires en assurances. Plus précisément, DORA fixe un certain nombre d'exigences uniformes en matière de sécurité des réseaux et systèmes d'information pour soutenir les processus opérationnels des entités financières. Ces exigences sont nécessaires pour atteindre un niveau commun élevé de résilience opérationnelle numérique. En ce sens, DORA est l'un des trois chantiers de la stratégie numérique de la Commission européenne pour la finance.

Selon nous, les exigences imposées par DORA ne sont pas tenables sur le plan opérationnel et financier pour l'intermédiaire. Le principe de proportionnalité énoncé dans DORA est difficile à mettre en œuvre et la proposition ne contient pas suffisamment d'informations sur la manière dont la proportionnalité serait assurée. Les dérogations actuelles à certaines exigences DORA pour les micro-entreprises ne sont pas suffisantes. Le ministre Van Peteghem a répondu qu'il soutenait la finalité de DORA mais qu'il y avait un certain nombre de sujets de préoccupation, notamment le champ d'application et la proportionnalité. À sa demande expresse, la délégation belge dans les groupes de travail techniques insisterait fortement sur le principe de proportionnalité. Ainsi, de nombreuses exigences ne devraient pas s'appliquer aux micro-entreprises, ce qui répond déjà, selon le ministre, aux préoccupations de nombreux membres.

À suivre en 2022.

QU'A FAIT BZB-FEDAFIN ?

BZB-Fedafin avait repris dans son mémorandum politique la demande de remboursement aux intermédiaires en cas de surplus de fonctionnement et elle a abordé et argumenté cette demande auprès des différents cabinets du gouvernement actuel, en demandant de rectifier cette situation.

ANONYMAT EN CAS D'ACTION EN RÉPARATION COLLECTIVE (CLASS ACTION)

BZB-Fedafin a signalé au cabinet du ministre Dermagne qu'une action en réparation collective s'avérait tout de même très difficile à mener dans la pratique, étant donné la position de dépendance économique dans laquelle se trouvent les intermédiaires financiers pour faire valoir leurs droits et étant donné que le nom de ceux qui soutiennent l'action sont connus dès le début de la procédure. Le secteur financier vit une période de transition, ce qui crée une pression énorme sur le réseau de distribution autonome. En tant qu'association professionnelle, BZB-Fedafin doit donc intervenir plus qu'auparavant pour défendre les intérêts de ses membres par rapport au mandant. En fait, l'action en réparation collective est une coquille vide pour ce secteur parce que les intermédiaires indépendants en services bancaires, assurances et crédits craignent énormément de se défendre juridiquement contre le mandant, même via une action en réparation collective. BZB-Fedafin était dès lors demandeuse qu'en ce qui concerne une action en réparation collective menée par des PME, il soit possible que la liste des participants à l'action ne doive pas être communiquée à la partie adverse jusqu'à ce qu'il y ait un accord ou que le juge se prononce sur le fond.

PROJET D'AR HARMONISATION

L'arrêté royal relatif à l'harmonisation entre en vigueur le 1/1/2022. Il s'agit d'une harmonisation pour les intermédiaires bancaires et de crédit avec les exigences de recyclage en matière d'assurance. Suite au lobbying de BZB-Fedafin, le projet d'AR a été adapté. En effet, une expérience à temps plein était demandée. Or, c'est néfaste pour les intermédiaires qui combinent plusieurs statuts, étant donné qu'il faudrait plusieurs années avant de pouvoir acquérir l'expérience nécessaire. BZB-Fedafin a veillé à ce que l'expérience puisse désormais être acquise en combinant les différents statuts, et non plus sur la base d'un régime à temps plein par statut.



Vous trouverez ci-dessous les principales modifications apportées à l'AR harmonisation publié le 24 décembre 2021 :

- À partir du 1^{er} janvier 2022, les **intermédiaires en services bancaires et d'investissement** devront, par analogie avec les intermédiaires en assurances, pouvoir présenter **15 points de recyclage** par an. Pour les **intermédiaires de crédit**, il s'agit de **3 points** par an.
- Les **PCP en intermédiation bancaire et de crédit** doivent désormais prouver une expérience pratique utile de **six mois**. Ils peuvent acquérir cette expérience sous leur statut de « PCP en formation ». C'était déjà le cas pour les PCP des intermédiaires en assurances.
- **Les sous-agents en assurances** qui disposent des connaissances théoriques, mais pas encore des **six mois d'expérience pratique utile** peuvent désormais acquérir l'expérience requise sous la supervision de l'intermédiaire d'assurances sous la responsabilité duquel ils agissent.
- Pour les **intermédiaires de crédit**, il y a également une harmonisation au niveau de la **dispense de diplôme** : ceux qui sont en possession d'un master ou d'un diplôme de bachelier correspondant aux connaissances théoriques requises sont, tout comme pour les autres statuts, réputés posséder les connaissances professionnelles requises pour accéder à la profession.

REMBOURSEMENT DE L'EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT AUX INTERMÉDIAIRES

À partir de 2022, en cas d'excédent de fonctionnement auprès de la FSMA, les intermédiaires indépendants en services bancaires, assurances et crédits seront également remboursés proportionnellement aux cotisations perçues.

DE QUOI S'AGISSAIT-IL ?

Lorsque la FSMA présentait un surplus de fonctionnement, l'excédent de paiement était remboursé aux entreprises placées sous sa supervision, conformément à l'art. 23 de l'arrêté de financement. Il y était cependant stipulé que le remboursement n'était pas effectué aux intermédiaires. Et ces dernières années, il y a eu systématiquement un surplus. En répartissant ce surplus entre les entreprises, telles que les établissements de crédit, les compagnies d'assurance et les entreprises d'investissement, à l'exclusion des intermédiaires, un transfert était systématiquement opéré des intermédiaires vers ces entreprises.



QU'A FAIT BZB-FEDAFIN ?

BZB-Fedafin avait repris dans son mémorandum politique la demande de remboursement aux intermédiaires en cas de surplus de fonctionnement et elle a abordé et argumenté cette demande auprès des différents cabinets du gouvernement actuel, en demandant de rectifier cette situation.

ÉTUDE : LE NOUVEAU MODÈLE DE RÉMUNÉRATION

À l'occasion du congrès BZB-Fedafin 2021, BZB-Fedafin a réalisé, en collaboration avec la Vlerick Business School, une étude relative au modèle de rémunération de l'intermédiaire indépendant. En effet, le paysage financier connaît de nombreux changements. À la demande de BZB-Fedafin, la Vlerick Business School a organisé plusieurs ateliers avec des représentants des intermédiaires afin de réfléchir à ce genre de choses et à ce que cela signifie pour le modèle de rémunération. Nous avons cherché la plus-value de l'intermédiaire, des moyens de rester pertinent et un point de repère pour relever les défis futurs. Ce travail a finalement débouché sur une charte d'une dizaine de points jugés importants pour le nouveau modèle de rémunération et portant sur la stratégie, la clientèle, le partenariat et la santé financière. La charte peut être consultée ci-dessous.

CHARTE - RECHARGER POUR UN AVENIR SAIN



1. Nous alignons l'orientation client de la société sur la stratégie de commission de la société vis-à-vis de l'intermédiaire.



2. Nous élaborons ensemble une gestion basée sur les motivations axées sur le client et comprises par l'intermédiaire.



3. Nous optons pour une approche globale du client dans le respect de chaque canal et dans le respect du choix du client.



4. Ensemble, nous élaborons des principes relatifs à l'attribution de leads, de clients et de production via tous les canaux.

5. Engagement à argumenter ouvertement, documenter, simuler, aborder les modifications de commission pour ensuite les évaluer quant à leur efficacité et, si nécessaire, les adapter.

6. Nous développons ensemble des outils et procédures numériques et autres qui améliorent l'efficacité et la rentabilité de l'agence.

7. Pour augmenter la rentabilité des portefeuilles, une meilleure compréhension de la rentabilité du client est nécessaire.

8. Après un accord, nous commençons une période stable concernant les modifications de commission.

9. Nous concluons des accords clairs concernant les rémunérations en cas de modification de la charge de travail.

10. Nous élaborons ensemble un modèle de commission omnicanal avec des principes en matière de stimulation par-delà les canaux et évitons toute concurrence entre les canaux.

Nous le faisons ensemble, dans le respect du client, de la société et de l'intermédiaire.

PARTICIPATION AUX CONSULTATIONS

En tant qu'association professionnelle reconnue et organisation représentative de défense des intérêts, nous sommes régulièrement consultés afin de donner notre avis et notre point de vue sur de nombreuses initiatives politiques, tant au niveau belge qu'europpéen.

BZB-Fedafin a collaboré à l'avis du BIPAR concernant la consultation par l'AEAPP sur le cadre visant à s'attaquer au risque « value for money » des produits unit-linked sur le marché européen. Elle a également donné son avis via le BIPAR sur une consultation publique de la Commission européenne concernant une révision des règles de TVA en matière de services financiers et d'assurance.





CONCERTATION

L'une des tâches principales de notre association professionnelle est de consulter les différents acteurs du secteur. En tant qu'autorité de contrôle, la FSMA est l'un des acteurs les plus importants à cet égard, mais aussi les établissements de crédit, les assureurs et les prêteurs qui collaborent avec des intermédiaires indépendants.

Par ailleurs, BZB-Fedafin collabore également chaque mois avec d'autres associations professionnelles du secteur afin notamment de conclure les accords nécessaires, de mener la concertation et d'échanger des informations.

En 2021, c'est surtout la concertation avec le secteur des assurances qui a été la plus intensive, ce qui n'a rien de surprenant vu les nombreuses obligations supplémentaires imposées ces dernières années à l'intermédiaire en assurances.

Une concertation est également menée avec les établissements de crédit, les assureurs et les prêteurs eux-mêmes. Une concertation est généralement demandée suite à des questions, des problèmes ou des inquiétudes spécifiques des membres. Étant donné que les mesures liées au coronavirus compliquaient la concertation physique, il est arrivé rarement que des concertations soient planifiées sans problème spécifique et ce, contrairement aux autres années.

Par ailleurs, nous accordons une grande importance à la concertation avec la direction des différents cercles d'amis, associations d'agents et associations de courtiers. Grâce à eux, nous avons une vision claire de ce qui se passe sur le terrain. Dans le but de maximaliser la défense des intérêts, une concertation est également organisée avec les organisations interprofessionnelles UNIZO et UCM et, dans le cadre de dossiers spécifiques, des contacts sont également pris avec d'autres organisations professionnelles en dehors du secteur.

BZB-Fedafin vise chaque année à améliorer l'assistance juridique des membres. C'est pourquoi nous réunissons régulièrement les avocats qui sont spécialisés en agence commerciale et qui conseillent nos membres. Lors de cette concertation, des informations, des jugements et des avis sont échangés afin d'optimiser les avis juridiques transmis aux membres.

ORGANES DE CONTRÔLE

FSMA

La concertation avec l'organe de contrôle est une constante dans le fonctionnement d'une association professionnelle. Elle est cruciale pour défendre les intérêts de l'intermédiaire indépendant et rester au courant de la nouvelle réglementation. Une concertation est planifiée régulièrement avec le secteur au sujet de la mise en œuvre des nouvelles règles et de l'amélioration de l'activité de l'intermédiaire. Il y a également des consultations bilatérales entre BZB-Fedafin et la FSMA.

Les thèmes abordés en 2021 lors de la concertation avec le secteur et de manière bilatérale avec l'autorité de contrôle sont notamment les suivants :

- Longueur du délai pour un nouveau dossier de souscription
- Obligation de recyclage pour les intermédiaires et leurs collaborateurs
- Statut de sous-agent en formation (AR Harmonisation)
- Circulaire/programmes de travail pour les intermédiaires d'assurance concernant les règles de conduite DDA
- SFDR
- Durée de validité des anciennes attestations
- Enquête AML

BZB-Fedafin contacte également régulièrement les services de la FSMA pour des questions spécifiques et pour certaines constatations ou notifications concernant des pratiques douteuses auprès des banques et des assureurs.

AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE (ABC)

BZB-Fedafin a contacté l'ABC en 2021 concernant le dossier Nagelmackers et un éventuel abus de dépendance économique. Il s'agissait ici aussi d'un changement de stratégie visant à se concentrer exclusivement sur les clients fortunés. Les barèmes de commission sont également adaptés, ce qui pousse finalement vers la sortie les agents qui ne correspondent pas au nouveau scénario.

SECTEUR DES ASSURANCES

L'importance du secteur des assurances a une nouvelle fois été démontrée cette année lors des crues tragiques qui ont frappé la Wallonie pendant l'été 2021. BZB-Fedafin participe aux réunions de niveau I et de niveau II avec les autres associations professionnelles du secteur des assurances.

ANTI-BLANCHIMENT

NOUVEAU CODE SECTORIEL

Début 2021, un nouveau code sectoriel a été établi afin d'éviter que les compagnies d'assurances et les intermédiaires effectuent un double travail concernant les obligations anti-blanchiment. Le code sectoriel a permis de répartir les tâches et de déterminer concrètement qui prend en charge quelles obligations. BZB-Fedafin a participé aux discussions sectorielles sur ce code sectoriel.

La procédure interne en matière de respect de la législation anti-blanchiment a été adaptée suite à l'adoption de ce code sectoriel AML.

ASSURMIFID

PROGRAMMES DE TRAVAIL ET CIRCULAIRES ASSURMIFID

Tout comme les autres organisations sectorielles, BZB-Fedafin a eu l'occasion de formuler ses remarques sur les projets de programmes de travail qui avaient déjà été évoqués précédemment. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une véritable consultation, un avis a pu être donné. Il en était de même pour les circulaires rédigées par la FSMA concernant les règles de conduite DDA. BZB-Fedafin était également demandeuse. La FSMA a finalement publié un guide pratique sur les règles de conduite DDA début 2022.

MODÈLES DE DOCUMENTS SUR LES RÈGLES DE CONDUITE

Les modèles de documents que BZB-Fedafin met à disposition sur les règles de conduite en matière d'intermédiation en assurances ont été modifiés pour satisfaire aux règles de conduite DDA et au règlement européen SFDR. Les modèles seront encore adaptés sur la base de nouvelles règles en matière de durabilité qui entreront en vigueur en août 2022 et sur la base du guide pratique DDA publié par la FSMA début 2022.

SECTEUR BANCAIRE

BZB-Fedafin s'est également concertée régulièrement avec le secteur bancaire en 2021, mais contrairement aux assurances, les affaires sont directement discutées avec chaque établissement de crédit séparément.

Nous avons déjà mentionné dans le rapport annuel de 2020 que la plupart des établissements de crédit exerçaient une pression claire sur les agents pour qu'ils fusionnent, transfèrent ou reprennent des portefeuilles dans le but d'avoir des bureaux moins nombreux mais plus grands. En 2021, cette problématique était toujours d'actualité et BZB-Fedafin a régulièrement aidé ses membres en leur donnant les bons conseils. En outre, les modifications des commissions ont joué un rôle majeur cette année.

Cette année encore, la réduction du réseau de bureaux a été un sujet brûlant.

Lorsqu'une association d'agents est active, elle est impliquée dans d'éventuelles actions et/ou lettres que BZB-Fedafin adresse à un mandant déterminé. En 2021, BZB-Fedafin a également mis en demeure plusieurs banques suite à des problèmes spécifiques.

Dans la plupart des cas, une solution est recherchée en concertation.



CONTRÔLE DU RESPECT DU CODE DE CONDUITE

En 2017, le code de conduite a été signé entre les établissements de crédit et les agents bancaires. Afin de pouvoir contrôler le respect du code de conduite, BZB-Fedafin demande à tous les établissements de crédit qui travaillent avec des agents bancaires indépendants de communiquer le nombre d'agents, de contrats d'agence et de bureaux dont ils disposent en Flandre et en Wallonie.

En 2021, BZB-Fedafin a entamé une concertation avec Febelfin afin de clarifier le code de conduite sur un certain nombre de points. La pratique montre que certaines dispositions sont sujettes à interprétation, de sorte que le code de conduite ne peut pas toujours avoir les effets escomptés. La concertation sur ce sujet se fait sous la curatelle du ministre de l'Économie et du ministre des Classes moyennes et des PME.

PROCÉDURE BZB-FEDAFIN CONTRE LA BANQUE NAGELMACKERS

Début 2021, la Banque Nagelmackers a décidé d'adopter une nouvelle stratégie axée sur la banque privée. Les clients standard existants devraient payer beaucoup plus dans le but de les décider à partir. Depuis le 1^{er} avril, la banque a également mis en place un nouveau système de commissionnement qui affaiblit considérablement la rentabilité des agents répartis dans les groupes les plus bas. Avec ce changement de stratégie extrême, Nagelmackers abuse non seulement de sa puissance économique, mais elle se montre également déloyale vis-à-vis de ses agents indépendants et de sa clientèle. Ainsi, il y a quelques années encore, de nouveaux agents bancaires et clients étaient recrutés sous le couvert d'une stratégie universal banking. La modification de cette stratégie entraîne dès lors une baisse extrême des commissions, qui confronte les agents bancaires à des difficultés financières et qui les pousse forcément vers la sortie.

La Banque Nagelmackers a refusé d'entamer des discussions avec BZB-Fedafin afin de prévoir une sortie correcte pour les agents qui ne voulaient pas signer le nouveau barème de commission. Pourtant, le code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires prévoit que, dès que 15 % des agents cessent leurs activités, il est question d'une « restructuration » et la banque doit informer les agents via une association représentative au sujet du nombre d'agences visées, des raisons de la restructuration envisagée, des accords contractuels qui s'appliquent au calcul de l'indemnité de mandat final, des mesures que le mandant envisage pour limiter les conséquences négatives de la restructuration pour les agents bancaires, etc.

Les agents bancaires dont la rentabilité était compromise ont vécu des mois dans l'incertitude et BZB-Fedafin a donc reçu des messages inquiets à ce sujet et engagé une procédure pour faire appliquer le code de conduite. Le 14 octobre 2021, le Président du tribunal de l'entreprise néerlandophone de Bruxelles s'est prononcé sur l'applicabilité ou non du code de conduite dans le litige entre BNM et les 6 agents bancaires concernés. Le juge a constaté que le code de conduite ne formule pas assez clairement ce que l'on entend par « restructuration ».

Le juge a considéré l'article du code de conduite relatif à la « restructuration » comme très malheureux, peu précis et laissant trop de marge de manœuvre à un mandant. Le juge a aussi évoqué des lacunes évidentes, conscientes ou inconscientes, dans le texte en visant uniquement l'hypothèse d'une restructuration et non toute décision stratégique entraînant une réduction de plus de 15 % du réseau d'agents. Le tribunal a conclu sur ce point que la BNM « ne pouvait pas être blâmée pour avoir découvert ces lacunes et en avoir fait usage ». Raison de plus pour BZB-Fedafin de revoir le code de conduite afin de remédier à ses lacunes et ses imprécisions.

ORGANES DE CONCERTATION PARITAIRE

BZB-Fedafin reçoit régulièrement des questions de cercles d'amis ou de membres de l'organe de concertation paritaire de certaines banques afin d'obtenir des explications sur les droits et les obligations des agents, les moyens possibles d'améliorer le fonctionnement de l'organe de concertation paritaire et la manière de prévenir les conflits d'intérêts. L'organisation professionnelle a encore organisé une formation gratuite aux négociations pour les membres de l'organe de concertation paritaire. Les membres de l'organe de concertation paritaire ont en effet besoin de bonnes compétences en matière de négociation. Grâce à cette formation, BZB-Fedafin espère leur apprendre à reconnaître les techniques de négociation et à y apporter la réaction appropriée.

En 2021, une partie des membres de l'organe de concertation paritaire faisaient partie d'un groupe de travail pour élaborer un nouveau modèle de rémunération pour l'intermédiaire indépendant. Cette étude est née d'une collaboration entre BZB-Fedafin et la Vlerick Business School et elle a également fait l'objet du congrès BZB-Fedafin en 2021. Nous voulions ainsi apporter une réponse à un paysage en mutation dans lequel, d'une part, les établissements de crédit et les assureurs veulent apporter des modifications importantes à leurs systèmes de commission et, d'autre part, l'activité de l'intermédiaire indépendant lui-même change également.

COMMISSIONS PARITAIRES

CP 341

La commission paritaire pour l'intermédiation en 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 est représentée en tant qu'organisation patronale au sein de la CP 341.

Négociations sectorielles 2021 :

- Congé parental
- Prime coronavirus
- RCC longue carrière
- Emploi de fin de carrière
- Assimilation chômage temporaire – technique – économique

CP 307

La Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances (CP 307) est compétente pour les employeurs et les employés qui exercent l'activité d'intermédiation en assurances et qui sont enregistrés auprès de la FSMA. BZB-Fedafin siège en tant qu'organisation patronale dans cette commission paritaire.

Négociations sectorielles 2021 :

- Formation
- CEPOM
- Fin de carrière
- RCC longue carrière
- Prime coronavirus



ASSISTANCE

MODÈLES DE DOCUMENT

BZB-Fedafin met à la disposition de ses membres de nombreux modèles de document. Un grand nombre de documents sont téléchargeables dans la section réservée aux membres sur le site de BZB. En 2022, l'offre de modèles de document sera encore actualisée et étendue.

ASSURMIFID

Les modèles de documents que BZB-Fedafin met à disposition sur les règles de conduite en matière d'intermédiation en assurances ont été modifiés pour satisfaire aux règles de conduite DDA et au règlement européen SFDR. La version remaniée a été mise à disposition de nos membres sur notre site internet.

En 2021, un webinaire à la demande a également été organisé sur la plateforme de formation Edfin en collaboration avec le bureau d'avocats Liedekerke. Ils ont expliqué quand utiliser quelles fiches.

Nous sommes en train de mettre à jour quelques modèles de document. Ils seront disponibles sur notre site web dans le courant de l'année 2022.

CORONA

En 2021, le coronavirus était malheureusement encore omniprésent. Nous avons aidé nos membres en regroupant les informations relatives aux mesures contre le coronavirus sur notre site web et en les informant régulièrement par e-mail. Nous avons également fourni des modèles de documents lorsque des attestations devaient pouvoir être délivrées. Nos juristes ont répondu aux questions concrètes des membres.

ANTI-BLANCHIMENT

La lutte contre le blanchiment d'argent faisait également partie de l'actualité en 2021. De nombreux intermédiaires ont à nouveau été priés de compléter le questionnaire AML Survey (Fimis). Pour ceux qui n'étaient pas certains de savoir comment remplir ce questionnaire, BZB-Fedafin a organisé une formation exclusivement pour ses membres.

Pendant cette formation, un cours accéléré a été dispensé sur les principes de la loi anti-blanchiment de 2017 et le questionnaire a permis de vérifier si les membres satisfaisaient aux obligations administratives et organisationnelles de la loi. La formation s'adressait aux responsables de la politique anti-blanchiment dans le bureau, mais elle pouvait également être suivie par des collaborateurs. La formation a été dispensée par Luc Willems, avocat et médiateur agréé en matière civile et commerciale. La formation ayant suscité de nombreuses réactions positives, il a été décidé d'organiser pas moins de 7 sessions supplémentaires pour répondre à la forte demande.

Hormis ce questionnaire, BZB-Fedafin a organisé, via la plateforme de formation Edfin, toute une série de formations anti-blanchiment en 2021, auxquelles 362 personnes ont participé. Nous avons également développé quelques e-learning et webinaires sur ce sujet.

Enfin, nos membres pouvaient également compter sur une assistance individuelle lorsqu'après une inspection par la FSMA, ils étaient invités à établir un plan d'action pour remédier aux manquements et aux points nécessitant de l'attention.

“ À la fin d'une formation, je devine toujours le soulagement des participants. Ils apprennent que la politique anti-blanchiment dans leur agence est davantage une question de comportement (ou d'attitude) que de règles ”.

Luc Willems, avocat-médiateur

CONSEILS INDIVIDUELS

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 dossiers individuels. Demander conseil, relire les contrats, fournir des informations et prêter assistance en cas de problèmes aigus sont autant d'activités qui relèvent du core business de BZB-Fedafin. BZB-Fedafin s'efforce d'être accessible et de répondre rapidement aux questions des membres. Si un membre souhaite s'entretenir avec l'un des avocats spécialisés avec lesquels BZB-Fedafin collabore, il peut le faire dans le cadre de l'assistance juridique que BZB-Fedafin organise gratuitement plusieurs fois par mois. Une première consultation gratuite chez un intermédiaire fait également partie des services de BZB-Fedafin.





AUTRES ACTIVITÉS

CONGRÈS

Après une année sans congrès, nous avons décidé d'opter à nouveau pour une édition physique en 2021, en tenant compte évidemment des mesures liées au coronavirus. Le thème de ce congrès était « Quelle rémunération », un sujet qui tient à cœur à beaucoup. En collaboration avec la Vlerick Business School, une étude a été menée sur le modèle de rémunération de l'intermédiaire indépendant. Cette enquête a fait l'objet de la présentation de Bjorn Cumps et des deux débats de CEO.

En 2021, cet événement sectoriel en présentiel a également permis de reprendre le réseautage et d'en profiter pleinement. Nous avons dès lors reçu beaucoup de réactions et de feedback positifs.



Carmignac Portfolio Performance Europe

★★★★

- Performance relative to benchmark
- Low volatility
- High liquidity
- Low risk
- Highly diversified
- Highly transparent

Investment Strategy

Investment Objective

Investment Process

Investment Team

Investment Philosophy

Investment Approach

Investment Style

Investment Focus

Investment Strategy

Investment Objective

Investment Process

Investment Team

Investment Philosophy

Investment Approach

Investment Style

Investment Focus

Investment Strategy

Investment Objective

Investment Process

Investment Team

Investment Philosophy

Investment Approach

Investment Style

Investment Focus



Carmignac Po

Investment Strategy

Investment Objective

Investment Process

Investment Team

Investment Philosophy

Investment Approach

Investment Style

Investment Focus

Investment Strategy

Investment Objective

Investment Process

Investment Team

Investment Philosophy

Investment Approach

Investment Style

Investment Focus

ORATEURS



Jonathan Holslag

Professeur de politique internationale (VUB)

'Assurer l'avenir'



Henk Becquaert

Membre de la direction FSMA

'Quelle rémunération – vers de nouveaux modèles de revenus pour l'intermédiaire'



Prof. Dr. Bjorn Cumps

*Professeur Financial Services
Innovation & Fintech*

'Recharger pour l'avenir'



Marc Lauwers (CEO Argenta), **Karel Baert** (CEO Febelfin), **Peter Adams** (CEO ING Belgique) et **Michael Anseeuw** (General Manager BNP Paribas Fortis)

Débat des CEO sur les services bancaires et d'investissement



Heidi Delobelle (CEO AG Insurance), **Michel Lüttgens** (membre de la direction P&V Group), **Dorsan van Hecke** (CEO Athora Belgium) et **Hein Lannoy** (CEO Assuralia)

Débat des CEO sur les assurances

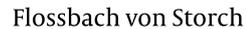
Congrès BZB-Fedafin

Avec le soutien de :

DIAMOND



PLATINUM



GOLD





GRUPE APICIL

SILVER



VARENNE CAPITAL



BRONZE



PARTNERS





FORMATIONS

BZB-Fedafin considère que l'une de ses tâches principales consiste à informer et former ses membres, ce qu'elle fait grâce à sa plateforme de formation Edfin. Des formations peuvent être suivies tant pour les hard skills que les soft skills. Diverses formations offrent également la possibilité de gagner des points de recyclage, que les membres et les non-membres peuvent suivre. BZB-Fedafin prévoit de nombreuses formations gratuites et offre des réductions pour ses propres membres.

Vous trouverez ci-dessous les principaux sujets de nos formations :

- Inspection de la FSMA
- Documents modèles RGPD
- Obligations en matière de durabilité
- La directive IDD
- Le blanchiment d'argent
- La protection juridique
- Responsabilité des administrateurs
- Cybercriminalité/cyber assurance



ACCÉLÉRATION DE L'APPRENTISSAGE À DISTANCE

Il ressort clairement des chiffres que cette année encore, nous avons misé davantage sur l'apprentissage à distance : des webinaires, webinaires à la demande et e-learning ont été organisés en permanence et ont compté de nombreux participants. Nous pensons que leur popularité ne cessera pas de croître, même après la crise du coronavirus, et nous continuerons donc à miser sur ce canal. En outre, ces formations en ligne permettent de gagner régulièrement des points FSMA. Le calendrier des formations peut toujours être consulté sur le site web www.edfin.be.

RÉUNION D'AGENTS

Lorsqu'une problématique spécifique se présente ou à la demande d'une association d'agents, BZB-Fedafin organise souvent une réunion d'agents d'un mandant spécifique. En 2021, 1 réunion d'agents s'est tenue pour les agents de la Banque Nagelmackers. En raison des mesures liées au coronavirus, il s'agissait d'une réunion virtuelle.



NOUVEAUX AVANTAGES POUR LES MEMBRES EN 2021

WEGROUP



TELSMART



NOMAN TECHNICS



AVANTAGES POUR LES MEMBRES

Outre les conseils juridiques, le lobbying et les actualités sectorielles, les membres de BZB-Fedafin ont droit à de nombreux avantages financiers. Chaque année, BZB-Fedafin négocie à nouveau avec différentes parties afin de prévoir des avantages supplémentaires pour ses membres. Ainsi, les membres peuvent facilement économiser plusieurs centaines voire plusieurs milliers d'euros.

Quelques-uns de nos avantages réservés aux membres :

- Des conseils de première ligne gratuits
- Des remises sur plus de 10 marques de voiture différentes
- Des formations gratuites
- Des remises sur l'offre de formation d'Edfin
- Des remises sur l'achat de matériel de bureau
- Des assurances professionnelles à un tarif avantageux
- Des remises sur les cartes de carburant
- Des remises sur les chèques-repas et les écochèques
- Des tarifs avantageux auprès de votre secrétariat social
- Des analyses d'assurance mensuelles Insurance Insights
- Des remises sur la licence de base assistant virtuel



BZB-FEDAFIN À NN CONNECT LIVE 2021

Le 4 février 2021, BZB-Fedafin était présente à la version entièrement numérique du salon NN Connect Live. La crise du coronavirus a gâché en partie le plaisir, mais elle a également poussé chacun à faire preuve de créativité. NN Connect Live est le salon annuel de NN Belgium, expert en protection (décès, invalidité) et pensions (branche 23). BZB-Fedafin était également présente à cette édition numérique afin de promouvoir l'association professionnelle et la plateforme de formation Edfin. Tous les participants ont pu visiter notre stand virtuel.



BZB-FEDAFIN MEMBRE DE JURY

En 2021 également, BZB-Fedafin a siégé dans le jury de plusieurs événements :

- VIVIUM Digital Awards
- Trophées DECAVI

QUI EST BZB-FEDAFIN ?



1401

*Intermédiaires en
services bancaires et
d'investissement*



1931

*Intermédiaires en
assurances*



1712

*Intermédiaires de
crédit*

Qui est BZB-Fedafin ?

BZB-Fedafin est une association professionnelle qui défend les intérêts des intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement, en assurances et en crédit. Avec plus de 2300 membres, elle est la voix de ses membres en Belgique et en Europe, leur apportant soutien et conseils personnalisés.

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

- Fintro : AIAF (NL&FR)
- ING : Vlingaf (NL) & BEFIF (FR)
- Crelan : CRASS (NL) & GICA (FR)
- BNP Paribas Fortis : EFIB (NL&FR)
- Belfius : Fedabb (NL&FR)
- Beobank : IAC (NL&FR)
- DVV : VZC (NL&FR) & GPF (FR)
- Poggio

GESTION JOURNALIÈRE



Albert Verlinden
président



Jean-Pol Guisset
vice-président
& secrétaire



Luc Colebunders
vice-président & trésorier



Emmanuel Vandevelde
secrétaire

SECRÉTARIAT



Carine Vansteenbrugge
directrice



Vera Vandenberghe
juriste



Lise Van Rysseghem
collaboratrice en
communication



Esther Backx
gestionnaire d'événements



Shana De Smet
assistant de direction



Inge Van Thuyne
collaboratrice en
communication

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021

Alain Dufays

Jean-Christophe Mauchien
(jusqu'au 07/09/21)

Michel Vannyvel

Albert Verlinden

Jean-François Kaiser

Patrick Hollevoet

Bernard Busschaert

Jean-Marie Paquet

Peter Beckers

Christophe Garcia Magillissen

Jean-Pol Guisset

Rudi Langens

Dirk Smolders

Jerome Bastyns

Stéphane Henrotte

Dirk Vancraeynest

Koenraad Steenacker

Stijn Goetry

Emmanuel Vandevelde

Kristof Goris

Thierry Mathieu

Erwin Martens

Luc Colebunders

Wim Cornelis

Hugo Pint

Margot Denduyver-Nicolaes



REPRÉSENTATION

***BZB-Fedafin est représentée dans de nombreux organes consultatifs officiels et commissions sectorielles.
En outre, elle est affiliée à d'autres fédérations faitières.***

NATIONAL

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.

CP 307

La commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances (CP 307) est compétente pour les employeurs et les travailleurs qui exercent l'activité d'intermédiaire d'assurances. BZB-Fedafin fait partie de cette commission paritaire depuis le printemps 2020 et siège en tant qu'organisation patronale.

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 de la commission sectorielle « Autres professions libérales et intellectuelles » du CSIPME.

COMMISSION ASSURANCES

Depuis mai 2021, BZB-Fedafin a officiellement un mandat au sein de la Commission Assurances. La Commission Assurances est la commission consultative instituée par la loi chargée de la concertation sur toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ou par la FSMA. La Commission peut émettre de sa propre initiative des avis sur tous les problèmes relatifs aux opérations d'assurance qui relèvent des compétences de la FSMA.

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 dans de nombreux dossiers qui sont d'application pour les intermédiaires.

UCM

BZB-Fedafin est également membre de l'UCM.

OMBUDSFIN

BZB-Fedafin siège à l'assemblée générale et au conseil d'administration de Ombudsfín, l'ombudsman pour les conflits financiers.

OMBUDSMAN DES ASSURANCES

BZB-Fedafin siège à l'assemblée générale et au conseil d'administration de l'Ombudsman des assurances.

COMITÉS DE RECONNAISSANCE ET D'EXAMEN

Les personnes souhaitant travailler pour un intermédiaire bancaire ou d'assurance doivent posséder certaines

connaissances professionnelles. Celles qui ne les possèdent pas encore doivent les acquérir en passant des examens. Afin d'assurer le contenu, la mise à jour et l'organisation pratique de ces examens, un comité de reconnaissance et d'examen a été créé pour les activités bancaires, d'assurance et de crédit. BZB-Fedafin siège dans chacun de ces comités.

EUROPÉEN

FECIF

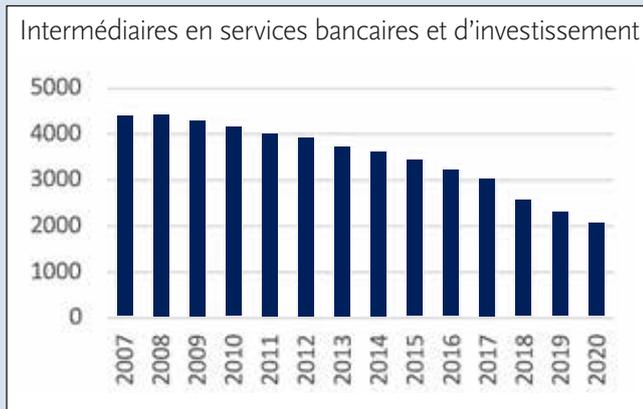
BZB-Fedafin est membre de la FECIF, la fédération européenne des conseils et intermédiaires financiers. Depuis 1999, elle défend les intérêts des conseillers financiers européens auprès de la Commission européenne, du Parlement européen et des autorités de contrôle telles que l'AEMF et l'AEAPP.

BIPAR

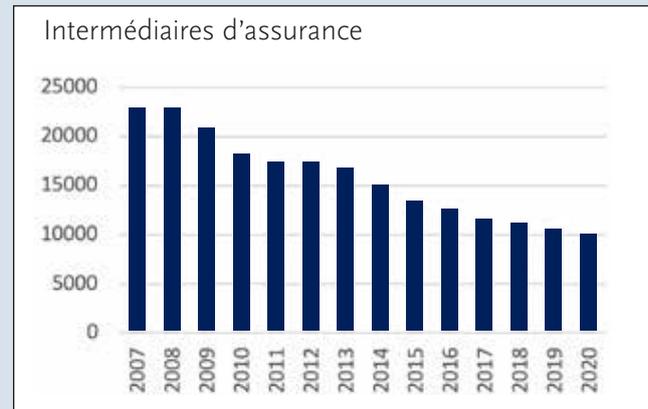
BZB-Fedafin est membre du BIPAR, la fédération européenne des intermédiaires d'assurance. Il regroupe 50 associations nationales dans 30 pays. Par le biais de ses associations nationales, le BIPAR défend les intérêts des agents et courtiers d'assurances et des intermédiaires financiers auprès des autorités européennes.



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERMÉDIAIRES



Source : rapport annuel FSMA 2007 – 2020



Source : rapport annuel FSMA 2007 – 2020

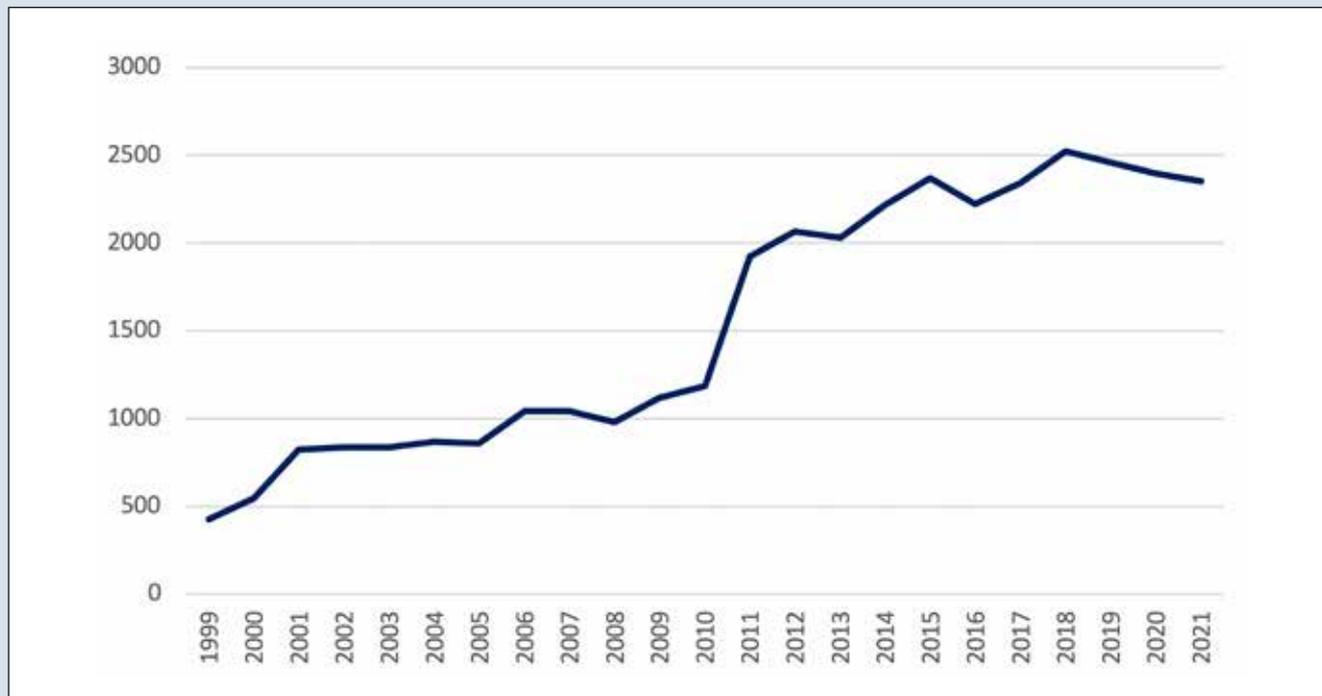
REPRÉSENTATIVITÉ BZB-FEDAFIN

| DÉNOMINATION | Nombre d'agents (1) | Membres BZB-Fedafin (2) | Représentativité |
|---|---------------------|-------------------------|------------------|
| Argenta Spaarbank | 374 | 236 | 63% |
| AXA Bank Europe N.V. (12) | 298 | 120 | 40% |
| Bank Degroof Petercam | 0 | 0 | 0% |
| Bank J. Van Breda & C° | 0 | 1 | 0% |
| Bank Nagelmackers | | 27 | 56% |
| Banque CPH | | 1 | 50% |
| Belfius Bank | 64 | 64 | 100% |
| Beobank NV (14) | 120 | 109 | 91% |
| BNP Paribas Fortis Bank | 130 | 121 | 93% |
| CA Indosuez Wealth (Europe), bijbank in België (16) | | 0 | 0% |
| Centrale Kredietverlening | 26 | 14 | 54% |
| Crelan | 404 | 312 | 77% |
| Delen Private Bank | 5 | 1 | 20% |
| Dierickx, Leys & Cie Effectenbank | 1 | 0 | 0% |
| Fintro | 214 | 159 | 74% |
| ING België | 243 | 190 | 78% |
| Shizuoka Bank (Europe) (31/03/2017) | 2 | 0 | 0% |
| Triodosbank | 1 | 1 | 100% |
| VDK Spaarbank (22) | 14 | 6 | 43% |
| TOTAL | 1949 | 1362 | 69,88% |

(1) Source : enquête BZB-Fedafin du 01/02/2020 - données basées sur les chiffres des banques

(2) Source : liste des membres de BZB-Fedafin du 01/02/2021

MEMBRES BZB-FEDAFIN



- 1401 intermédiaires en services bancaires et d'investissement
- 1931 intermédiaires en assurances
- 1712 intermédiaires de crédit



Contact

Einestraat 21

9700 Audenarde

Tél : +32 55 30 59 89

Fax : +32 55 20 61 09

info@bzb-fedafin.be

0466737571

RPM Gand, division Audenarde