



PB-PP  
BELGIE(N) - BELGIE

# Momentum

23<sup>e</sup> ANNÉE | TRIMESTRIEL | DECEMBRE 2021

4/2021



« En Belgique, la concertation est ancrée dans la culture administrative, les associations professionnelles sont des interlocuteurs importants pour les décideurs politiques »

Interview avec ministre Dermagne concernant la loi B2B



EINestraat 21 • 9700 AUDENARDE

BUREAU DE DÉPOT GAND X  
P923465

 **ATHORA VOUS  
souhaite une**

**BONNE  
SANTÉ**

**pour 2022**



# Edito



**Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.**

**Le contenu ne peut nullement être considéré comme une offre commerciale.**

## Faire la publicité dans Momentum ?

Prenez contact avec nous via  
[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) ou  
 055 30 59 89

**Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.**

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5725, FR 2990

Diffusion : NL: 5707, FR 2966

## BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) | [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be)

## Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

[albert@bzb-fedafin.be](mailto:albert@bzb-fedafin.be)

La rédaction de Momentum et l'éditeur responsable entendent publier des informations de la plus grande fiabilité, au sujet desquelles leur responsabilité ne peut toutefois être engagée.

Vous en aviez clairement envie, comme nous ! Le 21 octobre, nous avons reçu plus de 1 100 visiteurs lors du congrès annuel BZB-Fedafin. Ce fut une belle journée remplie de visages heureux. Les courtiers et les agents ont apprécié le réseautage associé à un événement comme le nôtre.

Par la suite, il apparaît que le timing était clairement bon, car malheureusement, nous voyons avec regret comment les chiffres du coronavirus augmentent à nouveau et les mesures sont renforcées. Entretemps, nous sommes en pleine quatrième vague...

« Quelle rémunération » était le thème central du congrès cette année. Un groupe de travail composé d'intermédiaires engagés a mené une réflexion sur la rémunération des intermédiaires, sous la direction de la Vlerick Business School.

Il est immédiatement apparu que « quelle rémunération » avait pour chacun une signification différente et que les visions étaient très diverses. Il en va de même pour les banques et les organismes assureurs, même si cela dépend beaucoup du fait qu'ils travaillent avec des agents ou des courtiers. Lancer simplement un nouveau modèle de commission ne s'est donc pas avéré réaliste ni nécessaire. Il est plus important de rechercher un juste équilibre entre le travail presté et sa rémunération. Il est donc essentiel de maintenir un bon équilibre entre des rémunérations stables pour la gestion du portefeuille de clients et le service général en agence, ainsi que des rémunérations variables plutôt liées à une production supplémentaire. Une politique équilibrée est non seulement extrêmement importante pour l'intermédiaire, mais aussi dans l'intérêt des clients. En ce sens, la politique de rémunération de la banque ou de la compagnie d'assurances ne peut inciter l'intermédiaire à violer son obligation d'agir dans l'intérêt du client.

Les CEO de différentes banques et compagnies d'assurances se sont également rassemblés pour discuter du sujet. Vous découvrirez ce qui est ressorti des différentes tables rondes dans cette édition de Momentum.

BZB-Fedafin a déjà présenté 10 principes qui ont été établis pour permettre aux intermédiaires et compagnies de négocier – dans un contexte plus large et dans le respect mutuel nécessaire – un modèle de commission équilibré.

## contenu

- 3 « En Belgique, la concertation est ancrée dans la culture administrative, les associations professionnelles sont des interlocuteurs importants pour les décideurs politiques »
- 7 Jugement dans l'affaire BZB-Fedafin contre la Banque Nagelmackers
- 8 « Le défis pour les intermédiaires indépendants est de maintenir la proximité avec le client et le savoir-faire dans le monde numérique »
- 15 Recharger pour le futur modèles économiques hybrides
- 18 BZB-Fedafin collabore avec la Vlerick Business School sur le modèle de rémunération de l'intermédiaire financier
- 20 Débat des CEO des services bancaires
- 22 Débat des CEO d'assurances
- 26 Assurer l'avenir
- 28 Le contrôle des intermédiaires par la FSMA
- 30 « Rejoignez notre association professionnelle et demandez-nous conseil avant de signer des contrats »
- 32 Lauréats des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2021
- 34 Et qu'en est-il de votre responsabilité personnelle ?
- 36 Récupérer fiscalement les investissements via la déduction pour investissement
- 39 « La segmentation est la clé de cette histoire »
- 41 Nouvel avantage membre - WeGroup

***Le 1er octobre 2020, Pierre-Yves Dermagne a été nommé Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail. Nous étions curieux de connaître sa vision concernant un certain nombre de points importants pour BZB-Fedafin, comme la législation B2B et la charge administrative de l'intermédiaire.***



**Pierre-Yves Dermagne,**  
Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

# « En Belgique, la concertation est ancrée dans la culture administrative, les associations professionnelles sont des interlocuteurs importants pour les décideurs politiques »

**La loi B2B a été votée sous le gouvernement précédent. Votre note de politique indique qu'en 2021, une nouvelle cellule sera mise en place au sein de l'inspection pour se pencher sur la législation B2B et entreprendre des actions ciblées. Cette cellule a-t-elle été créée entre-temps ? En tant que ministre compétent, avez-vous une vision des dossiers que l'inspection économique et l'ABC ont déjà ouverts sur la base de cette nouvelle législation B2B ?**

L'observatoire des PME a été invité à surveiller les abus de pouvoir dans les relations B2B. Il s'agit par exemple de notifications d'abus de dépendance économique, de clauses abusives et de pratiques de marché agressives et trompeuses entre entreprises.

Les informations pertinentes qui arrivent via le point de contact de l'Inspection économique, le point de contact de l'autorité belge de la concurrence et d'autres canaux sont rassemblées dans le monitoring de la base de données de l'observatoire des PME. Ces informations sont complétées par des informations de jurisprudence et proviennent d'organisations internationales et d'articles de presse. Certaines informations issues de ces notifications sont discutées lors d'une réunion avec notamment le Conseil

supérieur des indépendants et des PME et peuvent ensuite être partagées avec les personnes désignées. Je ne peux rien dire sur les dossiers en cours, car il s'agit d'informations confidentielles. Mais je peux vous dire qu'avec Damien Gérard, un nouvel auditeur général prendra ses fonctions le 1<sup>er</sup> décembre pour une durée de 6 ans. L'auditeur général jouera un rôle clé dans le développement du monitoring. Tant le champ d'application que l'objectif doivent être définis plus en détail.

Le champ d'application du monitoring B2B peut être étendu par des initiatives réglementaires récentes telles que la directive sur la chaîne alimentaire ou le Digital Markets Act. Par ailleurs, il faut également prendre l'initiative de sensibiliser les organisations (inter) professionnelles et les experts à propos du monitoring B2B. Les informations provenant de la jurisprudence doivent être collectées de manière plus systématique et les parties prenantes européennes seront réengagées dans un référentiel européen.

**Nous avons soutenu la loi B2B et l'extension de l'action collective aux PME, car elles offrent à nos membres plus de moyens pour s'opposer aux pratiques déloyales et aux abus de position dominante de leur banque ou de leur assureur à leur rencontre.**

**Or, dans la pratique, il s'avère aujourd'hui très difficile pour les agents de faire valoir leurs droits, compte tenu de la position de dépendance économique dans laquelle ils se trouvent. Pour les tribunaux, cela équivaut presque certainement à une résiliation du contrat. Une possibilité serait que BZB-Fedafin, en tant que représentant du groupe, fasse valoir les droits par le biais d'une action collective. Il apparaît toutefois que les noms des personnes participant à l'action collective devraient alors également être communiqués. Nous demandons donc que, dans le cadre d'une action collective de PME, il soit possible que la liste des participants à l'action collective ne doive pas être communiquée à l'autre partie. En tant que ministre compétent, êtes-vous disposé à examiner ce point et éventuellement à introduire ou à tout le moins à soutenir une modification législative ?**

D'ici le 25 décembre 2022, la directive 2020/1828 concernant les actions représentatives en vue de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE doit être transposée en droit belge. Six mois plus tard, elle devra être en vigueur.



Mon administration est en train de préparer une analyse détaillée de l'impact sur les dispositions légales pertinentes et un avant-projet de loi de transposition. Cette question me semble pertinente. Je demanderai donc à mon administration d'examiner ce point.

**Malgré la numérisation, la charge administrative de l'intermédiaire indépendant dans le secteur financier n'a jamais été aussi importante. Les obligations d'information précontractuelle au client sont tellement étendues que cela est contre-productif et que le client signe aveuglément des documents sans passer en revue les informations. D'autre part, il existe également de nombreuses obligations administratives qui ont principalement pour but de prouver le respect des règles de conduite et de faciliter ainsi les contrôles par la FSMA en autorisant les ticking the boxes. Dans votre déclaration politique, vous dites que la réglementation doit être simple, claire et efficace. Êtes-vous prêt à évaluer avec le secteur l'efficacité des nombreuses obligations d'information et administratives dans le secteur financier ?**

Il est essentiel que le client soit bien informé sur les services et produits proposés ainsi que sur le distributeur. C'est la raison pour laquelle les obligations d'information aux clients ont été créées.

Lorsque le consommateur signe aveuglément des documents, les obligations précontractuelles en faveur du consommateur passent évidemment à côté de leur objectif. Ce n'est évidemment pas l'objectif de la réglementation, qui doit être ciblée et proportionnée. Cependant, le rôle du distributeur est également d'expliquer l'utilité de ces informations pour le client afin qu'il ne soit pas incité à signer aveuglément. On vise toujours des obligations d'information pertinentes, efficaces, simples et claires. Une concertation

avec le secteur peut être utile à cet égard. La plupart des règles de conduite et obligations d'information trouvent cependant leur origine dans la législation européenne et le législateur belge n'a donc aucune marge pour les réduire. En ce qui concerne la conservation des données, le législateur demande que les distributeurs d'assurances conservent un enregistrement de toute activité de distribution d'assurances effectuée. Cela doit permettre à la FSMA de vérifier s'ils respectent la réglementation et notamment leurs obligations vis-à-vis des clients. Cette conservation des données est essentielle pour une surveillance efficace.

**Chaque entité placée sous le contrôle de la FSMA paie une cotisation annuelle, y compris les intermédiaires indépendants. Le règlement relatif aux cotisations annuelles ne tient toutefois pas compte du fait qu'un même intermédiaire peut être enregistré auprès de la FSMA pour plusieurs activités. Aujourd'hui, cet intermédiaire paie le pot plein pour chaque activité. Un intermédiaire actif dans 4 statuts paie 4 fois la cotisation complète alors qu'il est déjà connu de la FSMA et que son adéquation et ses connaissances professionnelles ont déjà été évaluées. Même lorsqu'un intermédiaire introduit une demande d'inscription, il doit payer le plein tarif par statut même si l'intermédiaire cumule plusieurs statuts. La plupart des documents et attestations à présenter sont identiques pour chaque statut. Êtes-vous prêt, en tant que ministre compétent, à modifier le décret de financement dans le sens où, en cas de cumul, une cotisation moindre par statut devra être versée ?**

Selon le système actuel, chaque entreprise contribue en effet en fonction des activités réglementées qu'elle exerce. Il est toutefois important de noter que

des éléments du dossier d'inscription d'un intermédiaire, tels que l'adéquation, sont sujets à des changements. Par exemple, entre l'obtention d'une première inscription et d'une seconde, des événements peuvent s'être produits qui ont un impact sur cette adéquation. Un raisonnement similaire s'applique aux connaissances professionnelles, qui ne sont pas identiques pour toute inscription en tant qu'intermédiaire. La réussite des examens, par exemple dans la distribution d'assurances, ne permet en effet pas à l'intéressé de devenir actif dans le secteur bancaire ou comme intermédiaire de crédit. Cela étant dit, il est clair pour moi que le financement d'une institution comme la FSMA doit être aussi efficace que possible. En ce sens, je suis satisfait que la FSMA travaille à une proposition visant à rembourser le surplus de son budget aux intermédiaires, quel que soit leur statut.

**En tant qu'association professionnelle, nous sommes assez actifs dans le domaine du lobbying politique. Que pensez-vous du rôle des associations professionnelles comme la nôtre ?**

L'association professionnelle défend les intérêts des intermédiaires indépendants dans les services bancaires et d'investissement, les assurances et les crédits. Vous faites en sorte que les demandes et les préoccupations des membres soient entendues. BZB-Fedafin assure ainsi une représentation réelle de tous les acteurs du secteur bancaire et des assurances dans le monde politique. En Belgique, la concertation est ancrée dans la culture administrative, les associations professionnelles sont des interlocuteurs importants pour les décideurs politiques. L'appartenance à un tel réseau présente en outre de nombreux autres avantages, comme le partage de connaissances ou le fait de rester informé des dernières évolutions du secteur.

# APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

**UNE STRATÉGIE,  
DEUX FONDS:**

**APHILION Q<sup>2</sup> - EQUITIES (ISIN BE0058285850)**

**APHILION Q<sup>2</sup> - BALANCE (ISIN BE6270159799)**

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À [www.aphilion.com](http://www.aphilion.com)

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



# Approfondir vos connaissances et compétences?

## Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



Faites-vous partie de la commission paritaire 341 ? Vous souhaitez approfondir vos connaissances et vos compétences ? **Le secteur financier n'est pas au point mort.** Les nombreuses évolutions du secteur nécessitent une formation permanente si vous voulez continuer à exceller dans votre travail.

**Sofuba est le fonds de formation de la commission paritaire pour l'intermédiation en Services bancaires et d'Investissement.** Afin de développer leurs compétences, **les employés de la CP 341 peuvent participer gratuitement** à un large éventail de formations.

### Le cycle de vie d'un dossier de crédit

**Webinaire à la demande**  
2 points crédit hypothécaire  
2 points crédit à la consommation

### Introduction au monde financier

**E-learning**  
2 points crédit hypothécaire  
2 points crédit à la consommation  
1 point assurance  
11 points banque

### Comment investir dans des devises ?

**Webinaire à la demande**  
1 point banque  
1 point assurance

### Apprendre à reconnaître les typologies anti-blanchiment pour les professions du chiffre

**Webinaire à la demande**  
3 points banque  
3 points assurance

### Analyse des comptes annuels

**E-learning**  
2 points banque

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

**sofuba.be**

# Jugement dans l'affaire BZB-Fedafin contre la Banque Nagelmackers

***Dans l'édition précédente de Momentum, nous annonçons la procédure en cessation engagée par BZB-Fedafin contre la Banque Nagelmackers (BNM) pour non-respect du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires. Le juge a entre-temps statué.***

BZB-Fedafin avait lancé la procédure en soutien aux agents bancaires touchés par le changement de barème de BNM en janvier 2021. Le changement de barème avait conduit 6 agents bancaires (soit 15 %) du réseau à entamer des discussions sur la fin de leur contrat d'agence bancaire. Le code de conduite stipule que si 15 % des agents sont touchés par une décision, il est question de « restructuration ».

Si 15 % d'un réseau est affecté par une décision d'une banque, le code de conduite impose à la banque de suivre une procédure d'information (collective) préalable. Cependant, BNM a entamé des négociations individuelles sans fournir au préalable d'informations importantes pour que les agents individuels sachent rapidement à quoi s'en tenir.

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 a engagé une procédure pour faire appliquer le code de conduite. Au moment des plaidoiries le 23 août 2021, 4 des 6 agents bancaires avaient déjà pu conclure un accord de transaction. Les conseils des agents bancaires nous ont fait savoir que la pression de la procédure avait certainement contribué à ce résultat.

## QU'A DÉCIDÉ LE JUGE ?

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 au litige entre BNM et les 6 agents bancaires concernés. Le juge doit constater que le code de conduite ne formule pas assez clairement « ce que l'on entend par restructuration ».

Le juge considère l'article du code de conduite relatif à la « restructuration » comme très malheureux, peu précis et laissant trop de marge de manœuvre pour un commettant.

Le juge parle aussi de lacunes évidentes, conscientes ou inconscientes, dans le texte en ne visant que l'hypothèse d'une restructuration et pas toute décision stratégique qui entraîne une réduction de plus de 15 % du réseau d'agents. Le tribunal conclut sur ce point que la BNM « ne peut être blâmée d'avoir découvert ces lacunes et en avoir fait usage ».

Selon nous, il en ressort que le tribunal a écouté le recours de BZB-Fedafin et l'absence de communication préalable des informations importantes par la banque. Le juge devait cependant constater que sur la base de la

lecture littérale de la définition de « restructuration », elle ne pouvait appliquer le code de conduite.

BZB-Fedafin n'a pas encore pris de décision quant à l'introduction ou non d'un recours contre le jugement.

## QU'A FAIT BZB-FEDAFIN ENTRE-TEMPS ?

Dans le courant du mois de juin déjà, BZB-Fedafin s'est mise au travail et nous avons écrit aux ministres compétents pour réviser le code de conduite en général et, le cas échéant, lever les ambiguïtés. Le code de conduite avait fait l'objet en 2017 d'un compromis, des morceaux de textes ayant été abandonnés dans le cadre des négociations, occasionnant les lacunes dans cette affaire. Le but est maintenant que le jugement soit utilisé comme levier, de sorte notamment que la notion de restructuration soit clairement définie et ce, conformément à l'interprétation (étendue) qui a toujours été visée (à savoir toute restriction, que ce soit par changement stratégique ou autre).

Entre-temps, nous espérons que les banques s'en tiendront aux accords sectoriels conclus et que Febelfin s'adressera à ses membres à ce sujet. Le jugement rendu dans l'affaire contre la Banque Nagelmackers ne nous empêchera pas d'entreprendre à nouveau les démarches juridiques nécessaires si nous constatons que le code de conduite n'est pas respecté.

# « Le défis pour les intermédiaires indépendants est de maintenir la proximité avec le client et le savoir-faire dans le monde numérique »

***Les banques et les compagnies d'assurances sont confrontées à des défis gigantesques. Citons par exemple la réglementation de plus en plus complexe, les taux d'intérêt bas et l'évolution numérique.***

***Et tous ces éléments ont inévitablement un impact sur l'activité de l'intermédiaire indépendant. Mais qu'en pensent les banques et les assureurs proprement dits ? Nous avons posé la question à Henk Janssen, CEO de Baloise Insurance et à Peter Devlies, CEO d'AXA Bank Belgium.***

## BALOISE INSURANCE

### **Quel impact le coronavirus a-t-il sur la stratégie de votre société ?**

Le coronavirus nous a tous mis au défi dans plusieurs domaines. Non seulement sur le plan social et sanitaire, mais aussi sur le plan économique et social. Chez Baloise Insurance aussi, nous l'avons ressenti et avons dû nous adapter : tant au sein de l'organisation dans la collaboration avec et entre les collaborateurs, plus précisément dans la manière de travailler, que par rapport à leurs attentes. Non seulement en interne, mais aussi en externe dans la prestation de services à nos clients et dans la collaboration avec nos courtiers.  
« Notre stratégie vise à « soulager »

nos clients et courtiers, non seulement en excellant et en diversifiant notre core business, mais aussi en misant sur l'innovation et les partenariats. Et cela toujours de manière efficace, mais aussi avec du cœur : un cœur numérique si possible, et toujours humain.

Le coronavirus n'a pas fondamentalement changé notre stratégie, mais il a permis d'accélérer la transformation au sein de notre organisation et le changement numérique que nous avons déjà amorcé.

Nous avons réussi à basculer très rapidement vers une situation opérationnelle de télétravail complet, car nous appliquions déjà un système de 2 jours de télétravail par semaine. Nous avons ainsi pu continuer à soutenir et à

aider nos courtiers et clients de manière optimale. Conformément aux attentes de nos collaborateurs et de notre organisation et compte tenu de la réglementation Covid, nous avons étendu le télétravail chez Baloise Insurance.

Nous avons accéléré la numérisation. Tant dans notre fonctionnement interne qu'avec nos partenaires. Les formations et événements numériques étaient une nécessité, mais aussi une opportunité pour Baloise Insurance. Ils ont donné lieu à une nouvelle relation numérique qui nous a permis de rester proches de nos courtiers et ainsi, de nos clients, durant cette période. Nous avons en effet entendu l'appel des courtiers et sommes conscients de leur besoin de numérisation. Il s'agit d'un projet très important de notre service IT et nous avons continué de nous y atteler durant l'année écoulée. Moins de papier est non seulement meilleur pour l'environnement, mais signifie aussi moins d'erreurs. C'est également économique, plus rapide et plus clair. Bien entendu, nous gardons toujours à l'esprit les préférences du client et du courtier en matière de communication !

Par ailleurs, le coronavirus nous a mis au défi en tant que société. Plus que

**Henk Janssen,**  
CEO de Balaise Insurance



jamais, il est apparu clairement que la solidarité (un principe de base dans les assurances) est essentielle dans une telle crise. En tant qu'assureur, nous avons en effet un rôle social dans ce débat. Nous nous sommes donc engagés dans plusieurs actions de soutien. Nous soutenons ainsi l'hôpital universitaire d'Anvers (UZA) dans la lutte contre le Covid-19 en offrant 50 kits de home monitoring aux patients Covid-19. Tant les patients en isolement à domicile que ceux qui viennent de sortir de l'hôpital peuvent ainsi transmettre leurs paramètres vitaux de manière continue et numérique à l'équipe médicale de l'UZA, ce qui nous aide à soulager les hôpitaux en période de forte affluence.

### **Quels défis distinguez-vous pour votre société en cette période post-COVID-19 ?**

Le Covid nous pose un certain nombre de défis à court terme, tant dans notre relation avec les clients qu'avec les courtiers. Mais certains défis existaient déjà avant le Covid. Nous devons ainsi continuer à nous concentrer sur l'excellence et la diversification dans notre core business, avec des produits et services de qualité irréprochable qui peuvent décharger le client, et continuer

à offrir un service sans faille à notre client et à notre courtier.

La plus grande menace pour une compagnie d'assurance, c'est de ne plus avoir d'importance à terme. En tant qu'assureur, vous devez rester pertinent dans un monde où les plateformes numériques prennent de plus en plus d'importance. Il se peut que nous évoluions vers une situation où une assurance tout compris sera offerte lors de l'achat d'une habitation ou d'une voiture. Pour préparer cet avenir, nous empruntons deux voies. D'une part, nous investissons dans des start-up pour garantir notre place et celle du courtier dans ces nouveaux écosystèmes. D'autre part, nous examinons quels services supplémentaires nous pouvons proposer dans le prolongement de nos produits d'assurance. Les assureurs doivent remplir leur rôle autrement que par la simple indemnisation financière des dommages. Nous entrons dans la vie des clients à des moments importants, mais nous en faisons trop peu pour renforcer la relation avec eux. C'est la raison pour laquelle, par exemple, via notre plateforme B-Tonic, nous avons commencé à proposer un accompagnement au deuil pour les proches dans le cadre d'une police d'assurance groupe.

### **Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants ?**

Le défi pour les intermédiaires indépendants est de maintenir la proximité avec le client et le savoir-faire dans le monde numérique. C'est précisément en raison de l'accélération de la numérisation que la position des intermédiaires reste incroyablement importante. Bien sûr pour leurs connaissances, leur service et leur soutien, mais davantage encore pour l'aspect humain. Depuis le début de la crise, ils ont fait un travail fantastique ici, par exemple lors de la catastrophe des inondations. Ils font la différence. Le courtier est le professionnel en qui le client final a le plus confiance pour le conseiller de manière appropriée. C'était le cas hier. C'est le cas aujourd'hui. Et nous sommes convaincus que ce sera toujours le cas demain.

Les défis des intermédiaires indépendants sont aussi les nôtres et nous voulons continuer à les soutenir au mieux, numériquement si possible, mais dans tous les cas humainement. Nous sommes donc conscients du besoin d'améliorer nos propres canaux numériques, comme la Telebib. Avec la Telebib, nous voulons proposer tous les dossiers de Balaise



# Protection juridique instantanée?

## Innovation et numérisation du marché de l'assurance

Café instantané, appareils photo instantanés, nouilles instantanées... Dans un monde au rythme effréné, nous n'avons plus de temps à perdre et valorisons l'instantanéité à tout prix.

**M**ais comment la DAS, leader en matière de protection juridique, tient-elle la cadence ? En misant sur la numérisation et les innovations, comme le révèle son COO, Xavier de Launois. " Notre monde évolue en permanence. La DAS entend bien jouer le rôle de locomotive de cette transformation afin de garantir sa position de leader et d'influer sur le marché. Nous acquérons ainsi une expérience précieuse dans des domaines que la concurrence maîtrise moins. "

Depuis 1927, la DAS confirme sa position de pionnier et leader du marché de la protection juridique. Un exercice loin d'être évident dans une société qui évolue sans cesse. " Ces dernières années, nous avons mis en place différents projets internes et externes pour nous réinventer. Si je devais n'en citer qu'un, ce serait le Legal Risk Calculator, notre outil unique et innovant pour les courtiers en assurances lancé en 2018. Le LRC leur permet de recevoir en quelques minutes une offre de tarifs personnalisés basée sur le profil de risque individuel de leurs clients professionnels. Soit une protection juridique instantanée ! Ils sont dès lors en mesure d'offrir un service spécialisé et des informations précises à leurs clients. Aucun autre acteur ne peut rivaliser. "

Et maintenant ? " Depuis sa création, le LRC a acquis une belle popularité. Pour autant, nous continuons d'étudier toutes les pistes pour mieux répondre aux besoins de notre société. "

### PROTECTION JURIDIQUE

" Nous nous sommes ainsi aperçus que l'offre proposée par le LRC ne comprenait aucune protection en cas de litiges fiscaux plus particulièrement en phase administrative. En outre, une étude de marché a révélé que les experts-comptables sont loin d'être satisfaits des assurances protection juridique disponibles sur le marché. Tant le contenu des produits, le service et le suivi que le volet numérique laissent à désirer. Ce constat nous a inspiré notre dernière innovation en date : une protection juridique fiscale proposée via un outil numérique, notre Legal Risk Calculator. "



### COLLABORATION

" Pour FiscAssist, nous avons travaillé avec le souscripteur mandaté Assurga. Cette collaboration nous a permis de proposer divers modèles de distribution, tout en préservant le rôle clé du courtier dans les domaines du conseil et de la souscription de la police. Nouveauté sur le marché, FiscAssist offre une couverture et des interventions étendues à un tarif concurrentiel. "

### SUR MESURE

" Comme pour les autres produits LRC, la tarification et la souscription sont simples et intuitives. Contrairement à la concurrence, nos primes ne sont pas fixes mais calculées selon un éventail de paramètres (activité, chiffre d'affaires...). Par le biais de FiscAssist, nous entendons devenir la nouvelle référence du marché en matière de protection juridique fiscale tant pour nos produits que pour nos services numériques. "

Xavier de Launois – COO DAS

Insurance via les canaux adéquats. La Telebib a déjà été mise en place pour Retail, et nous sommes en train de préparer la même chose pour les dossiers Vie. Une optimisation de MyBaloise est également à venir. Une amélioration de la plateforme MyBaloise implique par exemple un espace client plus étendu, l'ajout d'une fonction de recherche facile et le renouvellement de notre processus sinistre-incendie. Nous voulons encore optimiser et ajouter plusieurs autres fonctionnalités. Bien entendu, nous devons toujours examiner et évaluer ce qui fonctionne bien et ce dont les courtiers ont besoin. L'optimisation de MyBaloise se fait dès lors en collaboration avec les courtiers.

### **Quel conseil donneriez-vous à un intermédiaire indépendant qui débute ?**

Je lui conseillerais de définir une stratégie claire lors du lancement de l'agence, et de la maintenir. En outre, l'offre pour le client doit être claire, en un coup d'œil, et disponible sur le site web de l'agence. Une nouvelle agence se construit petit à petit, n'essayez pas de tout faire en même temps. Enfin, je lui conseillerais également de continuer à s'informer largement sur le secteur tout au long de sa carrière. Devenir membre d'une fédération fait partie de ce processus.

### **Où en êtes-vous sur le plan de la transformation numérique et quel est le rôle futur de l'intermédiaire à cet égard ?**

Notre stratégie numérique se résume ainsi : « numérique si possible, mais toujours humain ». Le numérique est donc un puissant soutien de notre « love brand approach », notre objectif de devenir une marque aimée.

Dans ce cadre, nous avons déjà franchi de nombreuses étapes en matière de numérisation, tant du point de vue de l'efficacité que de l'expérience. Ainsi, nous sommes par exemple parmi les meilleurs sur le marché en termes d'API ouvertes qui permettent aux grands courtiers et aux parties externes de s'aligner sur notre fonctionnement. Autre exemple : nous avons mis en place des lead generators

permettant de relier les clients aux courtiers pour nos principaux produits Retail. Bien sûr, nous avons encore du chemin à parcourir. Dans ce cadre, il est important de supprimer les processus manuels et surtout axés sur le papier et d'améliorer l'intégration dans et avec le fonctionnement d'une société de courtage afin que nous puissions, avec le courtier, créer d'excellentes expériences auprès de nos clients. Nous devons vraiment miser ensemble sur la numérisation et l'innovation afin de rester pertinents pour l'avenir.

## **AXA BANK BELGIUM**

### **Quel impact le coronavirus a-t-il sur la stratégie de votre banque ?**

En fait, peu ou pas. L'accent que nous mettons sur les crédits hypothécaires, sur les investissements pour les clients retail et fortunés et sur les clients professionnels par l'intermédiaire d'un réseau d'agents indépendants dotés d'une grande expertise et soutenus par des outils numériques, tant en interne que pour le client, reste très pertinent et s'est révélé à l'épreuve du coronavirus. Il n'y a aucune raison pour nous de nous écarter de cette voie, bien au contraire. Ces 5 dernières années, nous n'avons cessé de croître en termes de volumes commerciaux, de rentabilité et de satisfaction client. Indépendamment du fait que c'est absolument nécessaire pour relever les défis connus tels qu'un environnement de taux bas, c'est pour moi une belle confirmation de notre stratégie.

Nous n'avons pas chômé. Pendant la crise du coronavirus, nous avons toujours été là en tant que secteur essentiel pour nos clients. Nos agences travaillaient sur rendez-vous et au siège, nous sommes passés sans problème au télétravail à temps plein. Je suis vraiment fier de la flexibilité et de la résilience dont nous avons fait preuve en tant qu'entreprise et en tant que personnes. Au cours de cette période, nous avons même livré quelques grands projets qui nous permettent de développer notre stratégie : nous avons lancé le « Delegio Privilege Service »,

une solution globale pour les clients du segment personal banking (actifs à partir de 100 000 euros), et nous avons depuis peu ouvert notre offre de conseil en investissement aux clients professionnels.

### **Quels défis devez-vous relever pour votre banque en cette période post-COVID-19 ?**

Globalement les mêmes qu'avant. Les facteurs environnementaux tels que la courbe des taux restent un défi, les exigences réglementaires sont solides et les attentes du client sont élevées. C'est surtout ce dernier point qui doit et continuera d'attirer notre attention. Notre Net Promotor Score (NPS), qui indique dans quelle mesure les clients recommanderaient une entreprise, est passé d'environ 20 à 40, voire 70 dans nos domaines clés. C'est un score très élevé dans notre secteur, mais il ne faut pas se reposer sur nos lauriers. La plupart des consommateurs considèrent la banque comme un mal nécessaire et non comme quelque chose de « fun ». C'est la raison pour laquelle nous devons faciliter au maximum la vie de nos clients : les accompagner, les soulager, les rassurer. Cela vaut aussi bien pour le client particulier que pour le client professionnel. Dans une société où les consommateurs sont bombardés d'informations et où Google est considéré comme un « conseiller » précieux, c'est un vrai défi.

### **Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants ?**

Combiner gestion des relations, expertise et efficacité et donner une autre interprétation. La gestion des relations n'est pas la même chose que le service. L'expertise ne se rapporte pas tant à l'aspect technique qu'à trouver une bonne solution pour le client dans un langage compréhensible, et l'efficacité ne consiste pas à réduire les coûts, mais à travailler de manière ciblée et organisée. Le tout dans le respect des exigences légales telles que MiFID ou AML. Cela nécessite une structure et une approche différentes au sein de l'agence, mais cela implique également une responsabilité de la banque



# eb-lease, votre partenaire crédit, leasing et renting.

## 7 raisons de choisir eb-lease

- 1 Notre conseiller: votre interlocuteur privilégié**  
... vous conseillera pour les dossiers introduits et vous garantit un traitement rapide.
- 2 Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive**  
Eb-lease ne facture jamais de frais d'expertise.
- 3 Conseil spécialisé**  
Eb-lease, c'est 30 années d'expérience et d'expertise en octroi de crédit, **tant pour le crédit hypothécaire, le crédit d'affaires, le leasing financier que le renting.**
- 4 Nous décidons très vite**  
Vous recevez **très vite un feedback** pour les dossiers que vous soumettez au conseiller eb-lease.
- 5 Nous examinons chaque demande de crédit**  
Nous traitons chaque dossier avec le professionnalisme nécessaire.
- 6 Nous misons sur l'efficacité et la convivialité**  
Nous limitons ainsi à un minimum absolu votre charge de travail en tant que courtier et le délai d'attente pour votre client.
- 7 Respect pour votre portefeuille de clients**  
**Votre client est et reste votre client.**



DEVENIR COURTIER

Tél. : 09 224 74 74

OU SUR [WWW.EB-LEASE.BE](http://WWW.EB-LEASE.BE)



**Peter Devlies**, CEO d'AXA Bank Belgium

qui doit prévoir les systèmes et processus nécessaires à cet effet. C'est pourquoi nous avons entièrement redéveloppé nos plateformes pour nos segments cibles au cours des 3 dernières années.

### **Quel conseil donneriez-vous à un intermédiaire indépendant qui débute ?**

Misez pleinement sur la gestion des relations, la proactivité et l'organisation interne. Développez un portefeuille de clients rentable. L'époque du service réactif, de la vente de produits et des services administratifs ou transactionnels est définitivement révolue. Les marges sont devenues trop faibles pour cela, le client est entre-temps trop bien informé et il existe des alternatives numériques. Adoptez d'ailleurs le numérique et ne le considérez pas comme un concurrent. Mais faites la différence. Tout ce que vous faites qui peut être numérisé le sera de toute façon tôt ou tard. Si vous devez rattraper votre retard à ce moment-là, vous serez désespérément à la traîne.

### **Où en êtes-vous sur le plan de la transformation numérique et quel est le rôle futur de l'intermédiaire à cet égard ?**

Ces dernières années, nous avons beaucoup misé sur le redéveloppement complet de nos plateformes, notamment pour les crédits hypothécaires et les placements, tant pour les clients retail que pour les clients fortunés. Dans ce cadre, nous avons délibérément opté pour une approche omnicanale, ce qui signifie que les canaux numériques avec lesquels le client travaille, le système avec lequel l'agent bancaire travaille et le système avec lequel le siège social travaille s'accordent parfaitement. De cette manière, nous créons une expérience client optimale et pouvons gérer parfaitement l'équilibre entre numérique et physique. Pour un crédit hypothécaire, par exemple, le client peut choisir de quelle manière il souhaite contracter son crédit (par voie numérique, via l'agence ou une combinaison des deux) et il peut changer de canal à tout moment.

En investissant dans ce domaine, nous disposons d'une base solide sur laquelle nous pouvons nous développer et nous numériser. Mais nous optons délibérément pour accorder un rôle central à l'agent bancaire, qui peut et doit faire la différence. Une étude montre que nos clients sont très satisfaits des conseils et de l'accompagnement de leur agent. Dans les moments critiques et lors de décisions importantes, le client a besoin d'une personne à qui se confier, d'explications, de confirmation, par exemple lors de la conclusion d'un crédit hypothécaire, de la mise en place d'un gros investissement ou d'un plan d'investissement structuré, de l'investissement dans une entreprise... Dans de tels moments, l'agent du futur fait la différence.

# Mes bonnes intentions en 2022 ?

Optimiser la formation dans mon bureau grâce à Edfin



E-learnings



Webinaires

- Formations en matière de banque, d'assurances et de crédits
- Outil gratuit pour gérer le recyclage régulier de votre bureau
- Cours abordables avec des points FSMA

[www.edfin.be](http://www.edfin.be)

**EDFIN**

# Recharger pour le futur : modèles économiques hybrides

*Le congrès BZB-Fedafin était l'un des rares événements de réseautage dans le secteur financier à pouvoir se dérouler physiquement. Des présentations ont été faites et des débats ont eu lieu autour du thème « quelle rémunération ». Êtes-vous curieux de connaître les différents sujets qui ont été abordés lors des présentations ? Ou êtes-vous plutôt impatient de voir des images de l'atmosphère ? Nous résumons pour vous cette merveilleuse journée.*

Lors du congrès BZB-Fedafin, Bjorn Cumps était également de la partie. Il a fait un exposé sur les modèles économiques hybrides sur la base d'une enquête qu'il a menée en collaboration avec BZB-Fedafin.

A quoi ressemblera la banque du futur ? Une question à laquelle il est difficile de répondre, semble-t-il, mais une chose est sûre : il faut aller de l'avant. Les BigTechs ont repris, de manière assez inattendue, de nombreuses tâches des intermédiaires indépendants et leur présence ne fera qu'augmenter à l'avenir. La question est : au-delà de la vie sociale que nous avons déjà confiée à de telles plateformes, voulons-nous également confier notre vie financière aux grands acteurs puissants du marché ? Certains régulateurs font à présent des choix très clairs à ce



**Bjorn Cumps,**  
Professor of Management Practice in Financial Services Innovation & Fintech  
(Vlerick Business School)

sujet. Mais que fera le client ? Que des plateformes ou certains acteurs veulent pousser des produits sur le marché est une chose, mais le client le veut-il ? Quels choix le client va-t-il faire et où en sommes-nous aujourd'hui ?

« Nous devons réfléchir à notre position dans le paysage financier actuel. Cela signifie que nous devons nous tourner suffisamment vers l'avenir, mais aussi regarder ce qui se passe autour de nous. Une certaine tendance s'observe :

les agences bancaires ont commencé par un travail personnalisé sur mesure et des conseils pour le client, et cela existe toujours aujourd'hui. Ensuite, il y a eu une évolution en termes d'échelle car les banques voulaient faire des économies d'échelle via le canal physique, p. ex. en plaçant plus de monde dans les bureaux. Les canaux numériques sont ensuite venus s'ajouter. Si l'on veut vraiment créer de l'échelle, les plateformes numériques s'y prêtent un peu plus car elles sont nettement plus efficaces. La dernière étape concerne l'utilisation de canaux numériques dans le travail personnalisé sur mesure. De nombreux bureaux y travaillent encore activement, p. ex. au moyen de l'IA et du big data. Le retour d'information du numérique au physique n'est pas toujours aussi efficace, il en va de même en sens inverse. Ces quatre éléments (numérique, physique, échelle/volume et travail personnalisé sur mesure) devraient en fait constituer un ensemble hybride intégré et c'est au client de décider comment il veut être servi », a souligné le professeur Cumps.

Les big data s'avèrent également très importants pour apprendre à mieux connaître le client via les canaux numériques. Mais le numérique seul ne va pas prendre le relais du physique : il s'agit d'imbriquer ces deux canaux et de créer un nouveau type d'omnicanal. Selon Bjorn Cumps, les chemins vers le client se sont également beaucoup complexifiés ces dernières années, ce qui rend parfois l'approche du client plus difficile. Il est donc essentiel de créer une sorte de modèle hybride. « Pour des produits et services plus complexes et un travail personnalisé sur mesure, nous ferons appel aux services dans les agences avec une interaction chaleureuse et des conseils d'experts. C'est là que réside réellement la plus-value. Pour les produits et services un peu plus simples, nous essaierons de toucher le client via les canaux et plateformes numériques », explique le professeur Cumps.

« C'est l'axe dominant, mais cela ne doit pas être le seul ». Il est primordial que tous les axes interagissent entre

eux et soient adaptés aux besoins du client. Hybride signifie être accordé et aligné : utiliser un modèle existant mais y ajouter de nouvelles choses. Cela va dans les deux sens.

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 qui 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 s'est également avérée l'occasion idéale de débattre avec les CEO du secteur bancaire et des assurances.

## CHARTER - 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.

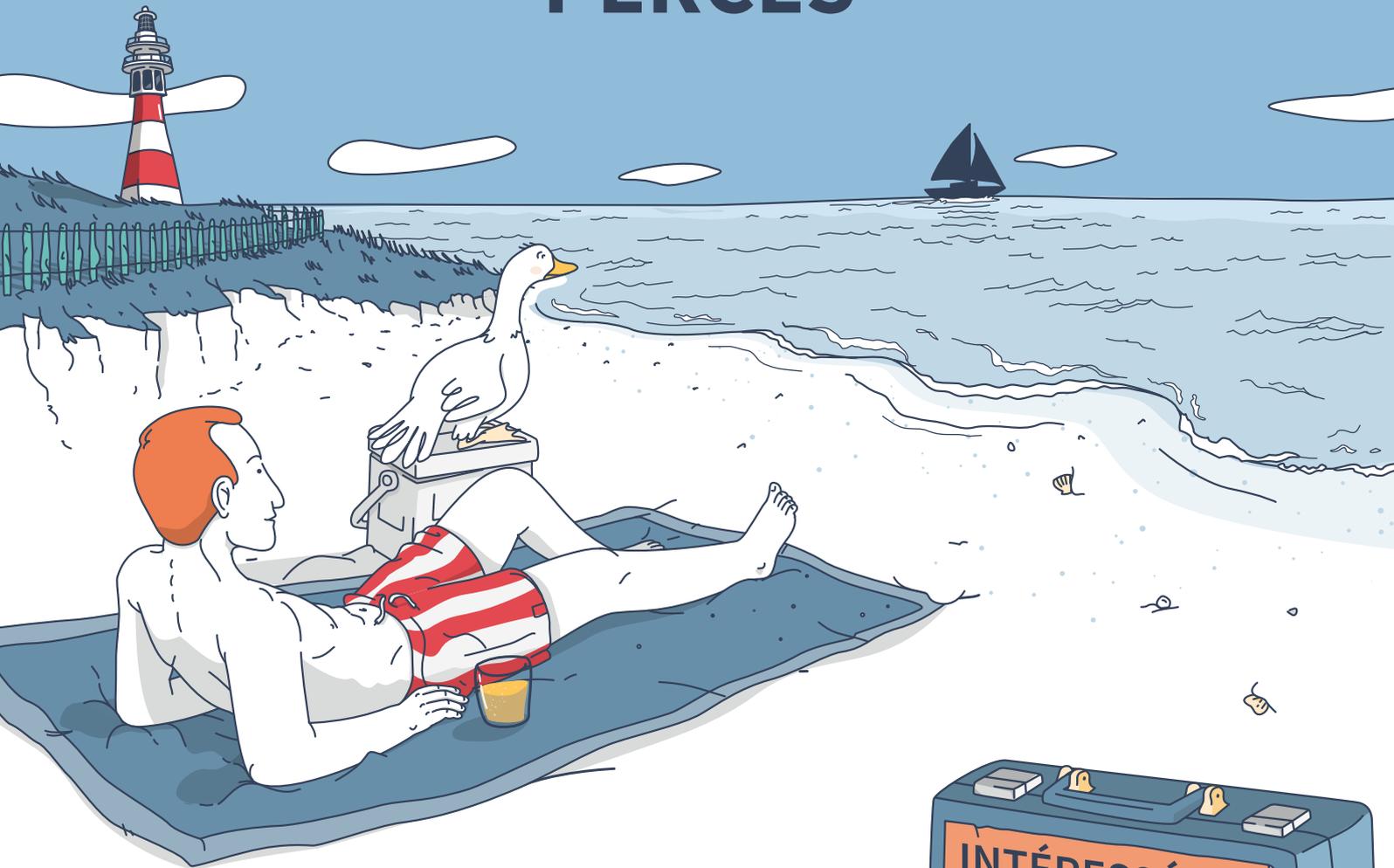
9. Nous concluons des accords clairs concernant les rémunérations en cas de modification de la charge de travail.

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.**

LES NON-AVENTURES D'UN COURTIER EN ASSURANCES

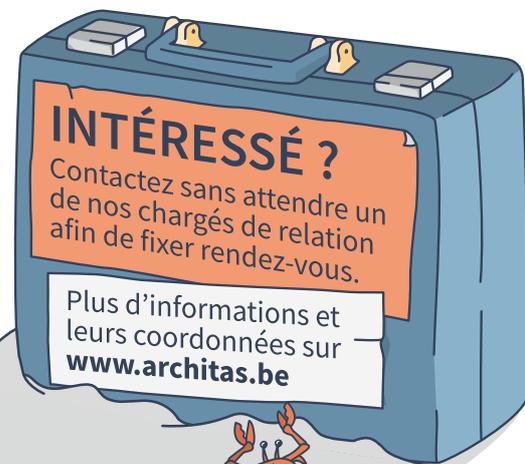
# LES MYSTÈRES DE LA GESTION DISCRÉTIONNAIRE PERCÉS



**Architas est l'entité du groupe AXA dédiée à la gestion de fortune en Belgique.**

Vous pouvez présenter ce service de gestion discrétionnaire à vos clients dans le cadre d'une convention d'apporteur d'affaires. En recourant à ce service, vos clients délèguent la gestion de leur capital à nos experts. Nous prenons également en charge toutes les obligations légales liées à ce type d'investissement. Cela ne génère aucune charge de travail supplémentaire pour vous. La gestion de patrimoine est un service proposé par Architas qui ne constitue pas un produit d'assurance.

**Une collaboration avec Architas peut s'avérer un complément idéal à votre activité.**



# BZB-Fedafin collabore avec la Vlerick Business School sur le modèle de rémunération de l'intermédiaire financier

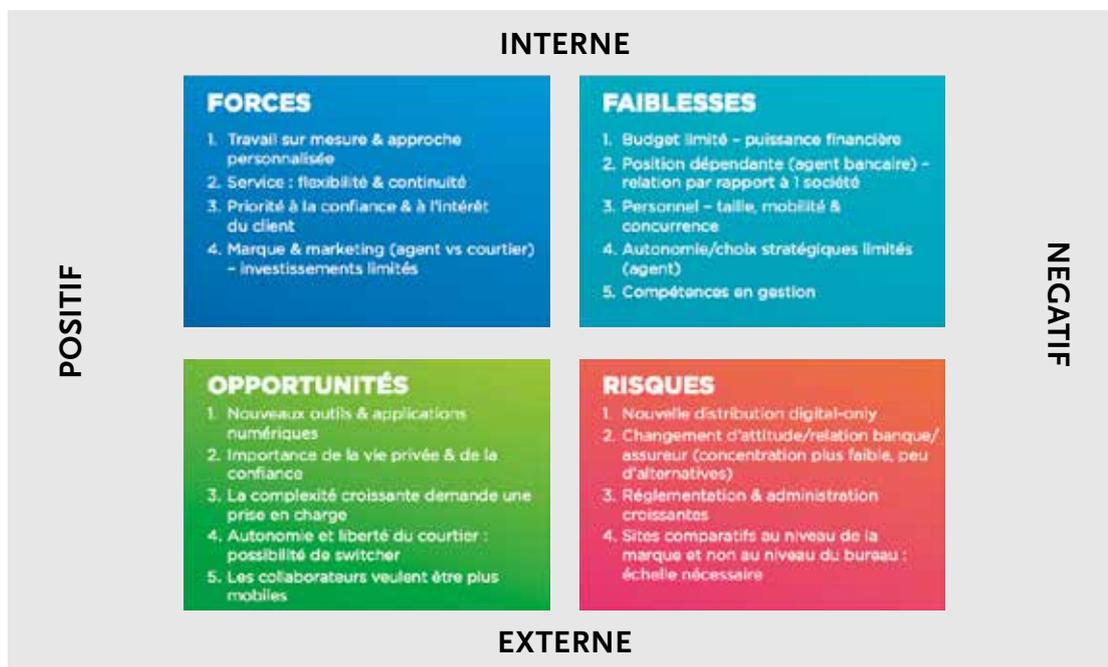
***À l'occasion du congrès BZB-Fedafin 2021, BZB-Fedafin a réalisé, en collaboration avec la Vlerick Business School, une étude relative au modèle de rémunération de l'intermédiaire indépendant. En effet, le paysage financier connaît de nombreux changements. Quelle influence cela exerce-t-il sur la rémunération de l'intermédiaire indépendant et sur quels éléments peut-il réagir ? Nous avons tiré cela au clair pour vous.***

La position des intermédiaires bancaires et d'assurances en Belgique est sous pression depuis plusieurs années. Plusieurs changements dans le paysage, dont la numérisation et le climat persistant de taux bas, se traduisent par des défis croissants pour ces intermédiaires et une pression sur le modèle de rémunération existant. Alors que le commettant définit principalement la stratégie, BZB-Fedafin, l'association belge des intermédiaires bancaires et d'assurances, souhaite apporter une contribution pertinente afin de travailler ensemble à un avenir fructueux pour l'ensemble de l'écosystème. Dans cette optique, la Vlerick Business School a facilité une large réflexion de BZB-Fedafin sur le rôle de l'intermédiaire dans le secteur

des banques et assurances. Au cours de différents ateliers interactifs, nous avons examiné, tant en interne qu'en externe, la situation actuelle et nous nous sommes projetés dans l'avenir. Nous avons cherché la plus-value de l'intermédiaire, des moyens de rester pertinent et un point de repère pour relever les défis futurs.

Dans un premier temps, Vlerick a examiné le modèle de rémunération actuel des intermédiaires indépendants en présentant leur valeur ajoutée dans l'ensemble du « parcours client » qu'un client effectue auprès d'une banque/d'un assureur. Dans ce cadre, elle montre que les intermédiaires font la différence (et créent donc de la valeur) pour leurs clients grâce à leur réseau local, à leur relation de confiance avec le client et à l'offre

d'un travail sur mesure et d'une prise en charge complète. La rémunération en contrepartie (captation de valeur) s'avère toutefois principalement axée sur les produits et la production, la valeur ajoutée du service personnel et du réseau n'étant pas toujours prise en compte. Ensuite, nous portons notre regard vers l'extérieur en analysant dans un premier temps les grands développements mondiaux tels que la plateformes, la commoditisation, la désintermédiation et l'invisibilité des services bancaires et d'assurance et leur impact. Ces mégatendances semblent toutes avoir un impact important sur le paysage financier existant, même si la certitude de voir certaines de ces tendances se poursuivre réellement n'est pas la même pour toutes. Du niveau macro, un gros plan est fait sur le paysage de la distribution des services bancaires et des assurances et nous arrivons à la conclusion que la position claire et évidente de l'agent/courtier du passé a cédé la place à un tableau beaucoup plus complexe dans lequel les plateformes, fintechs et big techs revendiquent leur place. À partir de là, il est vérifié via une analyse SWOT quelles sont les forces



et les faiblesses des intermédiaires indépendants et quels sont les risques et opportunités qui se présentent dans ce domaine.

Enfin, BZB-Fedafin se projette aussi dans l'avenir. Au moyen d'un exercice de scénarios, 4 univers possibles ont en effet été esquissés pour le secteur financier en 2029. Ces univers ont été définis en fonction de la persistance ou non des principales incertitudes auxquelles nous sommes confrontés, à savoir la numérisation et le changement climatique. Enfin, toutes les informations issues de l'ensemble du trajet ont constitué la base de l'élaboration d'une charte contenant 10 principes clairs qui peuvent esquisser le cadre de la future collaboration entre le commettant et l'intermédiaire. Vous pouvez consulter la charte en p. 15.



**VOUS SOUHAITEZ RELIRE LE RAPPORT DANS SON INTÉGRALITÉ ?**

Jetez vite un coup d'œil à notre site web et téléchargez le document.

# Débat des CEO des services bancaires

**BZB-Fedafin a invité Marc Lauwers (CEO Argenta), Peter Adams (CEO ING Belgique), Michael Anseeuw (General Manager, BNP Paribas Fortis) et Karel Baert (CEO Febelfin) à la table ronde concernant la rémunération des agents bancaires.**

**Le modérateur, Bjorn Cumps, leur a présenté quelques principes de la charte.**



De gauche à droite: Bjorn Cumps, Marc Lauwers, Peter Adams, Michael Anseeuw et Karel Baert

## PHYGITAL

Karel Baert souligne l'importance de la synergie entre le contact physique et numérique : certains produits, en particulier des produits de base, seront vendus via des canaux numériques. D'autres moments plus personnels dans la vie des clients demanderont cependant un contact personnel. L'expertise et la formation continue sont une condition importante à ce modèle hybride. Anseeuw estime également qu'il faut trouver pour chaque client le bon mélange entre physique et numérique. Et cela peut

varier selon les moments. Lauwers est convaincu que le client peut également préférer un contact personnel pour des produits simples et pas forcément uniquement pour des produits complexes, p. ex. lors de la déclaration d'un décès. Argenta laisse une marge afin de proposer ce contact personnel, même pour des produits simples. Le CEO a toutefois déjà fait remarquer que plusieurs institutions ont décidé de ne plus le faire. Adams remet également en question le fait qu'un client d'une institution financière parle de produits « simples ». Selon Adams, les

agents sont un moteur important dans les services financiers à l'égard du client.

Anseeuw voit également des options dans le « beyond banking » (n.d.l.r. services qui se situent en dehors du secteur bancaire) pour l'intermédiaire indépendant. Les agents bancaires devront réagir différemment aux nouvelles initiatives, par ex. non seulement proposer des assurances, mais aussi prévoir des abonnements télécoms ou des systèmes de sécurité dans leur package. Les banques devront découvrir de nouveaux revenus permettant aux agents bancaires de rentabiliser leurs activités. Adams vise plutôt à améliorer les services bancaires eux-mêmes en misant sur la satisfaction des clients, la simplification des interactions avec les clients et des processus pour les agents, par ex. Know Your Customer (KYC). Selon lui, les Big Techs sont en effet intéressés par les paiements mais ne veulent pas devenir une banque par essence.

## CHARGE DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRE

Adams estime que ce n'est pas le rôle d'un agent de consacrer 40 % de son temps au KYC. Il veut dès lors miser au maximum sur la simplification des processus pour réduire ainsi la charge de travail des agents et libérer de cette manière du temps chez les agents pour pouvoir s'occuper de leurs clients.

Selon Lauwers, la charge de travail supplémentaire est une charge partagée qui ne peut pas être explicitement indemnisée. Cela ne doit-il dès lors pas être facturé à l'agent lorsqu'il crée plus de travail pour le siège qu'un autre agent ? Selon Anseeuw, la partie « régulation et compliance » fait totalement défaut dans la charte. La norme qui nous est imposée aujourd'hui n'est plus celle d'hier. Cela implique d'autres responsabilités, charges de travail et tâches.

### ORIENTATION CLIENT

Un point important de la charte est l'alignement de la commission sur l'orientation client défendue par les banques. Aux yeux des agents, la commission axée sur la production est en effet en contradiction avec l'orientation client dont se targuent les banques.

Anseeuw indique que des discussions ont déjà eu lieu, chez BNP Paribas Fortis, au sein de l'organe de concertation paritaire pour passer d'une approche produit à une approche relationnelle, mais que cela aboutit à une discussion sur la rentabilité de la relation. « Il faut très bien définir ce que vous allez intégrer dans le relationnel et comment le relationnel se traduit en une donnée monétaire. C'est un concept plus difficile que la rémunération sur les produits », explique-t-il. Chaque institution détermine d'une manière différente comment elle peut parvenir à un modèle rentable. Cela dépend aussi fortement des produits que vous proposez, de la façon dont la banque se positionne, des segments clientèle sollicités, etc.

Lauwers est d'accord sur la complexité de la rémunération des relations : « une rémunération qui augmente la rentabilité entraîne souvent une baisse de la rentabilité. » Il est très difficile d'isoler ce qu'un client particulier apporte à l'institution financière, tant à court terme qu'à long terme. Cela pourrait conduire à un système de commissionnement trop difficile à comprendre par tous. Un bon système de commissionnement est celui qui permet à l'agent de déterminer lui-même s'il peut travailler de manière rentable et consentir ses investissements. Adams affirme pour sa part qu'ING veut faire en sorte que là où les agents peuvent apporter le plus de valeur

aux clients, ce soit aussi ce pour quoi ils sont rémunérés. C'est encore autre chose que la commission axée sur la rentabilité.

### MULTICANAL

Lauwers ne voit aucun problème dans le commissionnement multicanal. Argenta paie une rémunération, que le client ait été aidé par des canaux numériques ou par l'agence. « Nous remarquons dans la pratique qu'une personne devenue client par voie numérique apprécie également de pouvoir discuter de ses attentes à l'agence. » Il n'y a pas non plus de projet de modification du système de commissionnement sur ce point. C'est le client qui choisit par quel canal et quand il veut interagir avec la banque dans une approche multicanale, explique Anseeuw. Si la rémunération de l'agent bancaire varie en fonction du choix de canal du client, un conflit de canaux peut survenir, ce qui peut être préjudiciable au client. Nous devons éviter cela à tout prix. Pour l'avenir, Anseeuw souhaite toutefois mener un débat à ce sujet. La numérisation et la pression sur les marges font réfléchir la banque à propos de la rémunération car certaines choses peuvent se faire de manière plus avantageuse parce que le client utilise les canaux numériques. Dans le modèle économique, y compris celui de l'agent bancaire, il faut quand même y réfléchir.

Adams voit également le besoin d'en discuter. Nous courons le risque de créer un conflit de canaux en commissionnant et nous devons absolument éviter cela. Il est toutefois important que nous réfléchissions en fonction de la valeur qu'apportent nos collaborateurs à la banque (qu'il s'agisse d'agents bancaires ou de collaborateurs de nos agences statutaires). « Cette valeur ajoutée est différente pour un produit et un processus que le client aurait peut-être pu régler dans un premier temps par voie numérique ou quelque chose pour lequel le conseil et le contact sont très importants. À un moment donné, nous devons oser mettre cela sur la table et voir comment nous nous y prenons. »

### ÉCONOMIES D'ÉCHELLE

Anseeuw est clair sur le fait qu'un glissement est apparu de l'agence vers le client. « C'est

le client qui détermine à présent comment il entre en contact avec la banque et c'est le client qui déterminera également demain quand il entrera en contact avec la banque. La partie « anywhere » est arrivée avec le numérique et la partie « anytime » va encore arriver avec tout ce qui est en train de se produire. Nous allons donc effectuer des opérations bancaires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du point de vue du client : quelles sont ses attentes concernant l'interaction avec sa banque ? Cela est dicté par les possibilités qui existent dans d'autres secteurs et que les clients utilisent dans d'autres services. Qu'est-ce que cela veut dire pour une agence ? Selon lui, l'agence est le lieu où le client rencontre le banquier, mais aussi où les banquiers se rencontrent. Le modèle va évoluer vers davantage de points d'interaction qu'auparavant. » Adams voit lui aussi cette agence évoluer. Une économie d'échelle est nécessaire car elle permettra à la banque de conserver son expertise au sein de chacune de ces agences afin de pouvoir continuer à garantir de bons conseils en matière de crédits hypothécaires, d'investissements et de clients professionnels. Argenta travaille également aux économies d'échelle pour faire en sorte qu'une agence soit un ensemble viable où les différents piliers de produits et l'expertise peuvent être proposés au client. « En même temps, nous restons vraiment prudents pour que cela reste à taille humaine. Il s'agit de voir si une agence ou un agent bancaire est capable de rester un « Local Hero » dans son environnement. »

### CHARTÉ

Les CEO des banques voient dans la charte des éléments qu'ils peuvent défendre, des choses sur lesquelles ils travaillent déjà et des choses auxquelles ils ne peuvent absolument pas souscrire, comme la rémunération pour l'augmentation de la charge de travail. Étant donné que chaque établissement de crédit est unique, ils estiment que les points de la charte doivent être discutés par établissement. Karel Baert considère la charte comme une source d'inspiration et en discutera avec ses membres et BZB-Fedafin.

# Débat des CEO d'assurances

***Après les banques, c'était au tour des assureurs de donner leur vision du futur modèle de distribution et de la rémunération de l'intermédiaire en assurances.***

***Hein Lannoy (CEO Assuralia), Dorsan van Hecke (CEO Athora Belgium), Heidi Delobelle (CEO AG Insurance) et Michel Lüttgens (Membre du comité de direction de Groupe P&V) ont eu un débat.***

## PHYGITAL

Hein Lannoy remarque que le numérique va de plus en plus influencer le secteur des assurances. Il conseille aux intermédiaires d'emprunter de préférence la voie numérique aujourd'hui plutôt que demain. Ils sont proches du client et disposent des données clients. C'est important dans la stratégie de l'intermédiaire. Il est en même temps convaincu que le contact physique sera maintenu, surtout en cas de dommages car le numérique est souvent défaillant, comme cela est clairement apparu lors des inondations en Wallonie. Michel Lüttgens estime que le numérique renforce le pouvoir de l'intermédiaire et constate que les intermédiaires l'ont compris. Il renforce à terme la valeur ajoutée de l'intermédiaire. Le plus gros défi pour les assureurs et l'intermédiaire en assurances est de savoir comment ils peuvent apporter du contenu au client et communiquer plus fréquemment. Les clients attendent en effet cette proactivité. Dorsan van Hecke estime que le secteur des assurances doit offrir les moyens adéquats aux différents intermédiaires afin que le phygital s'inscrive dans leur stratégie. L'intermédiaire doit pouvoir

décider lui-même où placer le curseur entre le numérique et le physique. Le phygital est là pour soutenir et voir comment le courtier peut travailler efficacement et facilement. Delobelle va encore plus loin et ajoute que la stratégie phygital doit aussi s'inscrire dans la stratégie de distribution. AG travaille tant via des courtiers que via la banque. La numérisation doit optimiser la distribution afin de libérer du temps pour les contacts avec le client. La numérisation destinée à soutenir la banque est différente de celle vis-à-vis des courtiers.

## CANAUX DE DISTRIBUTION

AG estime également important de ne pas créer de compétition entre les canaux de distribution : les mêmes conditions et tarifs sont appliqués. Le courtier bénéficie également d'une protection contre le mandatement de ses polices.

Une remarque importante à faire en cas de numérisation de processus est que des données doivent être partagées. De bons accords sont dès lors la clé, afin que chacun connaisse son rôle dans l'ensemble. P&V dispose également de différents canaux de distribution et travaille tant avec des

agents qu'avec des courtiers. Le courtier détermine lui-même son modèle de service vis-à-vis de ses clients. P&V a une stratégie « en tant que service » ; P&V s'adapte à la stratégie du courtier, c'est-à-dire à la manière dont il veut aborder ses clients. Le courtier attend de la compagnie qu'elle fasse en sorte qu'il puisse se connecter aux plateformes avec lesquelles il collabore. Vis-à-vis des agents, la compagnie travaille avec une plateforme dont le contenu a été fourni en concertation avec les agents. Deux éléments sont importants à cet égard : d'une part, le client doit toujours travailler avec un intermédiaire. D'autre part, les produits et la tarification doivent être identiques afin d'éviter tout conflit au sein des canaux de distribution.

## EXPÉRIENCE CLIENT

« Auparavant, les produits devaient répondre aux exigences du client, mais aujourd'hui, tout le monde s'intéresse à la manière d'améliorer l'expérience du client », explique Delobelle à ce sujet. Indépendamment de tout modèle pour tous, assureur et intermédiaire, il est important de maintenir la satisfaction du client. Plusieurs éléments de la charte



De gauche à droite: **Bjorn Cumps, Heidi Delobelle, Dorsan van Hecke, Michel Lüttgens et Hein Lannoy**

reviennent toutefois dans le système de rémunération d'AG concernant les indemnités supplémentaires, à savoir la qualité du portefeuille, le maintien du portefeuille, l'accroissement net, etc.

« Le push produit appartient au passé », dit aussi van Hecke. La seule raison pour laquelle nous existons est que les clients nous accordent leur confiance à un moment donné. Si nous n'entretenons pas cela, nous perdrons notre business. Athora estime que dans la distribution, on travaille à très long terme.

### RÉGLEMENTATION

Heide Delobelle confirme que la réglementation a imposé davantage de tâches tant au courtier qu'à la compagnie. Le numérique doit soulager le courtier à cet égard. Van Hecke estime lui aussi qu'il est important que l'assureur essaie de réduire les coûts liés à la mise en œuvre de la réglementation, sinon les coûts incomberont en fin de parcours au client, ce qui est loin d'être le but. Une réglementation supplémentaire crée également le besoin d'économies d'échelle, explique Lüttgens. Les intermédiaires

doivent en effet s'organiser mieux et plus efficacement.

### BEYOND INSURANCE

Delobelle déclare qu'AG s'occupe certainement de la question du « beyond insurance » et que l'agence réfléchit à ce que cela peut offrir dans les domaines home, mobility et healthcare par exemple. Le courtier peut également être rémunéré pour cela, mais une seule fois avant l'apport. Cependant, cela ne doit pas être considéré d'un point de vue financier uniquement. Cela peut en effet aussi modifier et améliorer la relation client.

En ce qui concerne le « beyond insurance », les assureurs n'ont pas la fréquence de contact avec les clients que possèdent les banques. Selon Lüttgens, cela signifie qu'un assureur est de toute façon limité. Le « beyond insurance » n'est possible que si cela reste suffisamment proche du cœur du business de l'assurance. Selon lui, ce cœur consiste à offrir des solutions d'assurance, de prévention et d'assistance.

### ÉVOLUTION DE LA DISTRIBUTION

Delobelle voit l'évolution vers de plus

grands bureaux chez les courtiers se faire à un rythme plus lent que chez les agents bancaires. C'est justement une force des courtiers d'avoir une grande répartition géographique. C'est ce qu'elle a remarqué lors des inondations désastreuses en Wallonie.

Attendre est la pire chose qu'un courtier puisse faire, selon Dorsan van Hecke. Les courtiers sont des entrepreneurs et c'est leur esprit d'entreprise qui assure la pérennité de leur modèle. Lannoy tient également à attirer l'attention des courtiers sur le fait que de nombreux acteurs étrangers commencent à entrer sur le marché et souligne que les courtiers ne peuvent pas se laisser couper l'herbe sous le pied.

### CHARTRE

Contrairement aux CEO des banques, les participants au débat sont ouverts aux conclusions énumérées dans la chartre. Hein Lannoy souhaite certainement discuter avec BZB-Fedafin du projet de la chartre.

CONGRÈS BZB-FEDAFIN





# Assurer l'avenir

***Jonathan Holslag, premier intervenant de la journée, était un homme chargé d'une mission : rappeler au secteur son rôle pour façonner l'avenir. Il voit que le secteur est confronté à plusieurs choses. Les conséquences du progrès technologique posent parfois des questions existentielles. À quoi ressemblera notre avenir ? Est-ce que les petites agences jouent encore un rôle dans les années à venir ? Il voit aussi un secteur qui bat parfois visiblement en retraite, avec des agences qui disparaissent du paysage urbain.***

Selon Holslag, il est plus que jamais nécessaire d'avoir un secteur financier qui explique comment assurer cet avenir, un secteur financier proche des gens et des entrepreneurs. Le monde est actuellement à un tournant. Il suffit de penser à la haute tension entre la Chine et les États-Unis, aux prix du gaz qui atteignent des sommets sans

précédent... Nous ne pouvons ignorer le fait que l'Occident semble devenir moins puissant. Ce pouvoir est en train de se déplacer vers l'Est et notamment vers la Chine. En outre, l'augmentation de la population africaine va accroître les flux migratoires vers nos régions en raison du réchauffement climatique. Entre-temps, l'Europe de l'Ouest est dans un état de fragmentation, il suffit de penser au Brexit et aux discussions difficiles avec la Pologne et la Hongrie. « Le projet européen dans lequel nous nous sentons tant en sécurité n'est pas une certitude », souligne Jonathan Holslag. La Belgique est l'un des pays les plus mondialisés et est donc très exposée et dépendante du reste du monde, si bien que nous ressentons durement toutes ces perturbations.

Il voit des remous importants dans le monde et des autorités qui n'ont pas



**Jonathan Holslag**, Professeur de politique internationale (VUB)

toujours les leviers pour y apporter une réponse. « Nous sommes à un tournant et nous devons réfléchir à la manière de reprendre notre destin en main. Nous devons aider les gens et les entrepreneurs à rendre notre société résiliente et à moins dépendre d'acteurs extérieurs ayant d'autres intérêts. »

« Le secteur ne doit pas seulement s'occuper de gagner de l'argent, mais surtout de l'avenir des gens. Telle doit être l'histoire, telle doit être l'attitude. Si ce n'est pas le cas, le secteur sera davantage marginalisé, car l'interface entre l'homme et le produit sera de moins en moins évidente et importante. Notre pays fait face à un énorme besoin d'investissements dans tous les domaines : public, privé, high tech, low tech... Le seul problème est qu'indépendamment des obligations d'État, nous avons actuellement très

peu de véhicules qui permettent aux gens de façonner cet avenir avec un certain rendement social et financier. Nous rencontrons ainsi des situations presque perverses où il y a des quantités d'argent sur les comptes mais où cet argent est activé de manière très limitée et avec beaucoup de retenue pour façonner l'avenir. L'épargne des ménages est amassée sur des comptes d'épargne, alors que le gouvernement s'endette de plus en plus et va chercher du capital ailleurs dans le monde. Les assureurs et les banquiers peuvent jouer un rôle très important à cet égard pour lier le besoin d'investissements à des investissements à faible risque, p. ex. dans les infrastructures, car cela embellit visiblement l'environnement et les gens ont le sentiment d'investir en eux-mêmes. » Outre les investissements dans des infrastructures vitales, Holslag souligne également l'importance d'offrir

des opportunités à des entrepreneurs locaux. « Soutenir les entrepreneurs qui veulent créer des choses de manière durable et innovante offre une grande opportunité au secteur financier. Tôt ou tard, nous devons refaire plus de choses à cet égard. » Il y voit une opportunité dans les deux sens, à savoir dans le coaching de cette nouvelle génération d'entrepreneurs et la mise en relation avec des gros et petits investisseurs.

« Le secteur doit inciter les gens à faire preuve de cohérence. On ne peut pas vouloir un avenir digne et envoyer en partie notre patrimoine vers des activités qui détournent l'industrie et construisent un avenir économique ailleurs. Nous devons investir notre patrimoine dans ce meilleur avenir, sinon il sera difficile de garantir notre avenir », conclut Holslag.

# Le contrôle des intermédiaires par la FSMA

***En tant que deuxième orateur invité à notre congrès, nous avons accueilli Henk Becquaert, Membre du comité de direction de la FSMA, responsable notamment du contrôle des intermédiaires.***

## **CLARIFICATION DU RÔLE DE CONTRÔLE DE LA FSMA**

Henk Becquaert a donné un aperçu de l'ensemble du paysage des intermédiaires financiers indépendants inscrits auprès de la FSMA et de son évolution. Ceux qui s'y intéressent et veulent plus de détails peuvent consulter la présentation de Henk Becquaert sur notre site web. Il trouvait important d'expliquer comment la FSMA considère son rôle de superviseur. Quelques aspects importants de la surveillance sont l'information, l'explication et l'orientation du secteur. La FSMA communique, par le biais de divers canaux, les attentes de la FSMA concernant la législation et la manière dont l'intermédiaire les appliquera au mieux.

En outre, la FSMA attend de l'intermédiaire qu'il actualise son dossier et lui communique les modifications.

En tant que superviseur, elle contrôlera donc ce point de deux manières, à savoir le contrôle « on desk » et le contrôle sur place. Le contrôle « on desk » concerne le contrôle des informations dont la FSMA dispose elle-même. Les informations telles que les plaintes adressées aux intermédiaires ou les nouvelles parues dans les journaux sont alors vérifiées sur le plan de l'exactitude et de l'exhaustivité. Les contrôles sur place sont effectués sur la base, p. ex., d'une sélection ciblée d'intermédiaires qui vendent des produits complexes, d'intermédiaires qui ont eux-mêmes une structure complexe, d'intermédiaires qui reçoivent des plaintes qui arrivent au sujet de certains intermédiaires, etc. Il s'agit de 100 à 150 contrôles par an.

Par ailleurs, la FSMA travaille sur la base de l'évaluation des risques, ce qui

est également la raison de l'envoi de questionnaires. La FSMA interroge non seulement les intermédiaires mais aussi les assureurs et les banques sur leurs réseaux et leurs produits. Enfin, ces informations sont croisées et la FSMA peut arriver à certaines conclusions.

## **LE RÔLE DE LA FSMA CONCERNANT LA RÉMUNÉRATION DE L'INTERMÉDIAIRE**

La rémunération de l'intermédiaire est fixée dans une convention entre l'intermédiaire et l'institution financière. La rémunération peut en principe être déterminée librement. Où intervient alors la FSMA ? Lorsque des systèmes de rémunération sont élaborés dans lesquels les règles de conduite ne sont pas respectées, la FSMA peut intervenir.

La règle de conduite fondamentale stipule que l'intermédiaire doit agir de façon loyale et équitable à l'égard du client. Le client doit occuper une place centrale et le système de rémunération



**Henk Becquaert**, Membre du comité de direction de la FSMA

de l'intermédiaire ne peut pas créer de conflit d'intérêts.

### RÈGLES DE CONDUITE RELATIVES AUX RÉMUNÉRATIONS

Les règles de conduite sont différentes selon le produit vendu. Au sein des assurances, différentes règles de conduite s'appliquent, p. ex., selon qu'il s'agit d'un produit d'assurance avec ou sans composante d'investissement. Ainsi, pour les assurances avec composante d'investissement, il est stipulé que les incitations économiques ne peuvent pas avoir d'impact négatif sur la qualité de la prestation de services de l'intermédiaire. Un exercice qui s'avère difficile dans la pratique.

Le principe général veut que le système de rémunération du distributeur d'assurance ne peut pas inciter à recommander un certain produit d'assurance à un client alors qu'il pourrait proposer un autre produit d'assurance qui répondrait mieux aux besoins du client.

La proportionnalité joue également un rôle dans la rémunération : celle-ci doit être proportionnelle au service fourni. La vente d'un produit d'épargne est en effet plus facile à expliquer en détail qu'un produit d'investissement. Il peut en être tenu compte dans la rémunération.

Par ailleurs, il est important de prendre conscience qu'il peut y avoir des conflits d'intérêts. Henk Becquaert voit un net progrès dans le secteur et une plus grande attention pour le risque d'atteinte aux intérêts du client.

Différentes rémunérations restent bien entendu possibles, mais une vigilance est requise pour certaines techniques de rémunération. Pensez par exemple aux actions commerciales qui impliquent un incentive ou une rémunération avec un seuil minimum élevé dont la production n'est pas rémunérée. Il faut par exemple tenir compte d'un courtier d'assurance qui ne vend que le produit d'un seul assureur. Cela peut être motivé, mais le courtier doit être attentif aux conflits

d'intérêts dans une telle situation. Le processus d'approbation des produits favorise une bonne gestion des conflits d'intérêts. Le produit donne-t-il un bon rapport qualité-prix ? Des questions comme les assurances GSM sont problématiques.

Enfin, Henk Becquaert a évoqué une réglementation en cours. À partir du 1er janvier 2022, une nouvelle réglementation devrait entrer en vigueur concernant la formation continue, le statut des PCP et du sous-agent en formation, la dispense d'examens sur base de certains diplômes... L'objectif est de simplifier et harmoniser à terme les règles en la matière pour les différents secteurs (banque, assurances et crédits). Dès que cette réglementation sera publiée, la FSMA informera les intermédiaires par le biais de newsletters.

# « Rejoignez notre association professionnelle et demandez-nous conseil avant de signer des contrats »

***Cette année, notre directrice, Carine Vansteenbrugge, fête ses vingt ans de service chez BZB-Fedafin. Il nous semblait donc opportun de lui poser quelques questions sur sa carrière.***

***Quelle est la plus grande évolution que vous ayez constatée au cours des 20 dernières années chez BZB-Fedafin ?***

Je vois trois grandes évolutions qui sont en réalité liées : la professionnalisation, davantage de réglementation et la numérisation. Ces trois éléments ont conduit à des économies d'échelle et continuent à le faire. Nous avons dû suivre l'évolution à laquelle ont assisté nos membres et nous avons porté notre conseil, notre service et la défense collective des intérêts à un autre niveau. Je pense que l'on a peut-être été un peu trop loin et qu'avant de lancer des réglementations supplémentaires,

il faut peut-être évaluer l'efficacité de ces mesures. Pour ne citer qu'un seul exemple, les obligations d'information vis-à-vis du client ont entre-temps tellement évolué dans tous les domaines du secteur financier que les clients ne peuvent pas lire ces informations et signent généralement aveuglément les documents d'information précontractuels et sont donc en fin de compte encore moins protégés qu'auparavant. Car ne viennent-ils pas de signer qu'ils ont reçu toutes les informations précontractuelles ? Tout le monde est constamment en train de se protéger contre tout le monde. Nous conseillons également à nos membres de consigner autant d'éléments que possible sur papier ou par e-mail pour se couvrir. Au bout du compte, nous devons quand même nous demander dans quelle mesure cela s'éloigne de la mission d'un tel intermédiaire financier indépendant.

***De quelle affaire/événement (juridique) vous souviendrez-vous toujours ?***

La restructuration de Record Bank par ING et les négociations qui en ont

découlé sur le code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires. Cette période a été très intense. Ce qui s'est passé était sans précédent. Le nombre d'agents impactés était énorme. En envoyant une lettre ouverte et en la faisant publier dans les journaux, nous sommes parvenus à convaincre les ministres compétents de la nécessité de contraindre la banque à trouver une solution correcte avec un accord satisfaisant pour les agents Record. Le secteur bancaire s'est vu mettre sous pression par les mêmes ministres afin de conclure un code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires. Nous avons été confrontés à cet égard à beaucoup de contre-pression du secteur bancaire. Parfois, il y a eu des attaques ad hominem, ce qui n'a fait que démontrer l'importance de l'enjeu. Bien qu'il y ait encore quelques points à mentionner dans le code de conduite, c'est une réalisation dont nous pouvons être fiers. Aujourd'hui, ce code de conduite est évalué et des adaptations sont négociées sur les points où il est resté trop flou.

### Quelle est la partie la plus agréable de votre travail ?

C'est difficile à dire. C'est justement l'alternance dans le travail qui le rend si passionnant.

C'est tout simplement un travail très gratifiant, et cela sur différents fronts. Tant les conseils juridiques individuels, la défense générale des intérêts à l'égard de la banque ou des assureurs, le lobbying politique pour changer les choses que la concertation avec l'autorité de contrôle et les organisations sectorielles permettent d'apporter de petites pierres à l'édifice. En cas d'échec, cela peut être particulièrement frustrant, mais nous défendons aussi les intermédiaires financiers qui sont en position de dépendance lourde, ce qui limite les possibilités d'action.

Malgré l'arrivée de Vera pour répartir un peu le travail juridique et d'Albert qui intervient à temps plein pour BZB-Fedafin, mes journées sont remplies et le temps file. Par ailleurs, l'aspect humain joue un rôle important. La collaboration avec les collègues, Albert et les membres de l'administration est particulièrement agréable. L'appréciation des membres pour le travail que nous accomplissons fait également énormément de bien. Il arrive parfois – même si c'est rare et parfois à juste titre – que des membres déchargent leur frustration ou mécontentement à notre égard, même si c'est souvent parfaitement compréhensible, compte tenu de la pression à laquelle beaucoup de nos membres sont confrontés.

---

**« Les intermédiaires financiers indépendants sont des personnes sociales dont la mission est de conseiller et de coacher les gens dans les moments importants de leur vie »**

---

### Qu'avez-vous appris ces 20 dernières années ?

Ce que j'ai surtout appris, c'est que l'argent est un déclencheur particulièrement important qui ne fait



**Carine Vansteenbrugge**, Directrice BZB-Fedafin

certainement pas ressortir le plus beau de l'être humain. Le secteur financier n'est pas un secteur caritatif et je suis quand même parfois surprise de voir à quel point il est dur. Je ne parle pas de nos membres, pour être claire. Entre-temps, je suis convaincue – et cela ne me rendra pas sympathique – que l'autorégulation ne fonctionne pas dans un secteur où l'argent joue un tel rôle.

Mais j'ai également appris que les intermédiaires financiers indépendants sont des personnes sociales dont la mission est de conseiller et de coacher les gens dans les moments importants de leur vie. Je remarque chez bon nombre de nos membres une grande frustration quant au fait que les institutions financières veulent, par le biais de déclencheurs financiers, les orienter dans une direction qui est parfois contradictoire. Le secteur financier s'écarte de plus en plus de ce qui anime nos membres dans ce business. Lors de notre congrès, Jonathan Holslag a déclaré que le secteur financier ne devait pas seulement s'occuper de gagner de

l'argent, mais surtout de l'avenir des gens. Si ce n'est pas le cas, le secteur sera davantage marginalisé, selon lui. Espérons que les CEO présents l'ont également entendu. Au cours des débats, j'ai en tout cas capté des signaux positifs dans la bonne direction.

### Quels conseils souhaiteriez-vous donner à un intermédiaire indépendant débutant ?

Rejoignez notre association professionnelle et demandez-nous conseil avant de signer des contrats. Les contrats que vous signez, les engagements que vous prenez, déterminent le cadre dans lequel vous travaillerez pendant des années. Le conseil dès le départ empêche non seulement les dispositions déséquilibrées, mais procure aussi une tranquillité d'esprit. Veillez également à toujours pouvoir regarder vos clients droit dans les yeux. Si votre mission n'est pas d'aider le client, je vous conseille de choisir un autre métier.

# Lauréats des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2021

**Le 27 octobre, les trophées DECAVI de l'assurance-vie ont été remis aux assureurs. Le jury, composé de Pierre Devolder, Laurent Feiner, Gérard Vandenbosch, Philippe Muys, Albert Verlinden, Marc Willame et Erik Van Camp, a évalué les contrats sur la base de quatre piliers : rentabilité, caractéristiques d'assurance, communication et innovation. Le Covid-19 a engendré une période délicate et difficile pour le secteur des assurances, mais aussi de nombreux défis intéressants. Envie de connaître les gagnants ? Lisez la suite.**

## MA PENSION PARTICULIERS

Dans la première catégorie *Ma pension particuliers*, pas moins de cinq gagnants ont été sélectionnés, chacun avec un produit spécifique qui a attiré l'attention du jury. Grâce à Vita Pension, Fédérale Assurance a remporté le trophée *Mon épargne : taux garanti*. La raison en est qu'au cours des sept dernières années, elle affiche d'excellents rendements. Vivium remporte quant à lui le trophée *Mon investissement : formule à taux*

*garanti* avec son Capiplan. Ici aussi, le rendement total a été déterminant, de même que la belle offre en branche 23 et quelques garanties complémentaires. Belfius Insurance a reçu le trophée *Mes investissements : Gamme Multi-supports Branche 21-23* car le contrat Kite Mix allie sécurité et dynamisme. En outre, le contrat est très accessible : il est possible dès 1 000 € pour le premier versement et 25 € pour tous les versements suivants. Le prix

*Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : Medium Risk)* est allé à AG avec AG Life Equity World Aqua. Le fonds répond à l'un des principaux défis de demain, à savoir le thème de l'eau. Concrètement, le fonds est composé à 100 % d'actions internationales et vise à accroître la valeur de ses actifs à moyen terme. Pour ce faire, le fonds investit en permanence au moins 75 % de ses actifs dans des actions émises par des sociétés actives dans le secteur de l'eau et/ou les secteurs apparentés, à condition qu'elles soient engagées dans le développement durable, qu'elles aient une structure financière de qualité et qu'elles aient un potentiel de croissance de leurs bénéfices. Enfin, Athora Belgium a remporté le prix *Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : High Risk)* avec son contrat Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained. Le fonds Mainfirst-Global Equities Unconstrained est un fonds d'actions mondial investissant dans des entreprises

**Philippe Engelen** (Middle Office Life Manager)  
et **Albert Verlinden** (CEO BZB-Fedafin)



Jury DECAVI

à haut potentiel de croissance. Le fonds se concentre sur des thématiques de croissance structurelles comme le luxe, la robotique et les nouvelles technologies.

### MA PENSION INDÉPENDANTS

AXA Belgium a reçu le trophée de la Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI) avec son Pension Plan Pro. Il s'agit d'une gamme de produits du deuxième pilier pour indépendants à caractère innovant qui se marque dans la structure de garantie verticale en Branche 21 et la stratégie basée sur le cycle de vie. Fédérale Assurance a également remporté un prix (*Engagement individuel de pension (EIP)*) grâce au produit F-manager VIP.2, qui permet un rendement global plus élevé sans porter atteinte à la solvabilité. Enfin, le prix de la *Convention de pension pour travailleurs indépendants « CPTI »* a encore été attribué à Vivium avec le Capiplan CPTI. Le produit a été nominé parce qu'il permet aux indépendants sans société de constituer une pension



complémentaire dans le deuxième pilier en complément de leur PLCI.

### MES RISQUES

Le trophée *Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû)* a été décerné cette année à deux lauréats, à savoir NN et AFI ESCA. Avec Hypo Care, NN mise sur le besoin de protection crucial du client, avec notamment des garanties complémentaires intéressantes en cas de cancer et d'incapacité de travail. AFI ESCA propose à ses clients, avec le contrat Protectim, une assurance

solde restant dû à des tarifs compétitifs. Le Plan de Prévoyance obsèques de DELA a remporté le prix *Assurance frais funéraires*. Il s'agit d'une assurance de capitaux avec octroi d'une assistance étendue après le décès. DKV Belgium a remporté le prix *Mon Revenu Garanti* avec son Plan RG Continuity+Exo. Le plan protège le revenu pendant la carrière et offre une couverture à vie contre la dépendance.

### AUTRES CATÉGORIES

Dans la catégorie *Innovation*, le prix a été décerné à Allianz Benelux avec Allianz Fit



# Et qu'en est-il de votre responsabilité personnelle ?

**Chaque entrepreneur est confronté à un risque accru de responsabilité en raison d'une récession, d'une fusion ou d'une acquisition, d'une surveillance plus stricte ou encore de l'évolution rapide des règles à suivre.**

Chaque administrateur a des responsabilités importantes dans la gestion de son entreprise. Les erreurs ou omissions donnent souvent lieu à des demandes de dommages et intérêts ou à l'ouverture d'enquêtes pénales ou administratives. La vitesse à laquelle les sociétés actuelles évoluent et les tendances qui les accompagnent font augmenter les risques potentiels. Ces développements ont clairement un effet. Ces dernières années, les administrateurs sont de plus en plus tenus personnellement responsables pour leurs actes de gestion.

Par exemple, le secteur des intermédiaires financiers indépendants a récemment connu une augmentation des fusions et acquisitions. Il en résulte une augmentation du nombre de réclamations concernant la responsabilité des administrateurs pour cause de faute présumée ou en raison d'une demande de changement de direction.

« LES ERREURS OU OMISSIONS DONNENT DE PLUS EN PLUS SOUVENT LIEU À DES DEMANDES DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS, OU AU LANCEMENT D'ENQUÊTES PÉNALES OU ADMINISTRATIVES. »

Des développements ont également lieu dans d'autres domaines.

Le renforcement de la surveillance et de l'application, ainsi que le nombre croissant de nouvelles législations, entraînent une complexité croissante de la réglementation à suivre. Environmental Social Governance (ESG) est un sujet de plus en plus important pour les administrateurs et les dirigeants. Les actionnaires, les régulateurs et le grand public exigent que les entreprises placent l'ESG en tête de leurs priorités. En cas de négligence, les entreprises peuvent être confrontées à des responsabilités telles que : le non-respect des objectifs climatiques, le manque de diversité, la violation des droits de l'homme, les allégations de corruption ou les infractions en matière de santé et de sécurité. Raison suffisante pour réaliser qu'une solide police d'assurance responsabilité civile des dirigeants (D&O) est devenue indispensable aujourd'hui.

« LE RENFORCEMENT DE LA SURVEILLANCE ET DE L'APPLICATION, AINSI QUE LE NOMBRE CROISSANT DE NOUVELLES LÉGISLATIONS, ENTRAÎNENT UNE COMPLEXITÉ CROISSANTE DE LA RÉGLEMENTATION À SUIVRE. »

Une police responsabilité des dirigeants (D&O) couvre votre responsabilité personnelle en cas de faute de gestion et, selon les limites de la police, prend en charge la perte financière ainsi que les frais de défense/de contentieux si vous devez vous défendre pour une faute (présumée) devant un tribunal.

L'assurance D&O, proposée par BZB-Fedafin et AIG, offre donc plusieurs avantages pour assurer au mieux chaque administrateur :

- Protection du patrimoine privé de tous les administrateurs passés, présents et futurs
- Définition large de la notion de directeur avec couverture de toutes les personnes/sociétés de management pour les tâches de gestion incluses dans les entreprises assurées.
- La police prévoit une couverture pour les dédommagements et les frais de défense
- Couverture mondiale
- Pas de sous-limites
- ...

En tant que membre du BZB-Fedafin, souscrivez une assurance D&O à partir de 166,50 €. Contactez BZB-Fedafin pour plus d'informations ou contactez directement le courtier d'assurance sur [info@datafin.be](mailto:info@datafin.be).



## Lauréats et jury DECAVI-awards



for Growth, un fonds d'investissement interne commercialisé dans la partie Branche 23 des assurances-vie Allianz Excellence, Allianz Excellence Plan, Allianz Retirement et Plan for Life +. Le trophée *Digital* a été décerné cette année à AXA Belgium pour le Digital Customer & Broker Journey in Life & Health, avec lequel elle a développé différentes initiatives numériques au service du client final et du courtier.

Le trophée dans la catégorie *Engagement sociétal (communication)* a été décerné cette année à AG Insurance pour ses différentes communications relatives à la prévention du cancer. *Engagement sociétal (pandémie)* est quant à lui allé à Ethias pour les mesures prises par le secteur des assurances pour les entreprises et les personnes physiques mises au chômage temporaire ou en difficultés financières ainsi que les extensions de couverture pour différents secteurs.

Dans la catégorie *Meilleure campagne publicitaire*, Axa Belgium a été la grande gagnante avec sa campagne « Know you Can », avec la fierté belge Nafi Thiam. Le but de la campagne est de positionner AXA en partenaire motivant sur lequel on peut compter.

Le prix dans la catégorie *Investissements durables* a été décerné à NN Insurance Belgium. Leur méthode, l'Investissement



**Gunter Uytterhoeven** (Chief Marketing Officer) et **Albert Verlinden** (CEO BZB-Fedafin)

Durable et Responsable, intègre des facteurs environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance dans l'analyse des opportunités d'investissement. Le dernier prix *Courtage* a été décerné par la FVF (Federatie voor Verzekerings-en Financiële tussenpersonen) et Feprabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et non par le jury, sur la base d'une enquête réalisée auprès de leurs courtiers affiliés. AG était le grand gagnant. Frédéric Van Dieren a déclaré à ce sujet :

« AG continue de faire ses preuves par son innovation et sa dynamique et reste, année après année, le partenaire de choix des courtiers indépendants en assurances. »

**VOUS VOULEZ LIRE  
LE RAPPORT COMPLET ?**

Consultez le site web de DECAVI.

# Récupérer fiscalement les investissements via la déduction pour investissement

***Vous planifiez des investissements pour votre entreprise ? Bonne nouvelle : les investissements sont temporairement plus avantageux. Cela est dû à l'augmentation de la déduction pour investissement. Il est donc intéressant de ne pas reporter les investissements à l'année prochaine, mais de les réaliser dès maintenant.***

## **QUEL EST LE POURCENTAGE APPLICABLE ?**

Si votre entreprise investit, vous pouvez réduire vos bénéfices avec une déduction pour investissement ordinaire. Cette déduction est un pourcentage du prix d'achat. Le pourcentage de la déduction pour investissement a régulièrement changé depuis 2018.

Si, en tant qu'indépendant ou petite société, vous faites ou avez fait des investissements :

- entre le lundi 1 janvier 2018 et le mardi 31 décembre 2019, vous bénéficiez d'une déduction pour investissement de **20 %**.
- entre le mercredi 1 janvier 2020 et le mercredi 11 mars 2020, vous

bénéficiez d'une déduction pour investissement de **8 %**.

- entre le 12 mars 2020 et le 31 décembre 2022, vous bénéficiez d'une déduction pour investissement de **25 %**.

Si l'exercice de votre société ne coïncide pas avec l'année civile, il est possible que votre société doive appliquer trois pourcentages différents en fonction de la date d'investissement des différents investissements.

## **EXEMPLE CHIFFRÉ SOCIÉTÉ**

Vous voulez investir 50 000 euros avec votre société et êtes imposé chaque année au taux d'imposition normal. L'avantage fiscal dépend alors du moment de l'investissement.

Cet exemple montre clairement qu'un investissement est fiscalement plus avantageux durant la période du 12 mars au 31 décembre 2022.

## **AUCUN BÉNÉFICE... QUE FAIRE ?**

Si votre entreprise ne réalise aucun bénéfice durant l'année d'investissement, elle ne peut pas appliquer la déduction pour investissement. Bref, pas de bénéfice, pas de déduction. Heureusement, la déduction n'est pas perdue et vous pouvez la reporter.

Si vous travaillez en tant qu'indépendant sans société, vous pouvez reporter la déduction sans limite dans le temps.

Si vous travaillez via une société, la déduction ne peut être reportée que pour un an.

## **POINTS IMPORTANTS**

Si vous voulez recourir à la déduction pour investissement ordinaire, vous devez garder quelques éléments à l'esprit :

1. Seuls les indépendants et les PME peuvent bénéficier de la déduction pour investissement

## **BON À SAVOIR !**

La législation coronavirus prévoit une exception pour les investissements effectués du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2021 inclus. Votre société peut reporter cette déduction pendant deux ans. Supposons que votre société ait acheté une machine en 2019 et que l'exercice 2019 se soit terminé sur une perte. La déduction pour investissement non utilisée a donc été reportée à l'exercice 2020. En raison de la crise du coronavirus, votre société clôture à nouveau avec une perte. Grâce à la nouvelle législation coronavirus, vous pouvez reporter cette déduction une deuxième fois à l'exercice 2021.

		Déduction pour investissement	Avantage fiscal	Amortissements	Avantage fiscal	Total avantage fiscal
2019		€ 10.000 (€ 50.000 x 20%)	€ 2.958 (€ 10.000 x 29,58%)	50 000 € sur par ex. 5 ans d'amortissement	€ 12.958	€ 15.916
2020 - 2022	01.01.20 – 11.03.2020	€ 4.000 (€ 50.000 x 8%)	€ 1.000 (€ 4.000 x 25%)	50 000 € sur par ex. 5 ans d'amortissement	€ 12.500	€ 13.500
	12.03.2020 – 31.12.2022	€ 12.500 (€ 50.000 x 25%)	€ 3.125 (€ 12.500 x 25%)	50 000 € sur par ex. 5 ans d'amortissement	€ 12.500	€ 15.625

ordinaire. Les grandes sociétés sont donc exclues.

2. Vous ne pouvez appliquer la déduction pour investissement qu'aux nouveaux investissements amortissables sur au moins trois ans. Certains investissements sont exclus, par exemple une voiture particulière.
3. Si votre société ne réalise pas de bénéfice cette année et que vous ne prévoyez pas non plus de

bénéfice l'année prochaine, il est plus intéressant pour certains investissements (par exemple investissements d'économie d'énergie) d'opter pour une autre déduction pour investissement. Le pourcentage est alors inférieur (par exemple 13,5 %), mais il présente l'avantage que vous pouvez reporter cette déduction indéfiniment dans le temps. Cette déduction n'est donc pas perdue.

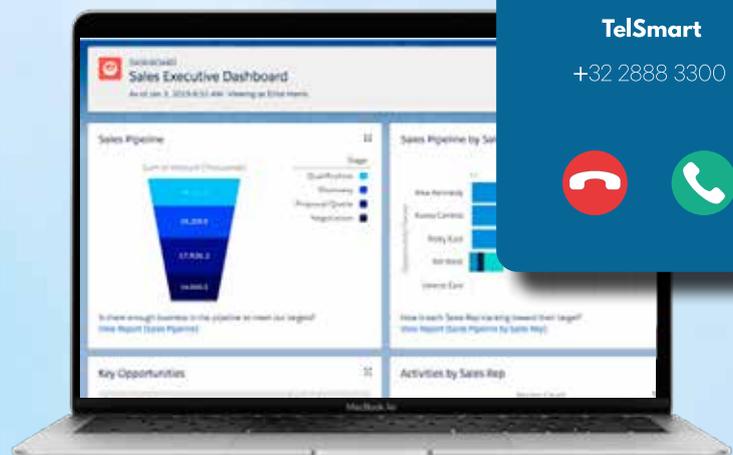
### ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Vous avez des questions sur la déduction pour investissement ou vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec votre expert-comptable. Il se fera un plaisir de vous aider.

## MAXIMISEZ votre expérience client avec une plateforme de téléphonie FLUIDE.

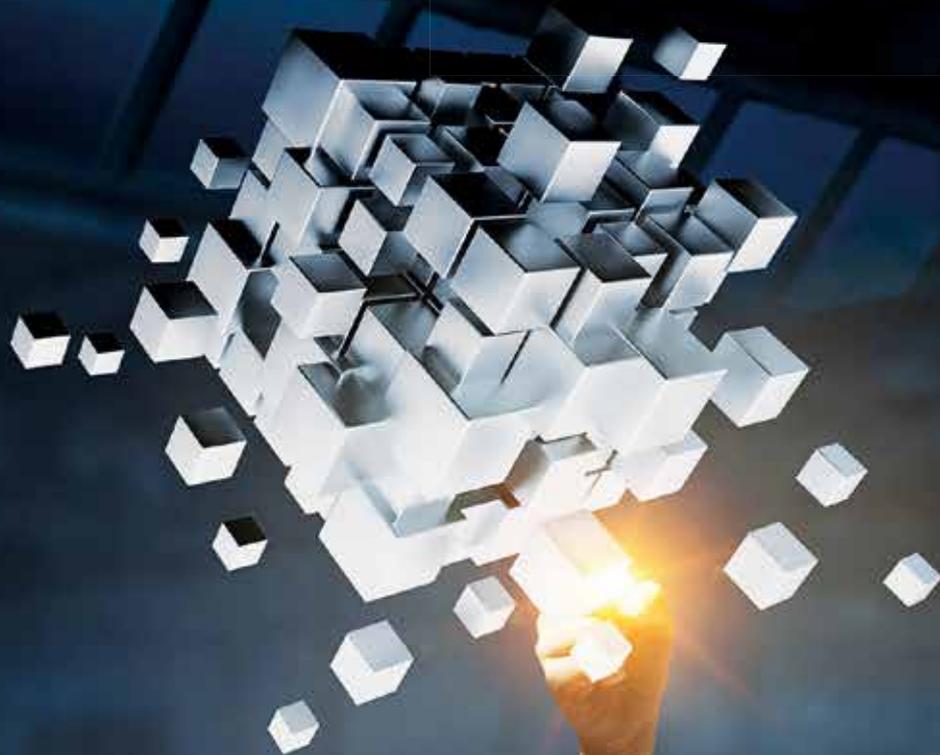
Le logiciel de téléphonie le plus convivial, qui établit la liaison avec votre CRM.

Demandez dès maintenant votre démo gratuite MyTelSmart via [rob@telsmart.eu](mailto:rob@telsmart.eu) ou au +32 2888 3300



# VIVIUM DIGITAL AWARDS

nouvelle édition 2022



## Le rendez-vous des courtiers et des Insurtechs

Comment font vos collègues courtiers pour se digitaliser ?  
Découvrez les /fr/digitaltalks

Vous êtes déjà au top du numérique ?  
Réservez l'événement du 29 mars 2022 dans votre agenda

Toutes les infos sur  
[www.viviumdigitalawards.be](http://www.viviumdigitalawards.be)

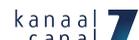
Une initiative de



Jury Partners



Supporting Partners



# « La segmentation est la clé de cette histoire »



Joeri Maes, CEO BrokerCloud

*Il y a quelque temps, BZB-Fedafin a décidé de collaborer avec BrokerCloud afin de soutenir le courtier dans la rédaction de modèles de documents et de lettres commerciales. BrokerCloud Connected assure au courtier une plus grande efficacité administrative : le package de gestion réunit sous un même toit différents outils administratifs et numériques. L'entreprise mise beaucoup sur la numérisation : elle travaille avec un package de gestion basé à 100 % sur le cloud et entretient de nombreuses collaborations avec des partenaires qui misent sur le numérique, tels que myFaro, WeGroup, Harmony, etc. C'est donc au tour de BZB-Fedafin de se lancer. Nous nous sommes entretenus avec Joeri Maes, CEO chez BrokerCloud, pour expliquer plus en détail la collaboration entre BrokerCloud et BZB-Fedafin.*

## **En quoi consiste précisément la collaboration entre BrokerCloud et BZB-Fedafin ?**

Chaque courtier bénéficierait un certain nombre de textes standard et de modèles pour lancer une campagne de mailing. Le problème est cependant qu'il doit les rédiger lui-même et qu'il ne sait pas comment s'y prendre. BZB-Fedafin dispose d'une bibliothèque complète de documents avec lesquels elle souhaite soutenir le courtier, mais celui-ci doit encore les télécharger, les compléter en utilisant des variables et les charger ensuite dans son BrokerCloud. Ce n'est pas évident pour tous les courtiers et c'est en outre assez compliqué. Afin de faciliter un peu la tâche, BZB-Fedafin peut utiliser le mode hélicoptère sur BrokerCloud Connected et y proposer les modèles de documents à ses membres qui utilisent également BrokerCloud. BZB-Fedafin peut ainsi préparer les documents types et modèles pour les différents membres. Cela permet aux courtiers de gagner beaucoup de temps puisqu'ils ne doivent plus ajouter de variables ou d'opérations. Bien entendu, ils peuvent encore effectuer des opérations et choisir d'utiliser simplement les documents

comme fil conducteur. BZB-Fedafin prévoit surtout des lettres et des mailings commerciaux, notamment sur l'épargne-pension, que le courtier pourra envoyer facilement à ses clients. La segmentation est donc la clé de cette histoire. En mode hélicoptère, BZB-Fedafin peut utiliser l'outil de segmentation de BrokerCloud et faciliter la vie du courtier en le soutenant de manière proactive.

## **Quelle nouvelle fonctionnalité avez-vous développée et pouvez-vous expliquer brièvement en quoi elle consiste exactement ?**

La dernière fonctionnalité que nous avons développée est le module de campagne. Il vous permet en fait d'envoyer un mailing commercial à votre public cible, à savoir un segment de votre pack de gestion BrokerCloud. Vous pouvez dès lors voir au niveau des clients si tout le monde a reçu votre campagne et ce que vos clients en ont fait. Contrairement à la concurrence, BrokerCloud et son outil de segmentation permettent de cibler très facilement le bon groupe cible. Vous souhaitez envoyer un mailing sur l'épargne-pension ? Sélectionnez simplement le segment,

p. ex. les 18-65 ans, et l'e-mail arrive immédiatement au bon groupe cible.

## **Pourquoi cette fonctionnalité a-t-elle été développée et quel est l'avantage pour le courtier de l'utiliser ?**

Nous avons surtout remarqué que les courtiers éprouaient quand même des difficultés avec la segmentation. Avec les fonctionnalités de BrokerCloud, nous voulons faire en sorte que le courtier passe moins de temps dans l'administration et que les choses se déroulent plus facilement. L'idée sous-jacente est bien entendu que les courtiers aient ainsi plus de temps à consacrer à l'aspect commercial et puissent se concentrer davantage sur leurs clients. La question clé est évidemment : comment peuvent-ils le faire ? La réponse est assez simple : rien de plus facile que de vendre à des gens qui vous font déjà confiance. Sur la base des segments, vous pouvez voir quels clients ont déjà certaines polices chez vous et lesquelles peuvent encore être intéressantes pour eux. Vous pouvez alors leur envoyer un mail à ce sujet et hop, le train est en marche.



**Nouveau!**

## **Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même comparer des tarifs.**



Comparer des tarifs rapidement et efficacement dans Brio ? C'est possible grâce au nouvel outil de multi-tarifification entièrement intégré : Brio Compare. Désormais, en quelques clics, vous demandez une tarification auto au départ de Brio et offrez les meilleures conditions à vos clients.

Comparer des tarifs n'a jamais été aussi simple.

Découvrez tous les avantages de Brio Compare sur [www.portima.com/fr/brio-compare](http://www.portima.com/fr/brio-compare)

# Nouvel avantage membre - WeGroup



Laurien Braeckman,  
Directeur Commercial WeGroup

**Le monde de l'assurance est en constante évolution. Depuis la pandémie, la numérisation s'est accélérée, mais d'autres facteurs comme le changement climatique ou les fluctuations économiques poussent les compagnies d'assurance et les intermédiaires à se réinventer sans cesse. Choisir les bons partenaires et outils est essentiel à cet égard. C'est pourquoi BZB-Fedafin a conclu un accord pour ses membres avec l'InsurTech WeGroup belge. Nous avons interviewé Laurien Braeckman, directeur commercial chez WeGroup, pour expliquer la collaboration.**

## Qui est WeGroup et depuis combien de temps existez-vous ?

WeGroup est une entreprise InsurTech dédiée à l'innovation dans le secteur de l'assurance. Grâce à la plateforme

d'assurance numérique « Louise », la start-up gantoise est devenue en quatre ans une entreprise de plus de 40 collaborateurs qui, outre le marché domestique belge, est également active sur des marchés comme les Pays-Bas et la France. Grâce à cette croissance rapide, nous sommes non seulement parvenus à lever quelque 5 millions d'euros de capitaux externes, mais nous avons également remporté pas moins de 17 prix et distinctions internationaux, dont en Belgique trois fois lauréat des Vivium Digital Awards et la récompense « Belgium Startup of the Year » en 2020, explique fièrement Laurien Braeckman, directeur commercial.

## Pouvez-vous nous en dire plus sur Louise ?

Louise est une collaboratrice virtuelle 24 h/24 et 7 j/7 qui aide à conseiller les clients, à exécuter des tâches administratives et à générer de nouveaux prospects. La plateforme de distribution numérique permet aux courtiers en assurances de soutenir numériquement leurs entretiens avec leurs clients en réalisant des analyses approfondies des risques et des besoins et en les reliant aux produits de leurs compagnies partenaires : elle associe le meilleur produit d'assurance au profil individuel du client. Louise offre ainsi la possibilité de comparer en quelques secondes l'offre de plusieurs compagnies d'assurances, en tenant compte du prix et des conditions de police.

## Quel est l'avantage pour le courtier ?

Nous nous efforçons d'améliorer considérablement le fonctionnement interne des fournisseurs d'assurances et la communication avec leurs clients. Dans ce cadre, on utilise une technologie de

pointe : la plateforme combine en effet des données CRM issues du package de gestion du courtier avec des sources de données externes. De cette manière, le profil de risque et de besoin peut être identifié de manière encore plus précise, pour des conseils au client sur mesure. L'outil « Campagnes » renouvelé permet de générer de nouveaux leads et d'identifier des opportunités en matière d'up-selling et de cross-selling.

## Comment WeGroup se distingue-t-il d'autres initiatives InsurTech ?

La plateforme de distribution numérique est un outil tout-en-un qui aide les utilisateurs à travailler plus efficacement, à réaliser une croissance saine du portefeuille et à communiquer par voie numérique avec les clients et partenaires. Le système est donc en contact direct avec le package de gestion, le logiciel des sociétés partenaires et avec le client. Un éventail complet de solutions pour le courtier de demain, auquel un vaste réseau de partenaires et plus de 1 000 courtiers font confiance.

## Quel est l'avantage pour les membres de BZB-Fedafin ?

Grâce à l'accord avec BZB-Fedafin, tous les membres de BZB-Fedafin bénéficient d'une réduction de 15 % sur les frais de licence annuels et ce, à vie.

## COMMENT OBTENIR CET AVANTAGE MEMBRE ?

Envoyez votre demande à [hello@wegroup.be](mailto:hello@wegroup.be), accompagnée de l'attestation de votre affiliation, et vous bénéficierez directement de l'avantage. Vous préférez tester d'abord ? Rendez-vous sur le site [www.wegroup.be](http://www.wegroup.be) et créez un compte test gratuit.



## LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS  
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION  
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

FORMULAIRE D'AFFILIATION

Nom et prénom : .....

Nom de l'agence : .....

Adresse de l'agence : .....

Tél : ..... gsm: .....

E-mail: .....

Numéro d'entreprise : .....

L'affiliation de base s'élève à 325 € par année civile. Il s'agit de la cotisation pour un gérant. Si vous travaillez comme personne physique, votre conjoint(e) aidant(e) est également inclus(e). Vous devez ajouter 30 € par personne supplémentaire active dans votre organisation.\*  
Veuillez envoyer ce formulaire à [info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be). Vous recevrez ensuite un lien vers le formulaire d'affiliation complet et une invitation à payer.

### Tarifs

Affiliation de base	325,00 €	+ 4 pers.	445,00 €	+ 8 pers.	565,00 €
+ 1 pers.	355,00 €	+ 5 pers.	475,00 €	+ 9 pers.	595,00 €
+ 2 pers.	385,00 €	+ 6 pers.	505,00 €	+ 10 pers.	625,00 €
+ 3 pers.	415,00 €	+ 7 pers.	535,00 €	À partir de 11 pers.	sur demande

Signature

Date

Les données que BZB-Fedafin dispose sur vous dans le cadre d'une affiliation peuvent être communiquées en raison de notre intérêt légitime à faire affaire avec des partenaires commerciaux en vue d'obtenir des avantages réservés aux membres et d'améliorer nos services, ou avec Edfin ASBL (le centre de formation lié à BZB-Fedafin) en vue de proposer des formations aux membres.  Cochez si vous ne le souhaitez pas. Vous pouvez, sur simple demande, vous opposer à une telle communication en le faisant savoir par courrier adressé à [gdpr@bzb-fedafin.be](mailto:gdpr@bzb-fedafin.be).

\* La cotisation d'adhésion est limitée à 2000 €.