

Momentum

24^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | DÉCEMBRE 2022

4/2022

**Modifications importantes du code de conduite entre
les établissements de crédit et les agents bancaires**

«Et pourtant,
c'est ce qui est dit
dans notre **contrat**
... je pense.»

Voici un
moment
Euromex.

Renseignez-vous sur notre offre pour les entrepreneurs.



rechtsbijstand | protection juridique

Des juristes qui **écoutent**. Et **agissent**.



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 ou
055 30 59 89

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5650, FR 2900

Diffusion : NL: 5646, FR 2895

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

info@bzb-fedafin.be | www.bzb-fedafin.be

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

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.

Avec plus de 1300 inscriptions, le congrès BZB-Fedafin 2022 a remporté un franc succès. Sur le thème « l'avenir de la banque et de l'assurance », nous avons essayé de vous inspirer et de vous apporter l'énergie nécessaire pour booster votre propre entreprise.

Ce dernier point est certainement nécessaire, car nous sommes tous face à une période hivernale difficile. Tant la confiance des consommateurs que celle des entrepreneurs sont aujourd'hui au plus bas. Nous sommes toujours confrontés à des prix de l'énergie exorbitants et à cela s'ajoute une inflation que nous n'avons plus connue depuis 50 ans.

Au cours d'une conférence de presse lors de notre congrès en 2019, Nassim Taleb avait déclaré, en réponse à quelques questions sur une possible crise financière, que c'était la moindre de ses préoccupations et que le vrai danger venait de la mondialisation, qui permet aux maladies mortelles de se propager à toute vitesse dans le monde. En octobre 2019, c'était une réponse un peu particulière, mais aujourd'hui ce n'est qu'un des facteurs qui nous fait prendre conscience que nous sommes entrés dans un monde volatil et très complexe. La crise du climat est un autre facteur dont nous avons tous pris conscience. Heureusement, le climat et le souci d'un monde durable occupent de plus en plus l'avant-plan dans le monde financier. Presque tous les orateurs de notre congrès en ont souligné l'importance et ont indiqué aux intermédiaires la nécessité d'intégrer la durabilité dans ce que nous communiquons au client.

Une chose reste sûre, c'est qu'en tant qu'intermédiaires bancaires et d'assurances, nous avons un rôle essentiel à jouer. Pour leurs affaires financières et d'assurances, les gens ont besoin d'une personne de confiance, d'un partenaire de vie, comme Steven Van Belleghem l'a si bien qualifié lors de notre congrès, qui peut les accompagner et les conseiller durant cette période étrange. Les banques et les assureurs ont cependant besoin eux aussi de ces intermédiaires pour jeter un pont entre leur entreprise et le client, surveiller la confiance dans le secteur et traduire les initiatives bien intentionnées dans la pratique.

Nous sommes du reste très satisfaits que Febelfin ait confirmé cette foi en l'intermédiaire indépendant. Après évaluation du code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires, il est apparu que certaines adaptations s'imposaient. Après de nombreuses et longues négociations, un accord a été trouvé pour adapter ce code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants afin de renforcer la confiance mutuelle.

Chez BZB-Fedafin, nous essayons d'être votre partenaire de vie en vous conseillant et vous soutenant dans les différents défis que vous rencontrez en tant qu'intermédiaire indépendant.

contenu

- 3 “Selon moi, familiariser le public est une activité essentielle pour l'intermédiaire indépendant”
- 6 Modifications du code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires
- 8 “« Oui » au digital, mais pas au détriment du contact humain”
- 11 Congrès 2022 Thinking Forward : assurances et services bancaires en 2030
- 21 Deal pour l'emploi
- 23 Suite de la réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées
- 24 Lauréats des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2022
- 28 Jours de fermeture bancaire au sein des PC 341 et PC 307
- 32 Nouvel avantage pour les membres : Wikitree

INTERVIEW

“Selon moi, familiariser le public est une activité essentielle pour l'intermédiaire indépendant”

Depuis septembre 2022, quelqu'un de nouveau est à la tête du Corps central d'inspection, contrôle opérationnel des règles de conduite et des intermédiaires et des opérateurs financiers et politique de contrôle anti-blanchiment, Comptabilité et Contrôle de gestion, à savoir Sébastien Yerna. Étant donné que BZB-Fedafin travaille étroitement avec la FSMA, nous avons pensé qu'il était grand temps de poser quelques questions au nouveau membre du comité exécutif.

Vous avez été nommé membre du comité de direction depuis septembre 2022. Vous êtes compétent auprès de la FSMA pour le Corps central d'inspection, contrôle opérationnel des règles de conduite et des intermédiaires et des opérateurs financiers et politique de contrôle anti-blanchiment, Comptabilité et Contrôle de gestion. En résumé, vous êtes compétent pour l'inspection des intermédiaires et le contrôle du respect des règles de conduite. Comment voyez-vous la relation avec les associations professionnelles et avec BZB-Fedafin en particulier ?

La FSMA se concerta régulièrement avec les associations professionnelles des intermédiaires et donc aussi avec BZB-Fedafin.

Ces contacts fréquents sont pour la FSMA l'occasion par excellence de suivre la situation de près et de comprendre ce qui se passe sur le terrain.

En effet, les objectifs poursuivis par les associations professionnelles et la FSMA sont quasiment identiques : chacun de notre côté et chacun avec nos propres accents, nous visons un secteur plus fort et plus professionnel où l'intérêt du consommateur financier et sa confiance envers le monde financier occupent une place centrale.

Nous apprécions dès lors le rôle que BZB-Fedafin assume avec brio en tant qu'interlocuteur professionnel pour mettre en avant la profession d'intermédiaire financier et préserver la confiance du consommateur financier.

Comment voyez-vous le rôle des services d'inspection ?

Le respect de certaines règles est difficile à contrôler uniquement à distance. Cela vaut notamment pour les règles de conduite : le devoir de diligence, l'information aux clients, etc. C'est pourquoi les collaborateurs du Corps central d'inspection de la FSMA effectuent également des contrôles sur place.

Lors de l'inspection d'un établissement de crédit, la FSMA peut également rendre visite à ses agents liés. Dans ce cas, la FSMA adresse son feedback à l'établissement de crédit et ne rapporte



Sébastien Yerna, membre du comité de direction



pas individuellement à l'agent bancaire. En revanche, un courtier recevra lui-même un rapport d'inspection et devra éventuellement prendre des mesures correctrices.

La FSMA publie des rapports sectoriels à l'issue d'une série d'inspections afin que l'ensemble du secteur puisse connaître les constatations de la FSMA et ses recommandations. Je recommande vivement sa lecture.

Envisagez-vous un rôle plus important pour la FSMA dans l'information et le soutien des intermédiaires ?

La diffusion d'informations au secteur sur ses pratiques de contrôle et sur l'évolution du cadre légal et réglementaire est un objectif important pour la FSMA. Outre son rôle d'autorité de contrôle, la FSMA est convaincue qu'elle peut et doit également jouer un rôle important à cet égard. Il est essentiel que les acteurs du secteur financier soient bien informés des règles en vigueur et des attentes de l'autorité de contrôle. Car que vaut un arsenal de règles si elles ne sont pas bien connues et mal appliquées ? N'oublions pas non plus que la réglementation financière peut parfois être complexe.

J'aimerais renvoyer en premier lieu au site web de la FSMA, qui constitue une source d'information importante. Pour les intermédiaires, la FSMA a également mis un grand nombre de FAQ à disposition sur son site web. Nous travaillons en permanence à des actualisations et des compléments.

En outre, depuis plusieurs années, la FSMA informe régulièrement les intermédiaires au moyen de lettres d'information. Ces lettres d'information constituent le canal de communication par excellence pour toucher une grande population comme celle des intermédiaires. Il en va de même pour les rapports sectoriels reprenant les lignes de force des inspections de la FSMA sur le terrain.

Autre initiative accueillie positivement par le secteur : les films d'animation. La FSMA a ainsi lancé une série de films d'animation pour sensibiliser les intermédiaires d'assurances à la législation anti-blanchiment.

La FSMA vit avec son temps et emprunte de plus en plus la voie numérique. Au mois d'octobre a eu lieu le premier AMLCO Day, un webinaire qui s'adressait aux AML compliance officers (AMLCO). Et en début d'année, la FSMA a organisé un webinaire sur le nouveau guide pratique sur les règles de conduite IDD. Au total, environ 5000 personnes du secteur financier ont participé à ces webinaires.

Last but not least, il y a la plateforme de communication CABRIO pour l'introduction numérique des demandes d'inscription et la gestion des dossiers.

En résumé, je peux affirmer que la FSMA poursuit ses efforts pour communiquer sur sa politique de surveillance et les évolutions légales et réglementaires. Tous ces instruments doivent conjointement permettre au secteur de mieux cerner les points auxquels la FSMA accorde une attention particulière

dans le cadre de son contrôle du secteur, et diffuser les nouvelles exigences consécutives à l'évolution de la législation et de la réglementation.

Récemment, la FSMA a également fait connaître ses 20 projets pour l'avenir. Que vise ainsi la FSMA ?

Nous célébrons cette année le vingtième anniversaire de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers. Cette loi constitue la base du contrôle de la FSMA. Nous profitons de cet anniversaire pour lancer un certain nombre de projets pour l'avenir et initier le débat à ce sujet.

Nous faisons par exemple des propositions pour garantir l'accès aux banques aux groupes vulnérables. Nous utilisons l'analyse de données pour lutter contre le greenwashing dans le monde financier. Nous faisons des propositions pour simplifier les assurances incendie et nous dressons les coûts de différents produits financiers et d'assurance. Nous limitons les abus lors de la vente d'assurances GSM.

Certains projets comme le meilleur encadrement de la vente d'assurances GSM ont déjà été réalisés à court terme. D'autres projets prennent plus de temps. Nous voulons ainsi donner aux actionnaires de sociétés cotées un rôle dans la cession d'actifs importants. La FSMA propose de mettre en place un système d'approbation préalable ou de consultation des actionnaires. Mais un tel système doit être approuvé par la loi.

Tous les projets ont en commun de vouloir améliorer la protection des consommateurs financiers et des actionnaires.

Un élément important à cet égard est l'éducation financière. La FSMA mise pleinement sur ce projet avec Wikifin et le Wikifin Lab, le centre éducatif financier. Pouvez-vous donner quelques explications à ce sujet ? Voyez-vous un rôle réservé aux intermédiaires en matière d'éducation financière ?

Depuis 2011, la FSMA a le pouvoir légal de contribuer à l'éducation financière en Belgique.

Pour donner corps à cette compétence légale, la FSMA a créé le programme Wikifin qui repose sur 3 piliers.

Le premier pilier comprend un site internet destiné au grand public : Wikifin.be, qui aide le consommateur dans ses décisions financières. Ce site est consulté plus de 4 millions de fois par an.

Un deuxième volet concerne « l'enseignement ». Wikifin School met gratuitement à disposition des outils pédagogiques et propose des formations aux enseignants. Plus de 15 000 enseignants utilisent ce matériel en classe pour enseigner aux jeunes de bonnes habitudes et compétences en matière d'argent. Lors de la Semaine de l'argent, plus de 75 000 élèves ont participé chaque année à nos jeux, quiz et autres activités au cours des 7 dernières années.

Le troisième pilier est le Wikifin Lab, un centre interactif d'expérience en éducation financière, où les élèves de l'enseignement secondaire peuvent expérimenter différentes situations financières de la vie quotidienne. Ce centre est unique au monde. Plus de 9500 élèves l'ont déjà visité et le Wikifin Lab est également complet cette année scolaire.

En 2023, le programme Wikifin fêtera ses 10 ans. Dans les années à venir, la FSMA poursuivra sur cette voie et continuera à développer le programme Wikifin. Car l'éducation financière mérite toute notre attention.

La force de l'intermédiaire indépendant en services bancaires, assurances et crédits dans les contacts de première ligne qu'il entretient avec ses clients et dans le rôle de personne de confiance qu'il joue. Le monde financier est complexe pour les consommateurs et il est tout à fait compréhensible que les arbres cachent parfois la forêt.

C'est d'autant plus vrai pour les jeunes de la société. Les acteurs financiers ne sont pas les entreprises les plus populaires auprès des jeunes. Ils sont souvent considérés comme ennuyeux, inutiles et coûteux. Mais n'y a-t-il pas là un énorme potentiel ?

Selon moi, familiariser le public est une activité essentielle pour l'intermédiaire indépendant en services bancaires, assurances et crédit. À cet égard, il me semble important d'écouter les jeunes et de réfléchir avec eux à ce qu'ils estiment important et comment ils perçoivent le monde.

Les intermédiaires sont confrontés à une réglementation croissante. L'attention qu'ils doivent porter à la compliance devient de plus en plus importante et difficile à gérer par de plus petits intermédiaires. Pouvez-vous leur donner un fil conducteur pour y faire face au mieux ?

La FSMA est consciente de la réglementation croissante dans notre monde toujours plus complexe. C'est pourquoi la FSMA applique autant que possible une approche pragmatique.

D'une part, nous voulons alléger les charges administratives pour l'intermédiaire. D'autre part, nous soutenons l'intermédiaire en lui fournissant des informations pratiques et utiles, comme nous l'avons mentionné précédemment dans cet entretien.

Il y a naturellement aussi le soutien que BZB-Fedafin offre à ses membres, en tant que fédération professionnelle, afin de mettre de mieux en mieux en avant la profession d'intermédiaire indépendant et de continuer à servir les intérêts du client de manière optimale.

Enfin, je pense également au suivi de formations complémentaires qui expliquent la nouvelle réglementation de manière pratique et concrète afin que l'intermédiaire sache rapidement comment la mettre en œuvre dans son *business*.

Modifications du code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires

Le code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires est en vigueur depuis près de 5 ans. En 2021, une évaluation du code de conduite a été lancée en concertation avec les ministres compétents. Les récentes négociations entre BZB-Fedafin et Febelfin ont finalement débouché sur un certain nombre de modifications importantes et d'améliorations du texte. Le nouveau code de conduite entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

QU'EST-CE QUI CHANGE ?

Désormais, il est prévu qu'en cas d'adhésion d'un nouvel agent d'exécution à un contrat d'agence existant, les informations précontractuelles doivent également être transmises à ce candidat agent d'exécution. Un agent d'exécution est l'administrateur de la société d'exploitation/agent bancaire ou la personne physique qui a signé le contrat d'agence commerciale avec l'agent bancaire.

La clause qui donne à la banque le droit de fermer des emplacements physiques, tant de la banque que du locataire ou du propriétaire, sans l'accord mutuel de l'agent bancaire indépendant a été ajoutée à la liste des clauses sur lesquelles la banque doit attirer une attention particulière.

La disposition relative au paiement de l'indemnité d'éviction a été modifiée de

telle sorte qu'elle est plus contraignante à l'égard du commettant. La partie de phrase « après qu'un accord soit intervenu sur la partie non contestée de l'indemnité d'éviction » a suscité dans certains cas une discussion et le non-paiement par le commettant. Il est désormais prévu que la partie non contestée de l'indemnité d'éviction doit être payée dans un délai raisonnable et au maximum trois mois après la résiliation du contrat.

Une disposition a été ajoutée concernant le fonctionnement de l'organe de concertation paritaire afin de s'attaquer à un problème récurrent. Les procès-verbaux des réunions de l'organe de concertation paritaire ne sont souvent envoyés regroupés aux agents qu'après qu'un accord a été trouvé au sein de l'organe de concertation paritaire. Étant donné que les agents ne sont ainsi pas au courant des activités de l'organe de

concertation paritaire et ne peuvent par conséquent pas demander des comptes à leurs représentants, cette pratique est contraire à son bon fonctionnement. Il est maintenant stipulé que le rapport approuvé doit être transmis pour information par le commettant à tous les agents bancaires dans les 30 jours suivant son approbation.

L'une des principales modifications qui s'imposait a été la modification de la définition de restructuration. C'était aussi le point d'accord le plus difficile avec Febelfin. Cela a finalement été mieux décrit, mais plus important encore, une décision stratégique du commettant, qui entraîne une réduction nette de 15 % ou plus du nombre total d'agents bancaires de l'ensemble du réseau [dans une période de 1 an], est désormais considérée comme une restructuration. Enfin, il a également été ajouté qu'en cas de restructuration, le commettant doit informer les agents (directement ou via leur représentation) du timing et du processus de la restructuration envisagée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La nouvelle version du code de conduite sera encore signée cette année et entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Vous trouverez la nouvelle version du code de conduite sur notre site web dans le bib sectoriel. Nos membres recevront le code de conduite modifié par e-mail.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

UNE STRATÉGIE,
DEUX FONDS:

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)
APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.

2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015



"« Oui » au digital, mais pas au détriment du contact humain"

Depuis le début de l'année 2022, Frédéric Van der Schueren dirige Belfius Insurance, la branche assurance de Belfius. Il a succédé à Dirk Vanderschrick. Qu'a-t-il en magasin pour Belfius Insurance et comment va-t-il gérer la diversité des canaux au sein du groupe Belfius Insurance ? Nous lui avons posé quelques questions dans une courte interview.

FRÉDÉRIC VAN DER SCHUEREN

Vous êtes le nouveau CEO de Belfius Insurance depuis le début de l'année 2022. Quels sont vos projets pour la compagnie d'assurance ?

Un assureur est, par nature, tourné vers l'avenir. Il protège bien sûr ses clients des risques actuels mais aide aussi à prévenir des risques futurs. C'est un acteur engagé pour ses clients et pour notre société face aux enjeux actuels et futurs.

Pour encore mieux répondre aux besoins de nos clients, nous avons donc opté pour une organisation plus simple et plus efficace avec un focus – et c'est ce qui est finalement le plus important - sur la Vie et la Non-Vie avec des responsables spécialisés. L'autre élément fondamental dans cette organisation, c'est que nous collaborons de façon plus étroite avec

Belfius Banque, ce qui nous permettra de guider nos clients bancaires en matière de services et produits assurances qui correspondent à leurs besoins.

Belfius est aujourd'hui surtout connu pour être une banque, moins un assureur. Mon ambition est de voir, dans quelques années, dans l'esprit des gens que Belfius est autant un assureur qu'une banque et d'avoir des clients très satisfaits.

Belfius Insurance détient désormais une part de marché d'environ 5-7% (cfr. Claerhout, P. (2022, 28 avril). Frédéric Van der Schueren is nieuwe topman van Belfius Insurance). Pour la banque, c'est beaucoup plus élevé. Il y a donc encore un potentiel de croissance. Comment voyez-vous cela exactement ? Quel sera, selon vous, le rôle de l'intermédiaire dans ce domaine ?

Il y a effectivement encore un potentiel certain sur la bancassurance. Au cours des dernières années, nous avons observé que le comportement et les besoins de nos clients évoluent vers plus de digitalisation. Nous devons avoir davantage d'agilité et une adaptation de notre modèle au rythme des évolutions de la société et donc aux besoins changeants de nos clients afin de leur offrir une meilleure expérience.

« Oui » au digital mais pas au détriment du contact humain. Le digital doit être un accélérateur pour permettre de réaliser des opérations simples, mais le contact humain reste primordial pour conseiller au mieux nos clients et établir une relation de confiance. C'est précisément ici que l'agent joue un rôle très important.

Le communiqué de presse publié lors de votre prise de fonction en tant que CEO fait état d'ambitions de croissance claires. Y a-t-il des projets d'acquisition en plus de la croissance organique ?

Comme mentionné précédemment, nous privilégions, à ce stade, la croissance organique pour laquelle un potentiel important existe.

En tant que CEO du groupe Belfius Insurance, vous avez plusieurs canaux sous votre responsabilité : Belfius, DVV, Corona. Pouvez-vous nous expliquer les différences au

sein de ces canaux et comment ils peuvent se renforcer mutuellement au profit du groupe ?

En tant que bancassureur de tous les Belges et leader en digital, nous adoptons une approche « omnichannel » qui nous permet d'accompagner le client sur le canal de son choix. C'est la raison pour laquelle chacune de nos marques (Belfius, DVV et Corona Direct) a son propre canal de distribution.

Chaque marque représente un canal de distribution avec des spécificités qui lui sont propres mais qui se complètent parfaitement et qui répondent aux besoins des assurés belges actuels et futurs. C'est le *one-stop-shopping* (une offre intégrée et combinée de produits bancaires et d'assurance) pour la bancassurance, des agents exclusifs pour DVV et enfin une approche directe chez Corona Direct.

Quels sont les principaux atouts du réseau d'agents DVV ? Quels sont les principaux atouts du réseau d'agents Belfius ?

Le réseau bancassurance nous permet d'offrir à nos clients une gamme intégrée et combinée (*one-stop-shopping*) de produits bancaires et d'assurance. En effet, sur base des connaissances de nos clients, nous pouvons répondre à leurs besoins en leur proposant des solutions et des services sur mesure.

Le réseau DVV s'appuie sur un réseau d'agences avec un ancrage local fort et une offre de produits et des services d'assurance complète, répondant aux besoins des clients. Grâce à ces experts locaux, nous pouvons offrir une approche personnalisée.

La durabilité est un « hot topic » en ce moment. De nombreuses obligations de durabilité ont également été ajoutées pour l'intermédiaire. Quelles sont les mesures prises par Belfius Insurance à cet égard ? Avez-vous des conseils à donner à l'intermédiaire dans ce domaine ?



Frédéric Van der Schueren, CEO de Belfius Insurance

Le monde actuel est volatile, incertain et changeant. Il évolue et s'oriente vers une société et une économie plus respectueuse de l'environnement.

Aujourd'hui, il est donc de notre devoir de proposer à nos intermédiaires des produits qui peuvent répondre aux enjeux d'un monde durable et de les former pour leur permettre de mieux comprendre le contexte factuel & réglementaire afin de

répondre davantage aux besoins de nos clients pour l'environnement de demain.

Si je dois donner un conseil à nos intermédiaires : restez curieux et à l'écoute de vos clients. Investissez du temps à comprendre vos clients et l'environnement dans lequel nous vivons. Continuez à attirer suffisamment de talents de qualité et à développer leurs compétences.

Congrès 2022

Thinking Forward :

assurances et services bancaires en 2030

Si vous voulez vous projeter en 2030, dans un monde qui change en permanence, vous devez constamment repousser vos limites. Lors de notre congrès, 1300 intermédiaires indépendants et partenaires se sont réunis pour se connecter et acquérir de nouvelles idées.

Quel plaisir de se revoir en vrai.

UNE AMBIANCE POUR APPRENDRE ET CONNECTER

L'agenda du congrès BZB-Fedafin se compose toujours de deux grands moments, agrémentés d'une agréable convivialité de réseau. Le matin, du temps est consacré à des séminaires techniques. L'après-midi a lieu la session plénière sur les tendances qui comptent. Entre les deux, vous pouvez continuer à vous connecter et à faire le plein d'informations techniques dans l'ambiance lounge du Palais 10.

Alors que le coronavirus avait créé une distance, le congrès a permis de renouer les contacts. Avec les circonstances difficiles, la guerre, l'inflation et la volatilité des marchés, il est encore plus important de laisser un moment de côté les problèmes du quotidien. Et « cela fait du bien » de pouvoir se revoir en vrai, tel est le feed-back que nous avons souvent entendu.

« Ce contact personnel nous a manqué pendant deux ans », a déclaré

Cédric Van Kerrebroeck du gestionnaire de patrimoine Ethenea-Mainfirst. « Il est actuellement encore plus important de bien s'informer de ce qui se passe dans les fonds. L'environnement décontracté de ce congrès constitue un plus à cet égard ». « L'ambiance décontractée qui règne ici confère une autre expérience que si vous allez présenter vos produits au bureau », a déclaré **Mathias Van Heddegem** de Patronale Life. « Les ateliers et la session plénière proposent toujours des thèmes intéressants à aborder sur notre stand et sur lesquels échanger des idées. Les courtiers passent et demandent : "Qu'en pensez-vous ?" Ou "Êtes-vous déjà en train de faire ça ?" et "Comment allez-vous adapter cela dans vos produits ?" »

L'ambiance décontractée qui incite facilement à parler a également frappé l'oratrice **Mieke Van Oostende** de McKinsey : « Je suis frappée par le bruit de fond lors de ce congrès. Il y a un bourdonnement continu. Pour moi, un bourdonnement continu lors d'un congrès est un bon signe... C'est juste super de

se revoir et de puiser son inspiration en dehors de sa bulle habituelle. Même si on ne picore que deux trois petites idées, un congrès est déjà réussi. »

Le penseur en management et orateur **Steven Van Belleghem** a confirmé l'importance d'un grand congrès en ces temps troublés : « Le fait que les gens soient ici une journée entière, qu'ils rencontrent des collègues, qu'ils puisent de l'inspiration et qu'ils puissent comparer : "Comment ça se passe chez vous ?"... Cela apporte de l'oxygène et de nouvelles idées. C'est juste nécessaire de le faire pour pouvoir penser plus loin que les problèmes du jour. »

« C'est juste super de se revoir et de puiser son inspiration en dehors de sa bulle habituelle. »

Mieke Van Oostende, McKinsey

RÉALISATIONS

Le président de BZB-Fedafin, **Albert Verlinden**, a ouvert la séance plénière par une réflexion sur les surprises imprévues de 2022 : « Il semble que les années à venir ne nous ramèneront pas tout de suite aux *roaring twenties* », a-t-il déclaré lors de son accueil. « Les gens ont besoin d'une personne de confiance qui puisse les accompagner et les conseiller durant cette période étrange. »

Réveillez le barista qui sommeille en vous, Claims Online s'occupe du reste.

CLAIMS ONLINE, C'EST PRATIQUE.



Les e-mails ? C'est terminé ! Claims Online vous aide à constituer un dossier sinistre complet étape par étape. Où et quand vous le souhaitez. Découvrez toute la simplicité d'utilisation de notre outil en ligne sur www.das.be et gagnez du temps pour ce qui compte vraiment.

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 35 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.



Entre-temps, BZB-Fedafin travaille à un cadre environnemental plus agréable (ou moins bizarre) pour l'intermédiaire indépendant. Albert Verlinden énumère les réalisations récentes : « Depuis cette année, la restitution de la cotisation FSMA est enfin prévue en cas d'excédent budgétaire », a déclaré le président de BZB-Fedafin. « Ainsi s'arrête le transfert de notre contribution vers les organismes bancaires et d'assurances, qui pouvaient compter depuis des années sur un remboursement », a expliqué Verlinden, précisant que l'excédent était malheureusement maigre l'an dernier. Autre louange pour BZB-Fedafin : la modification législative qui empêche le commettant de modifier unilatéralement ses frais vis-à-vis de l'agent indépendant. Albert Verlinden a également abordé le nouveau code de déontologie pour les membres d'un organe de concertation paritaire. Le site web de BZB-Fedafin indique quels représentants ont déjà signé le code de déontologie. BZB-Fedafin a également adapté les modèles de documents pour les courtiers en assurances. Ces adaptations se fondent sur le guide pratique et sur ce que les inspections de la FSMA ont révélé et sont basées sur les préférences du client en matière de durabilité.

« Les gens ont besoin d'une personne de confiance qui puisse les accompagner et les conseiller durant cette période étrange. »

Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin

MACROÉCONOMIE

Économiste de renommée internationale, le professeur **Paul De Grauwe**, qui enseigne à la London School of Economics, a déplacé la perspective vers le monde macro de la politique monétaire, les chiffres de l'inflation et le pouvoir d'achat.

À propos de l'inflation, le prof. De Grauwe estime que le problème du pouvoir d'achat pour le Belge moyen est relativement faible, grâce à l'indexation automatique des salaires en Belgique.



Paul De Grauwe pendant sa présentation lors du congrès BZB-Fedafin

Mais il y a des trous dans le mécanisme, a-t-il indiqué. Les ménages qui se trouvent dans le décile de revenus le plus bas consacrent une part relativement plus importante de leurs revenus à l'énergie. « C'est la principale raison pour laquelle les autorités ont commencé à agir. Le gouvernement a étendu le tarif social, il y a des chèques énergie et il y a la réduction de la TVA. Certaines de ces mesures étaient en fait de mauvaises mesures », a déclaré le prof. De Grauwe. C'est surtout la baisse de TVA que le prof. De Grauwe ne trouve pas judicieuse. « Il est difficile de voir comment la politique va réaugmenter la TVA à un moment donné. Nous avons fait là quelque chose avec des effets permanents et en fait sans aucune influence positive sur la problématique. Nous allons donc devoir le financer. »

En ce qui concerne l'indexation automatique des salaires, De Grauwe a également déclaré que celle-ci ne constituait pas, à plus long terme, une source de handicap permanent des coûts salariaux pour les entreprises. De Grauwe a toutefois prévenu qu'à court terme, un problème de compétitivité pourrait survenir suite à la forte indexation des salaires au 1er janvier de l'année prochaine. « L'an prochain, nous pourrions être confrontés à des sauts d'index », a prédit le prof. De Grauwe. En outre, le prix élevé de nos importations d'énergie entraîne une détérioration des

taux de change. « Quelqu'un devra payer pour ça », a affirmé le prof. De Grauwe. « Jusqu'à présent, nous avons pu éviter que les salariés n'aient à supporter l'appauvrissement, mais la question est de savoir si nous pourrions continuer à le faire. »

« L'an prochain, nous pourrions être confrontés à des sauts d'index. »

Prof. Paul De Grauwe

PARTENAIRE DE VIE

L'auteur en management **Steven Van Belleghem** est venu parler de son dernier livre *The offer you can't refuse* et a partagé des conseils sur l'orientation client. « Tous ceux qui sont ici ont de bonnes intentions et font de leur mieux pour le client. Mais si vous demandez au client ce qu'il en est, il dit alors : "Eh bien, OK". Le produit est une nécessité de base ; c'est votre billet pour la course. Mais pour gagner la course, il faudra faire plus. »

« Soyez un friction hunter. Qu'est-ce qui peut faire une grande différence pour le client et qui vous convient le mieux en termes d'efforts ? »

Steven Van Belleghem, conférencier principal, auteur et entrepreneur

Van Belleghem considère l'intermédiaire comme un *friction hunter*, quelqu'un qui détecte les frictions dans les expériences du client et qui les élimine.

« Cherchez les choses qui font une grande différence pour le client et qui vous conviennent le mieux en termes d'efforts. Commencez par le point de vue extrême du client et regardez ce que vous pouvez faire », a-t-il dit.

« Demandez-vous comment gérer le temps du client. De nombreuses organisations ne voient pas le temps comme un bien rare pour le client. Beaucoup d'organisations pensent simplement à vendre plus », a ajouté Steven Van Belleghem.

Le temps est le bien le plus rare de la famille. L'intermédiaire indépendant peut aider le client à récupérer du temps ou à le consacrer à des activités passionnantes. Selon Van Belleghem, l'intermédiaire occupe une place unique au sein de ce terrain de jeu humano-numérique pour faire naître l'étincelle chez le client. Selon Van Belleghem, la question clé est la suivante : "Comment devenir un partenaire de vie du client ?" En guise de métaphore, Van Belleghem a montré une photo de piquebœufs sur le dos d'un rhinocéros. Les oiseaux qui mangent les parasites du pelage du grand animal

sont toujours à proximité, ne dérangent jamais, apportent une valeur ajoutée et assurent la bonne offre au bon moment. En anglais, on dit *always be around, being of value, not intrusive* et *right timing*.

« Si vous devez photographier une diapositive de ma présentation, c'est celle des piquebœufs sur le dos du rhino. Ne soyez surtout pas une mouche sur le dos de la vache, elle est toujours là, mais elle n'a pas de valeur ajoutée et elle dérange toujours », a déclaré Steven Van Belleghem.

PERSPECTIVES BANCAIRES NUMÉRIQUES

Après la pause, **Anthony Mention**, analyste institutionnel Bank & Investment Firms à la Banque nationale de Belgique, s'est exprimé sur l'influence de la fintech et de la numérisation sur le système bancaire belge. Pour ce faire, il a présenté une étude de la BNB datant de 2021, elle-même actualisée d'une étude précédente de 2017. Anthony Mention a ainsi pu directement comparer l'opinion des banques de l'an dernier à celle d'il y a cinq ans.

Les chercheurs de la BNB ont demandé aux banques comment elles voient leur modèle d'entreprise évoluer sous

l'influence des nouvelles technologies financières et des acteurs numériques. Le Comité de Bâle a conçu cinq scénarios à cet effet. Ceux-ci varient en fonction de l'acteur qui gère la relation client et de la personne qui fournit les services et supporte le risque.

Il n'y a pas de grands écarts par rapport à 2017. Il ressort toutefois du sondage de 2021 que les banques voient l'avenir de façon un peu moins extrême qu'en 2017. « Le scénario *Better Bank* devient un peu plus probable », a déclaré Anthony Mention. Dans ce scénario *Better Bank*, les banques maintiennent le même niveau de numérisation et conservent la relation client. 78 % des banques belges estiment ce scénario hautement probable et 22 % le jugent certainement possible.

Le second scénario, celui de la *New Bank*, prévoit que les banques classiques ne survivront pas à la vague technologique et seront remplacées par de nouvelles banques axées sur la technologie. 50 % des banques estiment que ce scénario est hautement probable et 33 % le considèrent certainement possible. 17 % estiment qu'il est hautement improbable.

Dans le troisième scénario, celui de la *Distributed Bank*, les fintechs et les banques vont former des joint-ventures. Ce scénario revient plus fréquemment lorsqu'il s'agit de paiement. Apple Pay et Android Pay sont des exemples d'une telle joint-venture. 11 % des banques belges estiment ce scénario hautement probable et 56 % le jugent certainement possible. 33 % estiment qu'il est hautement improbable.

Le scénario quatre est celui de la *Regulated Bank*, où la banque se transforme en back-office et perd la relation client au profit d'autres entreprises. 17 % des banques interrogées estiment ce scénario hautement probable, 72 % le jugent certainement possible et 11 % le jugent hautement improbable. Le scénario cinq est celui de la *Desintermediated Bank*, la banque qui a été écartée du marché parce que son offre n'est entre-temps pas pertinente. Les fintechs sont en contact direct avec les clients et fournissent des services complets sans avoir besoin d'une banque. C'est un monde de *Decentralised Finance*



Anthony Mention, pendant sa présentation « L'impact de fintech et de la numérisation sur le secteur bancaire belge »

et de crypto-monnaie. 56 % des banques estiment que la désintermédiation est hautement improbable, 39 % estiment que ce scénario est certainement possible et 6 % qu'il est même hautement probable.

L'étude de la BNB montre également l'analyse SWOT que le système bancaire belge établit pour lui-même. Mention a comparé la SWOT de 2020 à celle de 2017. Selon lui, il n'y a pas de grands changements. Les banques considèrent leur base de clients et leur connaissance du client comme une grande force. Au niveau des menaces, il y a la perte de contact physique avec le client, tout comme les applications mobiles only et innovantes, et la compétition d'applications plus conviviales. L'entrée de la Big Tech est considérée comme une menace, en raison de l'avantage concurrentiel dont bénéficient ces acteurs qui disposent d'une montagne de ressources financières, d'une forte crédibilité auprès des clients et d'importantes capacités informatiques et de données.

« Les banques investissent dans la façon dont elles se mettent à la disposition du client », a déclaré Anthony Mention.

« Elles ont une raison de réinventer leur interface avec la clientèle. L'intégration

d'autres services dans cette interface augmente, des services et applications tiers. »

La collaboration ouverte et les partenariats sont considérés comme une opportunité. Mais gérer un tel partenariat peut poser problème. Trouver le bon partenaire peut également s'avérer un défi. Les banques plus petites voient leurs budgets limités et leur pouvoir de négociation restreint comme une faiblesse. Le nombre croissant de partenariats et la complexité croissante des systèmes informatiques rendent le cyber-risque de plus en plus important.

Le conseiller-robot, l'utilisation des big data et l'IA sont aussi de plus en plus perçus comme une opportunité. Les grands acteurs investissent relativement beaucoup plus dans les chatbots et l'IA que les petites banques. Les cryptomonnaies sont moins considérées comme une opportunité, mais plutôt comme une menace, car elles favorisent la désintermédiation. Quelque 25 % ont l'intention de lancer une initiative crypto d'ici 5 ans. Les banques suivent également de près la monnaie numérique (Central Bank Digital Currency) développée par les banques centrales.

Quant à savoir si les « révolutions fantastiques » se réaliseront et dans quel

délai, Mention a laissé la question de côté. « On explore. Cela tient aussi au fait que le cadre réglementaire est encore en cours de construction, en particulier celui des cryptomonnaies », a encore ajouté Mention.

« Les banques investissent dans la manière dont elles se mettent à la disposition du client. »

Anthony Mention, Banque nationale de Belgique

MCKINSEY

Mieke Van Oostende, Samuel Vandewaeter et **Alexander Verhagen** de McKinsey ont commenté en trio ce que l'intermédiaire indépendant doit faire dans un monde numérique pour continuer à gagner le cœur du client.

Mieke Van Oostende a exposé les tendances de la distribution. Les courtiers indépendants et les agents liés se partagent une part de marché de 73 % en Non-Vie et 51 % en Vie. La part en Non-Vie est stable depuis dix ans. En Vie, elle a augmenté de plus de dix points de pourcentage.

« Le portefeuille a augmenté en moyenne de 5 % par an. Le rôle de l'intermédiaire a toutefois évolué », a déclaré Samuel Vandewaeter, qui s'est intéressé à la différence d'approche entre un intermédiaire performant et un intermédiaire moins performant. « Nous voyons la forte présence en ligne faire la différence. Les intermédiaires plus performants utilisent également mieux les informations locales, par exemple sur la création de nouvelles entreprises. Nous y voyons aussi plus de collaborations, par exemple avec un agent immobilier. »

Samuel Vandewaeter a communiqué au public trois facteurs de réussite : Le courtier le plus performant utilise les connaissances locales pour acquérir de nouveaux clients, par exemple la création de nouvelles entreprises, fournit des conseils personnalisés au bon moment et mise sur une communication



Steven Van Belleghem pendant sa présentation qu'il a basée sur son livre « *The Offer You Can't Refuse* » lors du congrès BZB-Fedafin.

Approfondir vos connaissances et compétences?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341

SA

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.

Apprendre à reconnaître les typologies anti-blanchiment pour les professions du chiffre
Webinaire à la demande
3 points banque
3 points assurance

Lutte contre le financement du terrorisme en relation avec le blanchiment de capitaux
Webinaire à la demande
2 points banque
2 points assurance

Les aspects principaux de l'intermédiation de crédit hypothécaire
E-learning
3 points crédits hypothécaires
1 point crédits à la consommation

Introduction au 'sustainable finance' E-learning
4 points banque
4 points assurance
4 points crédits hypothécaires
4 points crédits à la consommation
4 points compliance

Entretiens axés sur le conseil en crédits à la consommation et en crédits hypothécaires
Webinaire
Printemps 2023
4 points crédits hypothécaires
4 points crédits à la consommation

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

CONGRÈS BZB-FEDAFIN

transparente. « En tant qu'intermédiaire, comment gagner le cœur du client ? En se concentrant, en apportant de petites améliorations de manière itérative et en travaillant ensemble », a déclaré Samuel Vandewaeter.

« En se concentrant, en apportant de petites améliorations de manière itérative et en travaillant ensemble. »

Samuel Vandewaeter, McKinsey

Mais qu'advient-il de la transition vers la durabilité, de toute cette régulation et des mots à la mode comme l'IA, le crypto et le métavers ?

Alexander Verhagen, collègue McKinsey, a énuméré quelques-unes des tendances auxquelles vous pouvez, en tant qu'intermédiaire en assurances, réagir avec un peu d'intelligence.

Une première tendance concerne la croissance de l'électronique intelligente et la dynamique des dommages qui en découle. En assurance auto, toute cette électronique entraîne moins de sinistres, mais en même temps, un sinistre auto coûte en moyenne 22 % de plus qu'il y a dix ans. En Incendie, le coût du sinistre évolue de manière similaire. Le prix médian d'une habitation a augmenté de 30 à 40 %. Nous remplissons cette maison moderne de systèmes électroniques. En même temps, nous habitons des logements plus petits, en moyenne 20 % plus petits qu'il y a dix ans. « L'isolation supplémentaire et les nouvelles techniques doivent être intégrées dans la valeur assurée et les demandes de conseil », a déclaré Alexander Verhagen.

Le souci pour la durabilité est la deuxième tendance. Viennent ensuite les perspectives d'investissement. Les clients veulent savoir à quel point leur portefeuille est durable. L'intermédiaire peut donc vérifier chaque année si le package d'assurances du client est encore pérenne. Une troisième tendance porteuse d'opportunités est liée à l'inflation élevée et à la crise énergétique. La sensibilité au prix du client augmente parce que le pouvoir d'achat libre est affecté. La même



Mieke Van Oostende, Samuel Vandewaeter et Alexander Verhagen (McKinsey) lors de leur présentation au congrès BZB-Fedafin 2022

inflation des prix a une incidence sur les coûts opérationnels de l'intermédiaire. « Si les marges sont mises sous pression, cela favorisera la compétition. Un climat de hausse des taux crée un environnement dans lequel la Branche 21 sera de nouveau plus attractive pour le client », a prédit Alexander Verhagen.

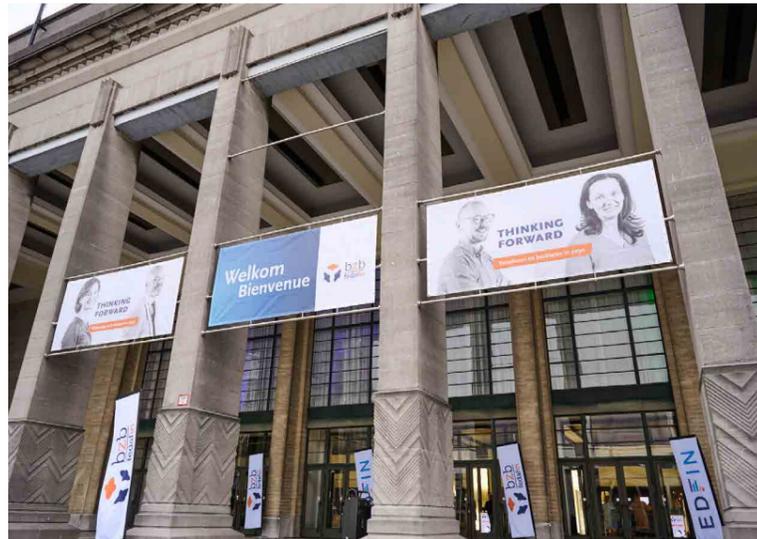
La quatrième tendance concerne l'intelligence artificielle qui infiltre la chaîne. Les applications d'IA ne sont pas encore très répandues sur le marché belge. Les applications de détection de fraude et d'optimisation du règlement des sinistres sont les plus avancées. Mais Alexander Verhagen s'attend à un effet d'entraînement de la part des grands assureurs internationaux qui appliquent déjà l'IA, par exemple dans la gestion des flux de travail, la tarification, la gestion de la rétention et la souscription de risques. Les tendances cinq et six concernent l'omnicanal et l'émergence de nouveaux canaux. 84 % des Belges déclarent utiliser parfois un canal numérique pour leurs assurances. Le physique et le numérique se confondent. Autre chose : les nouveaux canaux de distribution atypiques qui apparaissent. Citons par exemple les « petites » assurances intégrées dans un achat de voyage ou de voiture. Ou pensez au *white labelling*. D'ici 2030, 20 à 25 % de la masse assurée seront desservis

par des modèles de distribution non traditionnels, prédit McKinsey. Alexander Verhagen a indiqué que les courtiers pourraient eux-mêmes collaborer avec une tierce partie, par exemple avec un promoteur immobilier.

Et c'est ainsi que la partie officielle du congrès 2022 a pris fin. La comédienne de stand-up et influenceuse Serine Ayari, dont on a découvert l'humour dans l'émission flamande « De slimste mens ter wereld », a conclu la séance par une plaisanterie et quelques observations cinglantes, tandis que l'hôtesse Hanne Decoutere a encore souhaité à chacun des discussions intéressantes et une réception tout aussi inspirante, en attendant de nous revoir en bonne santé en 2023.

Auteur rapport du congrès : Hans Housen

Vous trouverez toutes les présentations PowerPoint et/ou documents sur notre site web sous l'onglet 'congrès'. Différents ateliers sont également converti en un webinaire à la demande que vous pouvez suivre sur la plateforme de formation Edfin.



A woman in a brown jacket is talking to a man in a suit. They are in a social setting, likely a networking event.



Deal pour l'emploi

La loi portant des dispositions diverses relatives au travail a été adoptée au Parlement le 3 octobre 2022. Le nouveau deal pour l'emploi a été créé en raison d'un bouleversement dans la façon de travailler (par exemple le télétravail) ces dernières années. Ce nouvel accord a pour objectif d'y répondre et d'accorder plus de flexibilité, tant aux employeurs qu'aux travailleurs, et d'augmenter le taux d'emploi à 80 % d'ici 2030. Les dispositions sont entrées en vigueur le 9 novembre 2022.

SEMAINE DE TRAVAIL DE QUATRE JOURS

Les travailleurs auront désormais la possibilité de passer à une semaine de quatre jours plutôt que de prêter leurs heures sur 5 ou 6 jours. L'employeur a ensuite la possibilité d'y répondre ou de motiver un refus par écrit dans une période de 1 mois après la demande. Lorsque la durée hebdomadaire effective de travail est égale ou inférieure à 38 heures, la durée maximale journalière de travail peut être portée à 9 heures et demie par le biais d'une modification du règlement de travail. Si vous travaillez plus de 38 heures par semaine, une CCT devra prévoir que la durée quotidienne de travail est égale à la durée hebdomadaire effective du travail divisée par quatre. Attention : le système peut avoir de nombreuses conséquences sur les conditions de travail (chèques-repas, déplacements domicile-travail, jours RTT, vacances annuelles, etc.). Ne manquez pas de le consulter à l'avance. Cette question doit encore être discutée entre les organisations d'employeurs et d'employés des CP 341 et CP 307 dans les mois à venir. Nous vous informerons en temps utile s'il y a quelque chose à faire à cet égard et/ou si une convention collective est conclue pour le secteur.

RÉGIME HEBDOMADAIRE ALTERNÉ

Grâce à cette mesure, un travailleur peut demander à l'employeur de répartir le régime hebdomadaire sur 2 semaines

consécutives. De cette manière, le travailleur peut travailler plus une semaine et moins l'autre semaine selon un cycle fixe. Ainsi, un collaborateur à temps plein (38 h) peut p. ex. travailler 45 h durant la semaine 1 et 31 h durant la semaine 2. Cette question doit encore être discutée entre les organisations d'employeurs et d'employés des CP 341 et CP 307 dans les mois à venir. Nous vous informerons en temps utile s'il y a quelque chose à faire à cet égard et/ou si une convention collective est conclue pour le secteur.

DÉLAI DE NOTIFICATION DE L'HORAIRE VARIABLE DES TRAVAILLEURS À TEMPS PARTIEL

Auparavant, les horaires des travailleurs à temps partiel devaient être communiqués au moins 5 jours ouvrables à l'avance. Le nouveau deal pour l'emploi porte ce chiffre à au moins 7 jours ouvrables. Ce délai peut être modifié par une CCT rendue obligatoire par AR. Il ne peut toutefois jamais être inférieur à 3 jours ouvrables.

DROIT À LA DÉCONNEXION

Cette mesure n'est obligatoire que pour les entreprises comptant au moins 20 travailleurs (sur base du nombre de têtes) à partir du 01/01/2023. Cela implique que davantage de règles doivent être fixées concernant le droit à la déconnexion dans le chef du travailleur. Par ailleurs, l'entreprise doit également réguler les mécanismes d'utilisation des outils numériques.

Cette question doit encore être discutée entre les organisations d'employeurs et d'employés des CP 341 et CP 307 dans les mois à venir. Nous vous informerons en temps utile s'il y a quelque chose à faire à cet égard et/ou si une convention collective est conclue pour le secteur.

MESURES VISANT LA FORMATION

PLAN DE FORMATION ANNUEL

Les entreprises de plus de 20 travailleurs doivent désormais établir chaque année avant le 31 mars un plan de formation pour leur personnel, avec une attention particulière pour les plus de 50 ans et les travailleurs porteurs d'un handicap. Des formations devront également être prévues pour remédier au manque de candidats pour les professions en pénurie dans le secteur. Les partenaires sociaux verseront les exigences minimales de ce plan dans une CCT.

DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION

Dans les entreprises comptant au moins 20 travailleurs, un travailleur à temps plein aura droit à 5 jours de formation par an (à partir de 2024). En 2023, le quota sera de 4 jours. Dans les entreprises qui ont entre 10 et 20 travailleurs, les travailleurs à temps plein ont droit à 1 jour de formation par an.

MESURES RELATIVES À L'ACTIVATION DU LICENCIEMENT

TRAJET DE TRANSITION

Le trajet de transition évoque un peu l'outplacement. Les travailleurs licenciés pourront commencer à travailler chez un autre employeur pendant leur préavis. Cela se fait toujours par l'entremise d'un bureau d'intérim ou d'un service public régional. L'employeur qui a licencié le travailleur paie pendant cette période la rémunération du travailleur conformément à la fonction qu'il exerce dans la nouvelle

entreprise. Si cette rémunération est inférieure à la rémunération durant le délai de préavis, l'employeur doit continuer à payer la rémunération en cours.

PROMOTION DE L'EMPLOYABILITÉ

Il s'agit d'une mesure qui s'applique uniquement lorsqu'aucun trajet de transition n'a été entamé. Lorsqu'un travailleur est licencié moyennant un délai de préavis d'au moins 30 semaines, le délai de préavis est scindé dans cette mesure en deux parties afin de renforcer l'employabilité. D'une part, la mesure consiste en une période de préavis ou une indemnité de rupture qui s'élève aux deux tiers du délai de préavis normalement applicable (min. 26 semaines). D'autre part, la mesure consiste en une indemnité de préavis ou un délai de préavis correspondant à la partie restante de la période de préavis normalement applicable.

Si le travailleur est licencié et qu'il doit prêter un préavis, il a le droit de

s'absenter du travail pour participer à des activités favorisant son employabilité. Dans ce cas, son salaire est maintenu. En cas de rupture du contrat de travail avec paiement d'une indemnité de préavis, le travailleur doit se tenir à disposition pour suivre des mesures favorisant l'employabilité. Ces mesures sont financées par la cotisation patronale due pendant la deuxième partie.

VOUS VOULEZ RELIRE TOUTES LES MESURES DU DEAL POUR L'EMPLOI ?

Consultez la publication relative au deal pour l'emploi sur le site web du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, sur lequel cet article est également basé.

(Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, (2022, 09 novembre) Deal pour l'emploi : publication des mesures. Consulté sur : <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/deal-pour-emploi-publication-des-mesures>)

BILLET DE MALADIE

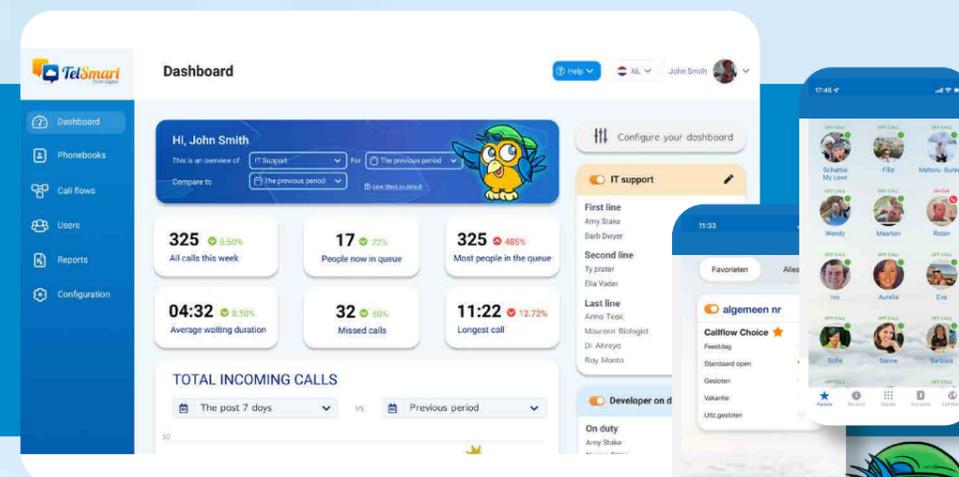
Désormais, les employés ne devront plus apporter un billet de maladie pour un jour d'absence pour cause de maladie, et cela au maximum trois fois par année civile. La loi qui modifie cette situation a été publiée au Moniteur belge le 18 novembre. Vous pouvez y déroger par le biais du règlement de travail si vous employez moins de 50 salariés.

Une réglementation plus stricte pourrait également être prévue par une CCT au sein de la commission paritaire compétente. Pour l'instant, aucune CCT de ce type n'est prévue au CP 341 ou au CP 307.

FLEXY BY TELSMART est la solution de téléphonie cloud la plus conviviale qui s'intègre désormais À VOTRE LOGICIEL BRIO.

DEAL!

Les 100 premiers clients obtiennent le connecteur BRIO gratuitement... et ça pour toujours.



Scannez ici pour la démo



“Avec des intervenants de marque, des trajets thématiques et des sessions interactives, nous ferons des Vivium Digital Awards 2023 un événement sur mesure pour le courtier en assurances.”

Véronique D'haese,
Commercieel directeur Vivium



NOUVELLE ÉDITION des Vivium Digital Awards

Vers une plateforme communautaire interactive

En 2023, les Vivium Digital Awards passeront d'un remise de prix classiques à une plateforme communautaire interactive où les échanges d'expériences entre courtiers et les connexions avec les insurtechs occuperont une place centrale.

Un cadre de référence unique des outils digitaux

Bloquez déjà la date du 29 mars 2023 dans votre agenda. Vous pourrez découvrir les nouveaux fournisseurs de solutions digitales pour les courtiers et les évolutions que les acteurs déjà connus vous réservent. Tous ces acteurs belges ont été sélectionnés par notre jury et reconnus en tant qu'Élite.

Scénarios d'utilisation et meilleures pratiques pour et par les courtiers

En 2023, l'accent sera mis sur le partage d'expériences, la découverte de cas pratiques et la mise en œuvre des outils digitaux. Nous vous im-

mergerons dans un forum de sessions interactives où vous choisirez vous-même les thèmes que vous souhaitez suivre. **Vous pourrez vous inscrire à partir de la fin janvier sur www.viviumdigitalawards.be.**

Le Prix du Courtier est maintenu au programme en tant que valeur sûre. Il ne vous reste plus qu'à attendre la liste des nommés en février pour voter en ligne !

Restez informé via www.viviumdigitalawards.be

“Nous constatons que le professionnalisme des insurtechs augmente chaque année. Les VDA sont une occasion unique de découvrir ce qu'ils proposent en pratique.”

Steve Goossens,
Directeur Digital & Data Office Vivium



Suite de la réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées

Dans le précédent numéro de Momentum, nous avons déjà écrit à propos du projet de loi instaurant une réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées. Le projet de loi a entre-temps été adopté au parlement.

Comme vous avez pu le lire dans le numéro précédent, le texte du projet de loi contenait toujours selon nous une disposition qui rendrait difficile, voire impossible, pour les intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits, d'établir une procédure de signalement interne. En effet, le projet de loi contient l'exigence que la fonction de gestionnaire de signalement doit garantir son indépendance et l'absence de conflits d'intérêts.

BZB-Fedafin a continué à faire pression pour voir cette exigence supprimée. Le gouvernement a été à l'écoute de nos préoccupations et a répondu ce qui suit à une question du député Patrick Prévot (PS) à ce sujet.

« En ce qui concerne l'article 11, § 3, qui exige que l'indépendance et l'absence de conflits d'intérêts des gestionnaires de signalements internes soient garanties, l'article 10 prévoit, à l'égard

des petites entreprises (occupant moins de 50 travailleurs) dans les domaines économique et financier, soumises à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, des procédures appropriées proportionnées à leur nature et à leur ampleur, sans référence à une obligation d'absence de conflits d'intérêts. Cette règle spécifique continuera à s'appliquer à ces entreprises et s'appliquera aux deux types de procédures devant être traitées au sein de ces entreprises. »

Cela signifie donc que les intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits ne doivent pas chercher un gestionnaire de signalement externe. La réglementation pour les signalements internes s'applique comme prévu dans la législation anti-blanchiment spécifique et donc sans référence à une obligation d'absence de conflits d'intérêts.

Vous avez **une solution digitale** pour **les courtiers** ?

Soumettez votre candidature avant le 5 janvier 2023



VIVIUM
DIGITAL
AWARDS

Une initiative de



Jury Partners



Supporting Partners



Lauréats des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2022

Le 26 octobre, les trophées DECAVI de l'assurance-vie ont été remis aux assureurs. Le jury, composé de Pierre Devolder, Laurent Feiner, Sandra Lodewijckx, 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. Avec les trophées de l'assurance-vie, DECAVI souhaite également mettre l'accent sur les choses positives que les assureurs réalisent, à savoir proposer des solutions plutôt que de mettre l'accent sur les sinistres. Les trophées ont été attribués à des gagnants dans différentes catégories et sous-catégories. Curieux de connaître les lauréats de 2022 ? Lisez la suite.

MA PENSION PARTICULIERS

Pas moins de 6 trophées ont été décernés dans la catégorie *Ma pension particuliers*. Pour la première sous-catégorie *Mon épargne : taux garanti – épargne*, **Fédérale Assurance** a, tout comme l'an dernier, été récompensée avec sa Vita Pension (avec avantage fiscal). C'est la huitième année consécutive qu'elle affiche d'excellents rendements. Le taux d'intérêt est garanti pour une durée de 1 an et s'élève actuellement à 0,50 %. **Vivium** a remporté le trophée de la sous-catégorie *Mon investissement : taux garanti*. La marque exclusive pour les courtiers en assurances du Groupe P&V propose une assurance-vie dans laquelle le preneur d'assurance peut choisir entre un rendement garanti (Branche 21) ou un rendement lié à des fonds d'investissement (Branche 23). Pas moins de 4 trophées ont été décernés

dans la dernière sous-catégorie *Mes investissements*. En effet, une scission a été opérée entre la *Gamme Multi-support Branche 21-23* et *l'Assurance-vie liée à un fonds d'investissement Branche 23*. Dans ce dernier cas, une distinction a encore été faite entre *low risk*, *medium risk* et *high risk*. **Belfius Insurance** a reçu le trophée de la *Gamme Multi-support Branche 21-23* avec son KITE Mix. Il s'agit d'un contrat d'assurance-vie avec plusieurs garanties qui vous permet de diversifier votre épargne et de gérer votre patrimoine tout en protégeant vos proches. Ce contrat offre une sécurité car il est question à la fois de protection du capital grâce à la partie Branche 21 et de dynamisme grâce à la partie Branche 23. Les prix pour *Mes investissements : Assurance-vie liée à un fonds d'investissement Branche 23 Low Risk, Medium Risk et High Risk*

ont été attribués respectivement à **Athora Belgium** avec Athora Carmignac Patrimoine Europe, **Athora Belgium** avec Athora FFG Global Flexible Sustainable et **NN Insurance Belgium** (NN Global Sustainable Equities).

MA PENSION INDÉPENDANTS

AG a reçu avec sa PLCI le trophée de la *Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI)*. La PLCI d'**AG** offre non seulement un beau rendement, mais aussi quelques assurances complémentaires incapacité de travail et décès intéressantes. Le prix dans la sous-catégorie *Engagement individuel de pension (EIP)* a été attribué à **Belfius Insurance** avec Belfius Future Manager Bonus. Le rendement de cet EIP figure parmi les meilleurs du marché avec 2 % en 2021. L'investisseur dynamique est lui aussi

à la bonne adresse avec cet EIP : **Belfius Insurance** permet au client de combiner des investissements dans les branches 21 et 23. Enfin, Vivium a été appelé sur le podium pour recevoir le trophée de la *Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI)*. Dans cette catégorie, le produit a été nominé parce qu'il permet aux indépendants sans société de constituer une pension complémentaire dans le 2e pilier en complément de leur PLCI.

MES RISQUES

Dans la catégorie *Mes risques*, les trophées *Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû)*, *Assurance frais funéraires* et *Mon revenu garanti* ont été délivrés. **NN** et **AFI ESCA** ont respectivement été récompensés avec leurs contrats Hypo

Care et Protectim dans la sous-catégorie *Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû)*. Le spécialiste des obsèques **DELA** a reçu le trophée de *l'Assurance frais funéraires* pour son Plan de prévoyance obsèques DELA. Cette année, le prix de *Mon Revenu Garanti* a été décerné à **DKV Belgium** avec son assurance perte de revenus.

AUTRES CATÉGORIES

Le prix de *l'Innovation* a été décerné cette année à **Allianz Benelux** pour sa stratégie d'investissement LifeCycle GrowthPlus. **Allianz Benelux** a par ailleurs remporté le trophée *Numérisation* grâce à son Allianz Portfolio Analyser : pour courtiers. Il s'agit d'un outil qui permet aux courtiers de donner à leurs clients des conseils en assurance vie toujours plus affinés. **AXA Belgium** a également reçu le trophée



Gagnants et jury des trophées DECAVI pendant la remise des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2022

Numérisation pour son Écosystème Santé : pour particuliers. Elle met ainsi en avant les besoins du client final. **AXA Belgium**, tout comme Allianz Benelux, a remporté deux prix : le géant de l'assurance a également remporté le trophée pour la *Prévention*. **AXA Belgium** souhaite dès lors se positionner comme partenaire dans la vie quotidienne du client. En outre, elle intègre également son approche de prévention dans des canaux numériques plus récents comme TikTok.

Ethias et **AG** ont quant à elles reçu une statuette dans la catégorie *Engagement sociétal*. **AG** entend gérer ses activités en respectant l'environnement et s'engage pour le développement durable et s'implique dans la société. **Ethias**, quant à elle, a développé toute une série d'actions qui témoignent de son engagement sociétal, comme les Ethias Youth Solidarity Awards, l'attention portée aux enjeux climatiques, le ReGeneration Movement, etc. *L'investissement durable* est également très important pour le monde de l'assurance et les intermédiaires indépendants depuis août 2022. **Belfius Insurance** a reçu le trophée pour avoir pris deux décisions fortes concernant sa politique d'investissement : ne proposer aux clients que des produits d'investissement responsable conformes aux articles 8 et 9 du règlement SFDR et mettre en œuvre, d'ici à la fin 2022, sa Transition Acceleration Policy.

Enfin, un prix doit encore être attribué, à savoir celui du *Courtage*. Nous avons fait appel à cet égard à nos collègues des fédérations professionnelles FVF et Feprabel. Ils ont mené une enquête auprès de leurs courtiers affiliés. Plusieurs critères importants pour le courtier ont été pris en compte : la prestation de service, la qualité et l'innovation des produits d'assurance, les supports informatiques, la stratégie et le code déontologique du courtier en assurances. **AG** en est sorti vainqueur.



Jury DECAVI de gauche à droite : Laurent Feiner, Albert Verlinden, Sandra Lodewijckx, Erik Van Camp, Muriel Storrer (pas de jury), Marc Willame, Pierre Devolder et Philippe Muys



Gagnant AG après la remise des trophées DECAVI de l'assurance-vie 2022



TROPHÉES de l'ASSURANCE VIE

Lauréats des Trophées de l'Assurance Vie 2022

MA PENSION Formule d'épargne à taux garanti Vita Pension FEDERALE	MA PENSION Formule d'investissement à taux garanti Assurance Vie Epargne à long terme VIVIUM	MA PENSION Branche 23 : Fonds low risk Athora Carmignac Patrimoine Europe ATHORA	MA PENSION Branche 23 : Fonds medium risk Athora FFG Global Flexible Sustainable ATHORA	
MA PENSION Branche 23 : Fonds high risk NN Global Sustainable Equities NN	MA PENSION Gamme Multi-Support Branche 21/23 KITE Mix Belfius	MA PENSION D'INDÉPENDANT Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI) PLCI AG	MA PENSION D'INDÉPENDANT Engagement individuel de pension (EIP) Belfius Future Manager Bonus Belfius	
MA PENSION D'INDÉPENDANT Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI) CPTI VIVIUM	MES RISQUES Décès : Lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû) Hypo Care NN	MES RISQUES Décès : lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû) Protectim (*) Rfi-Esca	MES RISQUES Frais funéraires Plan de Prévoyance obsèques DELA	
MES RISQUES Revenu Garanti Plan Revenu garanti DKV	DIGITAL Allianz Portfolio Analyser Allianz	DIGITAL Ecosystème santé AXA	INNOVATION LifeCycle GrowthPlus Allianz	
ENGAGEMENT SOCIÉTAL ethias	ENGAGEMENT SOCIÉTAL AG	INVESTISSEMENTS DURABLES Belfius	PREVENTION AXA	COURTAGE AG

(*) Succursale d'une société française

laurent.feiner@decavi.be - 02-520.72.24 - muriel.storrer@aimesco.net - 02-354.93.81
www.decavi.be

Trends **La Libre** **ensur** **AXIS** **SCOR** **% DPAM**
COMARCH **Infront** **Wikitree** **LYDIAN** **canal Z**

- Jean-Marie Bollen, Fédérale Assurance
- Geert Deschoolmeester, DELA
- Manu Roobaert, Athora Belgium
- Laurent Goudemant, Belfius Insurance
- Maité Deslagmulder, Joost van Ginkel, NN Insurance Belgium
- Claudio Pavoncelli, Fanny Dobbelaere, Peter Van Rentergem, AG
- Bénédicte Passagez, Ethias
- Rob Maes, AG
- Raphaël Mathy, Vivium
- Matthieu Sougné, Belfius Insurance
- Birgit Hannes, Allianz
- Céline Balliu, Belfius Insurance
- Bart Smets, AG
- Karel Coudré, AXA Belgium
- Paul Bonroy, Mathieu Lopes Luis, Allianz Benelux
- Véronique D'Haese, Vivium
- Marianne Demeyer, Fabio Guarneri, Afi Esca
- Lieven Monteyne, DKV Belgium
- Andy Vercauteren, AXA Belgium
- Bart Veltjen, NN Insurance Belgium
- Les organisateurs et membres du jury : Laurent Feiner, Albert Verlinden, Sandra Lodewijckx, Erik Van Camp, Muriel Storrer, Marc Willame, Pierre Devolder, Philippe Muys

Jours de fermeture bancaire au sein des CP 341 et CP 307

Comme chaque année, nous vous communiquons les congés bancaires au sein des CP 341 et 307. Vous trouverez ci-dessous les jours de fermeture bancaire pour 2023 pour les CP 341 et 307.

CP 341 CONGÉS BANCAIRES

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des congés bancaires de 2023 pour la CP 341.

Vendredi 7 avril	Vendredi saint (en remplacement du dimanche 1er janvier 2023)
Lundi 10 avril	Lundi de Pâques
Lundi 1er mai	Fête du Travail
Jeudi 18 mai	Ascension
Vendredi 19 mai	Lendemain de l'Ascension (en remplacement du samedi 11 novembre 2023)
Lundi 29 mai	Lundi de Pentecôte
Mardi 11 juillet*	Fête de la Communauté flamande
Vendredi 21 juillet	Fête nationale
Mardi 15 août	Assomption
Mercredi 27 septembre*	Fête de la Communauté française
Mercredi 1er novembre	Toussaint
Mardi 15 novembre*	Fête de la Communauté germanophone
Lundi 25 décembre	Jour de Noël
Mardi 26 décembre	Lendemain de Noël

*Ces jours de congé régionaux sont réservés aux membres du personnel employés dans la partie francophone, néerlandophone ou germanophone du pays.

En plus de ces jours, les travailleurs bénéficient en 2023 de 1 jour libre à choisir en accord avec la direction de l'entreprise.

Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons à la CCT concernée, que vous pouvez également télécharger sur notre site web sous l'onglet 'Infos professionnelles'.

CP 307 CONGÉS BANCAIRES

Aucun jour de fermeture spécifique au secteur n'a été fixé au sein de la CP 307.



Vos avantages extralégaux chez Edenred

Depuis 2016, Edenred, le leader des avantages extralégaux en Belgique, est heureux de collaborer avec BZB-Fedafin. L'entreprise, présente en Belgique depuis 1976, propose une **large gamme de solutions prêtes à l'emploi**, grâce auxquelles vous pouvez composer des packages salariaux complets et créatifs.

Vos avantages chez Edenred, en tant que membre de BZB-Fedafin

Ticket
EcoCheque Edenred
35%* de réduction

Ticket
Restaurant Edenred
30%* de réduction

Ticket
Sport & Culture Edenred
35%* de réduction

POUR BÉNÉFICIER DE LA RÉDUCTION, PRENEZ CONTACT AVEC LA FÉDÉRATION BZB FEDAFIN

*Renseignez votre code promo dans votre espace MyEdenred avant de passer votre commande, même si vous passez par votre secrétariat social. Réduction applicable sur la prestation de service de base.

Edenred, votre meilleure carte



PRATIQUE

Acceptée dans tout le réseau éligible Mastercard



DÉMATÉRIALISÉE

En exclusivité sur Apple Pay et Google Pay



ECO-FRIENDLY

La 1ère carte en PVC recyclé de Belgique !

Qualité de service et proximité

- Accompagnement personnalisé en 4 langues 🇫🇷 🇳🇱 🇩🇪 🇬🇧
- Des conseils commerciaux dédiés et engagés
- Fournisseur exclusif pour tout le secteur de l'intérim
- Taux de satisfaction de 4.2/5 sur Google ★★★★★

En savoir plus : <https://bzbfedafin.edenred.be> | Une question ? cindy.voisin@edenred.com

Edenred

bzb
fedafin



Nouveau!

**Avec Brio, vous en faites toujours plus.
Même optimiser votre téléphonie.**



En collaboration avec plusieurs partenaires, Portima améliore son service de solution de téléphonie dans Brio. Grâce à l'intégration de la nouvelle API téléphonie, vous pouvez gérer facilement vos appels entrants et sortants directement dans Brio. Par exemple, le dossier du client qui vous appelle s'ouvre automatiquement dans Brio.

Découvrez tous les avantages et les partenaires sur le site :
<https://www.portima.com/fr/telephonie>

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

Mes bonnes intentions en 2023 ?

Optimiser la formation dans mon bureau grâce à Edfin



E-learning



Webinaires

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

www.edfin.be

EDFIN

Nouvel avantage pour les membres : Wikitree

Être membre de BZB-Fedafin vous apporte de nombreux avantages financiers. BZB-Fedafin se réunit régulièrement avec diverses parties afin de négocier des avantages supplémentaires pour ses membres.

Ce mois-ci, nous fêtons l'arrivée de Wikitree. Le groupe Wikitree réunit des centres de compétences et d'expertise afin de fournir de nouvelles solutions dues aux besoins changeants du monde financier d'aujourd'hui. Les membres de BZB-Fedafin bénéficient d'une réduction intéressante sur la plateforme d'intelligence artificielle WIS. Découvrez ce nouvel avantage pour les membres !

Que fait exactement Wikitree et depuis combien de temps existez-vous ?

Wikitree Group propose un ensemble complet de services aux professionnels de l'assurance depuis plus de 10 ans. Il s'agit de services actuariels et IT, mais aussi des services opérationnels, une assistance administrative, ainsi qu'un centre de formations. Nous avons actuellement des bureaux à Bruxelles, Paris et Luxembourg. Guidé depuis toujours par la volonté d'améliorer le monde de l'assurance, l'entreprise a au fil des années développé non seulement son expertise, mais également des outils à destination des professionnels du secteur.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur Wikitree ? Et plus précisément sur WIS. Vous utilisez l'IA pour votre outil. Comment cela fonctionne-t-il exactement ?

WIS est un comparateur qualitatif de garanties d'assurance. L'outil rassemble, traite et structure des centaines de milliers de pages de garanties d'assurances des principaux acteurs du Marché belge pour vous.

Grâce au travail d'une équipe de business analystes combiné aux nouvelles possibilités technologique, WIS est à la fois un assistant commercial et un support à la gestion des sinistres.

Au travers des modules spécialement développés WIS fait gagner un temps précieux et permet aux professionnels de conseiller encore mieux leurs clients.

WIS, VOTRE ASSISTANT COMMERCIAL

Dans la partie assistant commercial, vous avez accès à plusieurs modules vous permettant de :

- Comparer vos offres aux concurrents
- Composer plus facilement l'offre idéale en fonction du profil du client.

- Mettre en avant les points forts de vos offres de façon simple et visuelle pour le client

Vous pouvez comparer et proposer des offres pertinentes en quelques clics : gain de temps considérable garanti.

WIS, VOTRE SUPPORT GESTION SINISTRE

Dans la partie Support, WIS vous donne la possibilité d'être assisté par un chatbot intelligent.

Ce dernier va brasser des milliers de pages de garanties générales et vous fournir la réponse en quelques instants. Une recherche intuitive grâce à des mots clés vous évite la pénible tâche de recherche manuelle dans des centaines de pages de conditions générales. Vous gagnez encore une fois un temps précieux.

LE WIKISCAN

Une des dernières innovations de WIS, actuellement en développement est WikiScan. WikiScan permettra de comparer une offre concurrente et de générer une contre-offre automatiquement qu'en scannant les documents (offre ou devis) du client.

Quels avantages offrez-vous aux membres de BZB-Fedafin ?

BZB-Fedafin a obtenu un tarif préférentiel pour ses membres ! Profitez de l'abonnement annuel au pack IARD privé à moins 50%. Concrètement, au lieu de 1500,40 eur. TTC, vous profitez de cette innovation digitale au prix de 750,20 eur. TTC.

En quoi Wikitree est-il différent des autres parties commercialisant un produit similaire ?

Pour commencer, WIS n'est pas un comparateur de prix, mais de garanties. Il fait donc une comparaison qualitative des offres du marché.

Ensuite, il n'est pas une simple base de données. WIS traite les données brutes,



Philippe Afendulis, CEO de Wikitree

les croise et met rapidement à disposition du professionnel exactement ce dont il a besoin. Composez une offre, comparez une offre, mettez en avant les points forts de votre offre, et ce en quelques clics. Pour finir, il s'agit surtout d'une solution évolutive. WIS est destiné à évoluer en fonction de vos retours et de vos besoins. Il est né en réponse à une demande du marché, c'est comme cela qu'il évoluera : en écoutant les retours des professionnels du secteur et en collaborant ensemble.

Jusqu'ici les produits comparés étaient Auto et Habitation. Les nouveaux produits arrivent très prochainement :

vélo, hospitalisation, famille et protection juridique. De nouvelles fonctionnalités sont également en cours de développement.

VOULEZ-VOUS PROFITER DE CET AVANTAGE ?

Alors, devenez membre de BZB-Fedafin ! Visitez la page des avantages sur notre site web et découvrez tout sur ce nouvel avantage.



LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

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. 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.

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