



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIE

Momentum

25^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | DÉCEMBRE 2023

4/2023



“Quelle que soit l'époque, le client recherche toujours la même chose.
Et nous le lui offrons en toute simplicité, via notre solide réseau d'agences
et nos canaux numériques.”

- Peter Devlies, PDG d'Argenta



EINENSTRAAT 21 • 9700 AUDENARDE

BUREAU DE DÉPÔT ALOST
P923465



«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.

euromex

rechtsbijstand | protection juridique

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

E.R.: Euromex SA – E. Vanpoucke – Generaal Lemanstraat 82-92 – 2600 Berchem - www.euromex.be
Entreprise d'assurances agréée sous le code 0463, sous la surveillance de BNB et FSMA.



Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire de 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.

J'aimerais commencer par vous souhaiter à tous une très bonne fin d'année et une année 2024 chaleureuse et pleine de tendresse.

À l'approche de cette fin d'année, nous souhaitons revenir sur le succès de la dernière édition du congrès BZB-Fedafin, qui a mis en lumière des thèmes cruciaux qui nous concernent tous. En mettant l'accent sur la durabilité, ce congrès est devenu une source incontournable d'inspiration et d'information. Plusieurs orateurs, tous experts dans leur domaine, nous ont captivés en partageant leurs idées et leurs connaissances si précieuses. Vous pourrez d'ailleurs lire le récit complet de cette journée de conférence dans ce numéro.

Impossible bien sûr d'organiser une conférence sur le développement durable si l'on ne prend pas soi-même des initiatives dans ce domaine. En août, nous avons donc pris le taureau par les cornes et mis au point un calculateur de CO2 en collaboration avec Climate Neutral Group. Ce calculateur a été spécialement conçu pour aider les intermédiaires indépendants à atteindre la neutralité carbone. Grâce à cet outil, vous travaillez vous-même à un avenir plus vert et vous montrez à vos clients que vous accordez de l'importance au développement durable. Je voudrais également souligner l'importance pour les intermédiaires indépendants de pouvoir travailler dans l'intérêt du client. Indépendamment des incitations ou des systèmes de commissions, il est essentiel pour un intermédiaire indépendant actif dans la banque, les services d'investissement, les assurances et les crédits de donner la priorité aux intérêts de ses clients. En effet, sans la confiance de ses clients, il n'a pas de raison d'être. Dans l'ensemble, l'année 2023 peut donc être clôturée sur une note positive ! La nouvelle année commence malheureusement de manière un peu moins réjouissante. En tant qu'association professionnelle, nous avons essayé ces dernières années de contrer la profusion de réglementations d'une part et d'aider nos membres à se conformer aux nouvelles obligations (européennes) d'autre part. Malheureusement, cette situation semble perdurer. Outre les obligations européennes de plus en plus nombreuses, le gouvernement fédéral prend également de plus en plus d'initiatives imposant des mesures supplémentaires. Nous ne pouvons considérer ces mesures que comme des mesures populistes, car l'impact sur la protection des consommateurs est nul. Nous constatons malheureusement que dans le secteur financier, rien ne semble jamais être suffisant. De plus, la manière dont ces projets de loi sont établis peut être qualifiée de tout sauf transparente. Il n'existe plus de possibilité de concertation, même au sein du Parlement.

Sans aucune concertation avec BZB-Fedafin, le gouvernement a donc décidé que les agents bancaires indépendants et leurs collaborateurs devront désormais prêter le serment bancaire. Ce serment bancaire implique que vous et vos collaborateurs pourrez être tenus personnellement responsables du respect d'un ensemble de nouvelles règles de conduite individuelles et que la FSMA pourra vous imposer des sanctions à vous et/ou à vos collaborateurs (notamment, une interdiction professionnelle allant de quelques semaines à un maximum de 3 ans). Selon le ministre Van Peteghem, plusieurs dizaines de milliers de collaborateurs bancaires seront concernés par ces réglementations supplémentaires.

Nous avons déjà entrepris plusieurs démarches à ce sujet auprès du cabinet et nous sommes manifestement en désaccord, mais le ministre reste ferme.

Ces nouvelles règles prévoient également d'étendre les pouvoirs des médiateurs du secteur financier. Il est même question de permettre aux assurances de disposer d'un droit de contrôle du médiateur lui-même. Sans oublier qu'il est obligatoire de conserver des documents physiques au bureau, et ce dans un monde de plus en plus numérique. Et ainsi de suite... Toutes ces questions ont été une nouvelle fois intégrées à notre memorandum politique afin que nous puissions continuer à défendre au mieux vos intérêts.

De nombreux défis nous attendent en cette nouvelle année, mais ils seront également synonymes d'opportunités. Commençons cette nouvelle année en tirant les leçons du passé et avec la volonté d'améliorer encore notre industrie. Ensemble, continuons à œuvrer pour un avenir plus durable, plus juste et plus efficace !

contenu

- 3 « Lorsque le client sort de chez Argenta, nous voulons qu'il se dise : « c'est aussi simple que ça ». »
- 6 « Nous constatons de plus en plus que les solutions d'assurance font partie d'une offre de services plus large »
- 8 L'accumulation des réglementations risque d'entraver le fonctionnement du marché et de créer une certaine confusion chez les clients
- 12 Retour sur le travail de lobbying de BZB-Fedafin
- 16 ARAG, notre nouveau partenaire pour la protection juridique
- 18 Congrès 2023: Un avenir durable assuré
- 26 « Dans un monde de plus en plus digital, la sensibilisation constitue la première ligne de défense contre la cybercriminalité. »
- 28 Tendances des déclarations de sinistres en Assurance Responsabilité des Dirigeants
- 30 Nouvel avantage pour les membres : le calculateur de CO2 du Climate Neutral Group
- 33 Lancement d'AssurMed
- 34 Trophées de l'assurance vie DECAVI 2023
- 36 Jours de fermeture bancaire au sein des CP 341 et 307

« Lorsque le client sort de chez Argenta, nous voulons qu'il se dise : « c'est aussi simple que ça ». »

Fin 2022, l'annonce avait été faite que Peter Devlies remplacerait Marc Lauwers au poste de CEO d'Argenta. Quels sont les projets de l'ancien CEO d'AXA pour Argenta ? Nous lui avons posé quelques questions à propos de ses projets d'avenir pour la banque, sa croissance et la place qu'occuperont les intermédiaires indépendants dans tout cela. Envie de connaître l'état d'esprit du nouveau CEO après un an à la barre de la banque d'épargne ?

L'année 2023 est déjà pratiquement terminée. Quels sont/étaient vos premiers projets en tant que nouveau CEO d'Argenta ?

Au cours de l'année écoulée, nous avons, en collaboration avec le comité de direction et le conseil d'administration, élaboré un nouveau plan stratégique. Nous voulons avant tout rester fidèles aux solides valeurs familiales qui ont mené Argenta là où nous sommes aujourd'hui, à savoir l'orientation client, la simplicité, notre

culture et la prudence. En bref : les uns avec les autres, pour les clients, en toute simplicité.

Nous avons entièrement adapté notre organisation interne en fonction du client. Comme dans la plupart des banques, l'organisation d'Argenta s'articulait jusqu'à présent autour de piliers de produits (paiements, assurances, investissements, crédits...). À partir de maintenant, nous travaillerons autour de quatre propositions qui partent des besoins des clients : famille et protection, logement, patrimoine et travail indépendant. En procédant de la sorte, Argenta aligne entièrement sa structure sur l'orientation client.

Cette réorganisation interne a entraîné un changement de fonction dans l'organigramme pour un collaborateur sur six. Mais cette transition a été très bien encadrée et s'est donc déroulée tout en douceur. L'objectif de la stratégie n'est pas purement financier. Avec nos actionnaires, nous réfléchissons à la meilleure manière de passer le cap des 100 années d'existence de notre institution indépendante et familiale.

Nous fêterons notre centenaire dans un environnement très volatil. Nous sommes passés par beaucoup



Peter Devlies, PDG d'Argenta



d'émotions sur le marché, avec la forte hausse et l'inversion de la courbe des taux et la pression politique sans précédent qui s'exerce sur les prix. Cela peut paraître lointain, mais c'est au début de cette année que la Silicon Valley Bank et le Crédit Suisse ont fait faillite.

Vous reprenez le flambeau de Marc Lauwers qui était CEO d'Argenta depuis 2016. Ce dernier a réalisé de nombreuses belles choses avec la banque. La tâche ne sera pas facile. Comment pensez-vous de renforcer la croissance d'Argenta ?

Vous avez tout à fait raison. En tant que PDG, j'ai hérité d'une belle maison. Depuis 67 ans, Argenta se concentre en permanence sur tout ce qui est important pour les clients de détail. Argenta reste une banque attentive aux prix et transparente, simple et proche.

Les besoins de nos clients sont au cœur de tout ce que nous faisons. C'est inscrit dans notre ADN. Nous attachons une énorme importance à la simplicité et la clarté de notre offre de produits. Notre objectif est de répondre aux besoins du client moyen en banque et assurance. En tant que bancassureur familial, nous ne faisons pas de fioritures et c'est ce que les clients apprécient notamment chez nous.

Quelle que soit l'époque, le client recherche toujours la même chose. Et nous le lui offrons en toute simplicité, via notre solide réseau d'agences et nos canaux numériques. Voilà sur quoi nous nous basons pour continuer à croître.

Sur la page « Travailler dans une agence locale » de votre

site web, on peut lire ce qui suit : « Argenta continue de se développer. Vous pouvez donc compter sur une collaboration à long terme ». Quelle est la place des agents indépendants chez Argenta et à quoi doivent-ils s'attendre pour l'avenir ?

Argenta est fière de son réseau d'agences, proches et accessibles. Il s'agit d'un atout sur lequel nous continuerons de miser à l'avenir. Nous continuons d'investir dans notre réseau, en nous concentrant moins sur l'expansion que sur le renforcement des agences existantes. Nos directeurs d'agence indépendants sont des entrepreneurs pur-sang. Ils veulent toujours le meilleur, pour eux et pour les clients.

Les clients se sentent bien accueillis et écoutés et savent qu'ils peuvent s'attendre à un service personnalisé. En témoignent le taux de satisfaction des clients Argenta, qui est remarquablement élevé.

Grâce à notre offre numérique, les clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires et d'assurance en toute simplicité. Les agences disposent donc de tout le temps nécessaire pour offrir aux clients des conseils personnalisés dans les dossiers plus complexes. Avec nous, pas de conseils d'un ordinateur ou d'un robot. Le contact humain reste primordial pour nous.

Notre objectif est de nouer une relation de confiance sur le long terme, où vous pouvez toujours vous adresser à la même personne. Une personne qui vous connaît et qui peut rendre les choses simples quand elles paraissent difficiles. Nous savons que la simplicité fonctionne. Mais pour cela, il faut travailler dur et remettre sans cesse

tout en question. Lorsque le client sort de chez Argenta, nous voulons qu'il se dise : « c'est aussi simple que ça ».

La politique n'a pas été tendre avec le secteur bancaire ces derniers temps. Comment jugez-vous l'attitude du gouvernement vis-à-vis des banques ?

Il est évidemment logique que le gouvernement participe à la surveillance du secteur bancaire.

Mais les banques semblent être devenues une source de revenus très lucrative pour le gouvernement ces dernières années. Les taxes bancaires ne cessent d'augmenter. Chaque année, le secteur paie près d'un milliard d'euros de taxes bancaires, au détriment du budget. Cet argent, qui devrait servir à assurer les dépôts, ne peut donc même pas être mis de côté dans un fonds.

Si l'on additionne toutes les contributions d'Argenta ces dernières années, qu'il s'agisse des taxes ou de l'impôt sur les sociétés, force est de constater que pour chaque euro de bénéfice net, un euro a également été versé à l'État. Exactement un euro pour euro. Et ce calcul ne tient même pas compte de la part du bénéfice net que nous distribuons aux actionnaires sous forme de dividendes et sur laquelle nous payons aussi un précompte mobilier.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

LES ACTIONS CONSTITUENT LA PIERRE ANGULAIRE DE TOUTE STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT À LONG TERME

NOUS AVONS DÉVELOPPÉ UN FONDS FISCALEMENT OPTIMAL,
ADAPTÉ AUX ENTREPRISES:

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

UN NOUVEAU FONDS ...
LA MÊME STRATÉGIE TESTÉE ET ÉPROUVÉE.

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



« Nous constatons de plus en plus que les solutions d'assurance font partie d'une offre de services plus large »

Les banques et les compagnies d'assurances sont actuellement confrontées à des défis gigantesques. Pensez par exemple à la réglementation de plus en plus complexe, à la numérisation et au new kid on the block : la durabilité. 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 ? Et quels conseils peuvent-ils donner à l'intermédiaire ? Nous avons posé la question à Jan Van Hove, Senior General Manager chez KBC Assurances.



Jan Van Hove, Senior General Manager KBC Assurances

Quelles sont les ambitions de KBC Assurances en matière de durabilité ?

Pour KBC Assurances, la durabilité n'est pas un simple effet de mode : il s'agit d'un principe fondamental dans nos activités au service de nos clients. En tant que membre du groupe KBC, nous considérons qu'il est de notre responsabilité sociale d'intégrer la durabilité dans tous les aspects de nos activités. Il ne s'agit pas seulement de beaux principes : il faut harmoniser les paroles et les actes. La durabilité est évidemment un concept très large. Mais ces dernières années, nous constatons

plus particulièrement que l'impact du changement climatique devient une priorité dans notre société. Nous suivons cette tendance, mais nous intégrons également ces valeurs sociales à nos activités, par exemple. Nous avons ainsi constaté que les produits d'assurance-vie mettent de plus en plus l'accent sur le bien-être. Avec l'ensemble du secteur de l'assurance, nous mettons fortement sur l'éducation financière. En tant qu'assureur, nous nous sommes particulièrement engagés à soutenir la transition écologique auprès de nos clients, particuliers et entreprises. Les particuliers sont souvent en recherche et n'ont pas

suffisamment conscience des nouveaux risques liés à cette transition écologique. L'émergence des voitures hybrides et électriques progresse notamment rapidement et nous observons des différences avec les véhicules à carburant fossile en termes de fréquence et d'intensité des accidents. Nous soutenons nos clients de manière optimale en leur offrant une garantie d'achat plus longue sur les véhicules électriques.

L'estimation de ces nouveaux risques est associée à une grande incertitude portant sur les nouvelles technologies. Et cela ne

concerne pas uniquement les voitures elles-mêmes, mais aussi l'infrastructure qui les entoure. Il suffit de penser aux stations de recharge à l'intérieur des maisons ou, mieux encore, à l'extérieur. Sans parler des vélos électriques qui sont extrêmement populaires, mais plus susceptibles de causer des accidents plus graves.

Les entreprises, quant à elles, apprécient particulièrement les conseils. C'est pourquoi, chez KBC, nous avons mis au point des parcours de conseil grâce auxquels nous soutenons nos clients professionnels, nouveaux et existants. En tant que bancassureur, nous sommes bien placés pour accompagner les entreprises tout au long de ce processus, notamment pour les aider à déterminer leurs besoins (par exemple, l'utilisation de nouvelles sources d'énergie ou techniques d'isolation), à définir le financement des investissements nécessaires et à déterminer comment assurer l'ensemble. Les entreprises apprécient manifestement cette approche globale. Nous constatons par ailleurs de plus en plus que les solutions d'assurance font partie d'une offre de services plus large.

En plus de soutenir nos clients dans leur transition écologique, nous intégrons continuellement dans nos produits et conditions de nouvelles informations sur les risques d'inondation, par exemple. Nous garantissons ainsi à nos clients qu'ils sont correctement assurés, tant en termes de couverture que de prix. L'estimation de ces nouveaux risques relève évidemment du métier de base de l'assureur. Néanmoins, l'impact du changement climatique représente une incertitude pour tous les assureurs. Dans les années à venir, nous continuerons donc à apprendre et à adapter nos produits aux nouvelles perspectives et tendances.

Quels défis distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants dans les années à venir ?

Les intermédiaires d'assurance doivent suivre l'évolution de notre société qui met de plus en plus l'accent sur le développement durable. Pour eux, il est essentiel de combler le fossé entre les

besoins des clients et les solutions proposées par les assureurs. Ce n'est pas une tâche aisée, car il faut comprendre les nouveaux risques et connaître les solutions d'assurance mises au point. Et il s'agit là d'une vaste gamme de produits, tant de produits vie que non-vie, y compris des produits d'investissement et des solutions fiscales. D'ailleurs, pour ces dernières catégories, nous sommes résolument engagés dans la voie de la durabilité, notamment par le biais de notre label Towards Sustainability. KBC Assurances distribue ses produits d'assurance exclusivement par l'intermédiaire des agents d'assurance de KBC et des agences bancaires de KBC. Nous occupons ainsi une position privilégiée sur le marché, car nous pouvons former rapidement et intensivement nos agents d'assurance pour qu'ils jouent efficacement et correctement leur rôle de passerelle entre le client et la solution d'assurance.

La durabilité est actuellement un sujet brûlant. De nombreuses obligations en matière de durabilité ont également été ajoutées pour l'intermédiaire. Quelles sont les mesures prises par KBC Assurances à cet égard ? Avez-vous des conseils pour l'intermédiaire dans ce domaine ?

Nous investissons massivement dans la formation de nos agents et de notre personnel afin de fournir un service optimal à nos clients. Les clients ont de nombreuses questions sur les nouveaux produits et services durables qu'ils posent souvent à leur intermédiaire d'assurance. Ces questions dépassent la simple connaissance des produits d'assurance. Il ne s'agit donc pas seulement de préparer nos distributeurs en termes de contenu. Il s'agit également d'un changement général de mentalité. KBC Assurances joint l'acte à la parole sur le plan de ses activités internes. Diverses initiatives permettent de réduire notre empreinte écologique en tant qu'entreprise et de sensibiliser davantage nos employés à la manière d'utiliser les ressources limitées de notre planète. En tant qu'assureurs, nous aidons également nos agents d'assurances à faire du développement durable une

priorité dans leur activité, par exemple en déterminant eux-mêmes l'empreinte de leur agence et en proposant des optimisations énergétiques concrètes pour leurs bureaux, des solutions de mobilité plus vertes, etc. Nos agents d'assurances peuvent ainsi clairement montrer l'exemple et agir en tant qu'ambassadeurs auprès de nos clients.

Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues. Quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ? Et sur l'intermédiaire ?

Les attentes du régulateur en matière de durabilité sont de plus en plus importantes, mais il subsiste parallèlement une grande incertitude quant aux futures orientations. Il est d'ores et déjà clair que les ambitions en matière de développement durable sont très fortes et que les exigences en matière de déclarations augmenteront de manière significative. La collecte de données représente déjà un élément essentiel de notre stratégie, mais nos clients eux-mêmes ne disposent pas toujours des données nécessaires, par exemple les émissions de leur entreprise. Nous essayons de déterminer au mieux la durabilité des produits que nos clients assurent. Cela nous permet de mieux évaluer les risques, pour nos clients et pour nous en tant qu'assureur, et d'inciter nos clients à choisir des produits plus durables. Par la force des choses, les intermédiaires devront également jouer un rôle dans cette collecte de données, puisqu'ils sont proches du client.

Outre les nouvelles exigences en matière de déclarations, nous nous attendons à ce que l'autorité de régulation adopte une position plus stricte sur les risques liés au climat couverts par les assureurs. En soi, cela soutient la transition écologique chez nos clients. Néanmoins, je m'inquiète personnellement de la vitesse à laquelle le régulateur imposera de facto des solutions durables à nos clients. Investir dans des solutions durables a souvent un coût. Ce coût plus élevé n'est pas évident pour tous les clients et, par conséquent, des objectifs climatiques bien intentionnés peuvent entrer en conflit avec des solutions socialement acceptables dans notre société. En bref, notre terrain de jeu restera très dynamique et stimulant.

« L'accumulation des réglementations risque d'entraver le fonctionnement du marché et de créer une certaine confusion chez les clients »

En mai 2023, la Commission européenne a publié sa stratégie en matière d'investissement de détail (« Retail Investment Strategy package ») visant à garantir que les intérêts des consommateurs occupent une place centrale dans les investissements de détail.

L'objectif est de permettre aux investisseurs de détail (c'est-à-dire les investisseurs non professionnels) de prendre des décisions d'investissement qui répondent à leurs besoins et à leurs préférences et de veiller à ce qu'ils soient traités de manière équitable et qu'ils bénéficient d'une protection adéquate. Les investisseurs de détail seront ainsi plus confiants pour investir dans leur avenir et profiter pleinement de l'Union des marchés de capitaux de l'UE. Dans notre précédente édition, nous avons déjà interviewé Nic De Maesschalck, président du BIPAR, sur ce sujet. Cette fois, nous sommes heureux de donner la parole à Vania Franceschelli, présidente de la FECIF.

Qu'est-ce que la FECIF et quelle est sa mission ?

La FECIF est la Fédération européenne des conseils et intermédiaires financiers. Depuis sa création en 1999, la FECIF a consacré d'importantes ressources et déployé des efforts considérables pour promouvoir et soutenir les conseillers et les intermédiaires financiers en Europe. Avec beaucoup de succès à la clé. La FECIF est le seul organisme européen qui représente à la fois les conseillers financiers et les intermédiaires d'assurance et les aide à obtenir tous les outils utiles à leur profession.

La Fédération a toujours mis tout en œuvre pour rendre la législation moins complexe et plus transparente aux yeux des consommateurs, de l'industrie financière et de l'économie en général. L'objectif de la FECIF est de promouvoir une gestion correcte et consciente de l'épargne par les conseils et intermédiaires financiers, afin de protéger les consommateurs et les entreprises du secteur.

C'est pourquoi nous entretenons un dialogue constant avec les autorités les plus importantes telles que le Parlement européen, la Commission européenne et les différentes autorités bancaires comme l'AEMF, l'ABE et l'AEAPP, chargées de la surveillance des secteurs de la finance, de l'assurance et des pensions.

Sur le site web de la FECIF, on peut lire ce qui suit : « En plus d'être conçue pour protéger les intérêts des consommateurs, la législation européenne relative aux services financiers doit aussi pouvoir s'appliquer sans imposer de contraintes inutiles aux professionnels sur secteur. » (traduction libre du site de la FECIF) La charge administrative peut cependant être considérée comme une restriction inutile pour l'intermédiaire indépendant. Quelles sont

les propositions de la FECIF pour réduire cette surcharge administrative ?

La FECIF travaille avec les autorités européennes dans le but de protéger également tous les consultants et intermédiaires financiers d'une charge administrative excessive. La FECIF répond activement aux consultations publiques en recueillant les avis de toutes les associations membres, pour les communiquer ensuite d'une seule voix. Cela permet d'aborder et de mettre en évidence les problèmes les plus importants rencontrés dans les différents pays et surtout d'éviter que l'évolution de la législation ne débouche sur des charges administratives excessives pour les opérateurs du secteur financier et de l'assurance.

Au cours de ces derniers mois, nous avons rencontré différents membres du Parlement européen et d'importantes parties prenantes du secteur. Nous avons également insisté sur cet aspect dans la lettre envoyée à la Commission européenne au sujet de la RIS et dans les discussions que nous avons eues avec les députés européens et les autorités.

Concernant la RIS, la FECIF a mis en avant le risque d'une réglementation excessive, vu que cette stratégie vient ajouter des règles à un secteur déjà très réglementé, où certaines réglementations n'ont d'ailleurs pas encore été totalement mises en œuvre. L'accumulation des réglementations risque d'entraver le fonctionnement du marché et de créer une certaine confusion chez les clients.

C'est notamment le cas avec les directives MiFID et IDD. Par exemple; le nouvel article 29 de l'IDD aurait pour effet d'accroître la charge de travail liée à la divulgation d'informations, à un tel point que les intermédiaires concernés pourraient ne plus être en mesure de remplir leurs obligations, pour des raisons techniques, juridiques et organisationnelles. La FECIF a demandé la suppression pure et simple de cet article.



Vania Franceschelli, présidente de la FECIF

Quels dossiers considérez-vous comme les plus importants à l'heure actuelle ? Quels dossiers devraient, selon vous, être particulièrement tenus à l'œil pour les intermédiaires indépendants ?

La FECIF travaille activement sur de nombreuses questions de première importance pour le secteur.

Ainsi, les travaux autour de la révision de la réglementation MiFid et les discussions sur la nouvelle stratégie d'investissement de détail (RIS) sont d'une importance primordiale pour l'Association et pour tous les conseillers financiers.

Par ailleurs, l'un des principaux objectifs de la FECIF concerne la mise en place d'une table ronde sur l'éducation financière, un problème très répandu à travers toute l'Europe. Dans ce domaine, les meilleurs élèves se trouvent en Europe du Nord. Notre volonté est donc d'examiner attentivement comment diffuser les modèles qui fonctionnent le mieux dans ces pays dans l'ensemble de l'UE.

Un autre enjeu de taille est celui de la durabilité. Nous devons créer des groupes de travail pour comprendre ce que cela signifie d'avoir des produits financiers durables et comment les conseillers financiers peuvent aider leurs clients à se familiariser avec le sujet. La question des fintech et des technologies, qui font déjà l'objet de nombreuses consultations, devra également être soulevée. La technologie ne doit pas être perçue comme un adversaire, mais bien comme une opportunité pour nous aider à atteindre de plus en plus de personnes, en apprenant à mieux les comprendre d'un point de vue psychologique et émotionnel.

Le problème des inégalités hommes-femmes doit également être pris à bras-le-corps. Il existe très peu d'études sur la place de la femme dans le monde de l'investissement et du conseil financier en Europe et la perception du métier de conseiller financier doit absolument être améliorée. Enfin, l'accent est aussi mis sur les pensions, domaine dans lequel la FECIF dispose d'experts au niveau européen.

Le 24 mai, la Commission européenne a publié ses propositions pour sa Retail Investment Strategy (RIS). Quel est le point de vue de la FECIF sur ce plan ?

La FECIF soutient les objectifs de la 'Retail Investment Strategy' et est d'accord avec la Commission sur la nécessité de fournir des règles communes pour les secteurs financiers et de l'assurance afin de pouvoir offrir aux citoyens européens des garanties en matière d'investissement. La FECIF est favorable à une harmonisation maximale entre la finance et l'assurance et se réjouit de voir les principaux outils juridiques révisés en ce sens. En même temps, la FECIF estime que certains aspects de la proposition de directive devraient être améliorés, comme la

simplification des informations mises à la disposition des investisseurs, ou les moyens de remédier aux distorsions dans le processus de conseil. La FECIF a déjà soumis ses commentaires et suggestions sur la proposition de stratégie, en soulignant la nécessité de modifier son approche centrée sur les coûts. En effet, la participation des investisseurs de détail aux marchés des capitaux entraîne nécessairement des coûts et des frais, en particulier lorsque les investisseurs ont besoin d'aide ou de conseils. L'expertise requise implique à son tour un niveau de rémunération correspondant aux compétences des conseillers financiers, lesquels jouent un rôle crucial en encourageant les investisseurs de détail à participer aux marchés des capitaux et en nouant des relations à long terme avec leurs clients,

en leur proposant des solutions sur mesure qui correspondent à leurs besoins en matière d'investissement. En ce sens, la priorité de la FECIF vis-à-vis de la RIS est que le rôle du conseiller financier soit reconnu à sa juste valeur. Sur cette base, la FECIF a également continué à insister sur la nécessité de mettre en œuvre des politiques adéquates pour renforcer le niveau d'éducation financière, ainsi que pour lutter contre les communications commerciales trompeuses et le problème des entités non agréées qui proposent des conseils financiers. Après avoir pris connaissance du rapport récemment publié par le rapporteur sur la proposition, il semble que les suggestions de la FECIF aient été prises en compte de manière adéquate.

SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE INTELLIGENT

qui **DOUBLE** la **PRODUCTIVITÉ** de vos employés.

Une solution 'smart' qui s'intègre à **Brio - Brokercloud - Sigura.**



Scannez ici pour la démo gratuite



EDFIN
CALENDRIER DE FORMATION



Le RGPD en 9 étapes

- E-learning
- 1 point banque, 1 point assurance, 1 point crédit hypothécaire & 1 point crédit à la consommation
- Gratuit pour les employés CP 341

L'ABC du crédit à la consommation

- E-learning
- 1 point crédit à la consommation
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 1: Connaissance de base

- Formation à distance
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 2: Assurances Non-Vie

- Formation à distance
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 3: Assurances Vie

- Formation à distance
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 4: Assurances Vie avec composante d'investissement

- Formation à distance
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- Webinaire à la demande
- 3 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Lutte contre le financement du terrorisme en relation avec le blanchiment de capitaux

- Webinaire à la demande
- 2 points banque & 2 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Enquête pénale sur les délits en rapport avec l'état de faillite

- Webinaire à la demande

Module 1 - Blanchiment - Introduction LBC/FT

- Webinaire à la demande
- 2 points banque & 2 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Module 2 - Blanchiment - Délits non-financiers et financiers

- Webinaire à la demande
- 2 points banque & 2 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Module 3 - Blanchiment - Cybercriminalité

- Webinaire à la demande
- 2,5 points banque & 1,5 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Module 4 - Blanchiment - Modes Opératoires

- Webinaire à la demande
- 2,5 points banque & 1,5 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Comment se protéger de l'inflation ?

- Webinaire à la demande
- 1 point banque & 1 point assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Comprendre les règles de conduite (IDD)

- Webinaire à la demande
- 4 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Responsabilité des administrateurs

- Webinaire à la demande
- 0,5 point assurance
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

Cyber assurance

- Webinaire à la demande
- 0,5 point assurance
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

Fin de mandat, fusion et reprise

- Webinaire à la demande
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

La gestion alternative : définition et analyse

- Webinaire à la demande
- 1 point banque & 1 point assurance
- Gratuit pour les employés CP 341
- Exclusivement & gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Hériter et planification successorale

- Webinaire à la demande
- 1 point banque & 1 point assurance
- Gratuit pour les employés CP 341
- Exclusivement & gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

La protection juridique

- Webinaire à la demande
- 0,5 point assurance
- Exclusivement & gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Inscrivez-vous et consultez les informations les plus récentes sur nos formations via :

www.edfin.be

Nos partenaires :



Retour sur le travail de lobbying de BZB-Fedafin

Au mois de décembre, il est toujours intéressant de revenir sur tout ce que nous avons accompli pendant l'année. Quels combats avons-nous menés au cours de ces 12 derniers mois ? Et quels résultats avons-nous obtenus ?

JANVIER

DÉLAIS DE DÉCLARATION POUR LES MANDATAIRES

Début 2023, nous avons appris qu'un projet de nouveaux délais de déclaration pour les mandataires avait été mis sur la table. Auparavant fixée au mois d'octobre, la date limite de déclaration est désormais fixée au 30 juin pour les déclarations papier et au 15 juillet pour les déclarations via Tax-On-Web. BZB-Fedafin a adressé une lettre à ce sujet au ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, au mois de janvier. En effet, selon notre organisation professionnelle, les nouvelles règles ne tiennent pas compte des intermédiaires d'assurance disposant d'un mandat pour introduire des déclarations. Ces derniers sont, selon nous, confrontés aux mêmes problèmes que les membres de l'ITAA (charge de travail importante à court terme, indisponibilité des documents nécessaires). Cependant, les mandataires ne peuvent pas bénéficier d'un délai plus long pour déposer les déclarations, compte tenu du profil de leur clientèle. Des discussions avec le cabinet, il est rapidement ressorti que le délai du 15 juillet ne serait plus modifié. BZB-Fedafin a mis l'accent sur le caractère tardif de la communication et la lourde charge de travail pour le mandataire. Finalement, il a été décidé qu'un report

pouvait être demandé à la fois par le contribuable et par l'agence. À condition que des motifs graves ou un cas de force majeure puissent être invoqués. Entre-temps, il a également été convenu avec le cabinet de faire de 2023 une année de transition, l'administration faisant preuve de souplesse pour l'obtention d'un report en cas de raisons sérieuses (p. ex. pénurie de personnel, dossiers de sinistre urgents après tempête...).

RÉFORME FISCALE

Outre les délais de déclaration pour les mandataires, BZB-Fedafin a également adressé un courrier au ministre des Finances au sujet des réformes fiscales prévues. Consciente que ses propositions avaient eu des conséquences importantes pour les indépendants du secteur de la banque et de l'assurance, BZB-Fedafin a décidé d'écrire également aux cabinets des ministres Clarinval et Dermagne. La note rédigée par notre organisation a aussi été transmise à des présidents de parti, des députés et des membres de commissions. Si les réformes ont été saluées par BZB-Fedafin, les intermédiaires indépendants ont tout de même été frappés en plein cœur par la suppression de l'épargne fiscale à long terme, de la déduction RDT et de la réduction d'impôt pour les primes de la protection juridique,

ainsi que par la réduction de l'épargne-pension. Dans sa note, BZB-Fedafin a formulé quelques contre-propositions, parmi lesquelles un assouplissement de la règle des 80 %. Par exemple, l'organisation professionnelle a proposé de retirer la PLCI et les primes de la couverture décès de la limite des 12/32 %.

VENTE GROUPEE

En janvier, le ministre Dermagne a fait part de son intention de mettre un terme aux ventes groupées en faisant en sorte que les clients ne dépendent plus de la banque. Il a finalement mis son projet en pratique en autorisant notamment la vente groupée uniquement s'il existe un lien essentiel entre l'assurance ou un autre service financier et le crédit hypothécaire. Par ailleurs, la loi prévoit que la réduction conditionnelle doit être proposée séparément pour chaque condition et être fixée dans le contrat. Ceci afin d'éviter que la réduction soit supprimée dans sa totalité si seule une des conditions n'est plus remplie. Les clients sont également libres de souscrire leur police ailleurs après un tiers de la durée du prêt sans perdre la réduction de taux dont ils bénéficient. BZB-Fedafin a décidé d'adopter une position nuancée en mettant l'accent sur la protection des consommateurs,



sachant qu'elle défend les statuts des agents bancaires et d'assurance, des courtiers d'assurance et des intermédiaires de crédit. BZB-Fedafin ne s'est pas opposée à une extension limitée de la réglementation relative aux ventes groupées. Le projet de loi du vice-premier ministre PS Pierre-Yves Dermagne a été approuvé le 26 octobre.

MARS

LOI RELATIVE AUX INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

BZB-Fedafin a commencé à faire du lobbying en mars 2023 en vue d'inclure les agents bancaires et d'assurance dans le champ d'application des amendements à la législation sur les informations précontractuelles dans le cadre des accords de partenariat commercial (Livre X, Titre 2 du CDE). L'obligation d'information doit permettre à la partie économiquement la plus faible de prendre une décision éclairée sur son engagement. Plus concrètement, le contrat et un document d'information distinct doivent être remis au candidat au plus tard un mois avant la signature du contrat. Ce document d'information doit, d'une part, donner des informations sur les principales dispositions contractuelles (par exemple, le caractère *intuitu personae*, les

engagements concrets, les sanctions, la durée et les modalités de résiliation, les indemnités, les investissements et leur sort en cas de résiliation, la clause de non-concurrence...). D'autre part, le document doit contenir une série de données socio-économiques pour permettre une évaluation correcte de l'accord de distribution (telles que l'historique des données du marché tant d'un point de vue global que local, les prévisions du marché, les états financiers des trois derniers exercices...).

Attention, cette obligation d'information s'applique également en cas de modification d'un accord de partenariat existant.

Lors de l'élaboration du code de droit économique, les agents bancaires et les agents d'assurance avaient été exclus du champ d'application. Le Conseil des ministres de l'époque s'était basé sur un avis de la Commission d'arbitrage pour justifier cette exclusion. Cette dernière avait estimé que les agents bancaires et les agents d'assurance n'avaient pas besoin de cette protection. Contrairement à Febelfin, BZB-Fedafin n'a cependant jamais été consultée à ce sujet et n'a donc pas pu s'opposer aux hypothèses de la Commission d'arbitrage.

Sachant que la Commission d'arbitrage préparait un avis visant à modifier la loi sur l'obligation d'information précontractuelle, BZB-Fedafin a fait pression sur les ministres concernés pour étendre le champ d'application aux agents bancaires et d'assurance. Les ministres ont écrit à la Commission d'arbitrage à ce sujet et, cette fois, nous avons été entendus. Le contexte économique et le besoin d'informations précontractuelles ayant fondamentalement évolué depuis 2013, BZB-Fedafin a cherché à convaincre la Commission d'arbitrage qu'une modification de la loi s'imposait. Le code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires impose aux banques de fournir des informations précontractuelles, mais il ne prévoit pas de sanctions et le non-respect de l'obligation d'information ne peut donc pas être pénalisé.

Comme il est peu probable que cette modification soit encore adoptée sous cette législature, nous l'avons déjà incluse dans notre mémorandum politique.

AVRIL SERMENT BANCAIRE

En avril 2023, un projet de loi portant diverses dispositions d'ordre financier a été élaboré. Celui-ci comprend un chapitre sur le serment bancaire. En 2019, nous avons déjà interviewé la personne à la base de la loi initiale, Meyrem Almaci, à propos de ce serment bancaire. À l'époque, cette dernière avait clairement expliqué que cette loi ne s'appliquait pas aux agents indépendants. Dans le nouveau projet de loi, il apparaît cependant que les intermédiaires indépendants devront également prêter ce serment. N'ayant jamais été entendus ni sollicités en tant qu'unique association professionnelle représentative des agents indépendants, nous avons transmis de manière proactive notre position sur l'extension du serment bancaire aux présidents de groupe des principaux partis. Nous leur avons également donné la possibilité de réagir dans notre

magazine Momentum, mais nous n'avons à ce jour reçu aucune réponse.

Selon BZB-Fedafin, il est tout à fait normal que les agents bancaires n'aient initialement pas été inclus dans le projet de loi. Ces derniers doivent satisfaire à des exigences minimales en matière d'expertise adéquate et d'honorabilité professionnelle et doivent aussi respecter des règles spécifiques visant à protéger les épargnants et les investisseurs. L'argument avancé est que les agents bancaires et leur personnel doivent être inclus dans le champ d'application, car s'ils ne le sont pas, on peut alors considérer qu'il y a une inégalité de traitement entre le personnel des banques et les agents bancaires. Selon BZB-Fedafin, ce raisonnement ne tient pas, d'une part, parce que les agents bancaires se trouvent sous la surveillance directe de la FSMA et peuvent être sanctionnés et, d'autre part, parce que leurs contrats sont intuitu personae, ce qui signifie qu'ils peuvent également être tenus personnellement responsables par la banque, contrairement au personnel des établissements de crédit. Le fait d'ajouter encore un contrôle et un arsenal de sanctions supplémentaires alors que les agents bancaires sont déjà sous le contrôle de la FSMA et des établissements de crédit rend leur situation particulièrement précaire et les rend encore plus vulnérables à la pression de l'établissement de crédit pour lequel ils interviennent.

Nous nous interrogeons également sur la manière dont ces sanctions disciplinaires seront imposées aux employés et sur les conséquences qu'elles auront sur la relation entre l'employé et l'employeur. BZB-Fedafin a formulé quelques propositions d'amendements au projet de loi. Au moment de la rédaction de cet article, le projet de loi était en cours d'examen au Parlement. Nous craignons que les parlementaires des partis de la majorité se rangent du côté de leurs ministres sur cette question.

STATUT DE SOUS-AGENT (EN FORMATION) CRÉDIT À LA CONSOMMATION

BZB-Fedafin a demandé au ministre Dermagne de créer le statut de sous-agent (en formation) également pour les crédits à la consommation. Ce statut n'existe actuellement que pour les prêts hypothécaires, mais nous pensons qu'il est également nécessaire pour l'intermédiation en crédit à la consommation. Nous avons également inclus cette question dans notre mémorandum politique.

JUIN PROJET DE LOI SUR LES PROSPECTUS PHYSIQUES

À l'heure actuelle, toutes les agences bancaires doivent mettre une version papier de chaque document d'information tarifaire à la disposition des clients dans la partie publique de l'agence, afin que ceux-ci puissent en lire une version imprimée. BZB-Fedafin souhaite toutefois que cela soit modifié. Selon l'organisation professionnelle, il suffirait de placer ce document uniquement sur le site web ou de le mettre à la disposition des (non-) clients qui le demandent spécifiquement. En outre, ce gaspillage de papier est néfaste pour l'environnement. Ce point a été repris par l'Open Vld et traduit dans une proposition de loi. Kathleen Verhelst, députée Open Vld, avait déjà déclaré ceci dans une interview dans un numéro précédent de Momentum : « La législation doit aussi vivre avec son temps. La législation actuellement en vigueur qui impose la mise à disposition physique de documents d'information tarifaire et de glossaires date de 1998, il y a près de 25 ans. Dans la société de l'information d'aujourd'hui, cette règle est totalement dépassée. »

Votre partenaire crédit, leasing et renting



DEVENIR COURTIER
TÉL 09 224 74 74
ou sur www.eblease.be

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.

ARAG,

notre nouveau partenaire pour la protection juridique

À partir du 1er janvier 2024, BZB-Fedafin travaillera officiellement avec un nouveau partenaire pour sa police de groupe Protection juridique. Après 20 années de collaboration, DAS cède la place à ARAG. Le moment était donc venu de nous entretenir avec PDG d'ARAG, Mireille Urlus. Nous lui avons posé les questions les plus pressantes.



Mireille Urlus, PDG d'ARAG

Quelle est la différence entre la précédente assurance Protection juridique de DAS et celle à laquelle nos membres peuvent désormais souscrire chez ARAG ?

ARAG est le plus grand assureur en protection juridique du monde. En tant qu'entreprise familiale, nous sommes totalement indépendants. Forts de plus de 80 années d'expertise, nous proposons des produits innovants et

une gestion performante des sinistres. Par exemple, les gestionnaires de sinistres de notre département Juridique ont tous exercé auparavant le métier d'avocat pendant au moins cinq ans. Cela explique le pourcentage élevé de dossiers - plus de 90% - qui sont réglés à l'amiable.

Pour ses membres, BZB-Fedafin a choisi une solution ARAG Business Gold sur mesure, en ajoutant des garanties importantes ou en améliorant les

garanties existantes. Les membres qui souscrivent ou ont souscrit la police pourront bénéficier, entre autres, d'une limite plus élevée pour les litiges contractuels, d'une couverture des litiges entre partenaires, d'une assurance protection juridique complète pour les problèmes rencontrés sur internet avec Web@ctive... En outre, il est également possible d'accéder à la ligne d'assistance juridique Legal Helpline pour obtenir des conseils juridiques par téléphone, y compris pour des questions qui ne sont pas prévues par la police.

En résumé, la police de protection juridique ARAG de BZB-Fedafin est une assurance très complète qui offre une grande tranquillité d'esprit.

Nombreux sont ceux qui connaissent déjà la couverture Protection juridique proposée en complément de l'assurance auto. En tant qu'entreprise, pourquoi est-il important de souscrire une assurance protection juridique indépendante de l'assurance automobile ?

En tant que chef d'entreprise, vous pouvez toujours être confronté à un litige juridique avec, par exemple, un client ou un fournisseur, avec un collaborateur... L'assurance protection juridique de votre entreprise est conçue pour couvrir les litiges dans les différents domaines de votre activité professionnelle. Elle couvre non seulement les frais liés à ces litiges, mais en prenant tout en charge, elle vous permettra aussi de rester concentré sur votre activité.

Elle ne remplace pas la protection juridique liée à votre voiture ou votre habitation, mais elle les étend ou les complète dans un autre domaine où des litiges sont possibles.

Quelles sont les garanties couvertes par la police ?

L'ARAG Business Gold de BZB-Fedafin est une assurance protection juridique très complète et sur mesure qui couvre les litiges que vous pouvez avoir dans le cadre de votre activité professionnelle en tant qu'intermédiaire d'assurance et/ou financier.

Nous pensons, par exemple, aux litiges contractuels avec des clients ou un donneur d'ordre, aux litiges avec des collaborateurs ou à ceux entre partenaires...

La police prévoit également une couverture en cas de litige fiscal. En outre, il existe aussi une couverture fiscale étendue qui couvre également les coûts d'un contrôle fiscal.

L'assurance de protection juridique est souvent considérée comme une couverture permettant de payer les frais d'avocat. Est-ce la seule raison de souscrire une telle assurance ?

En tant qu'assureur, ARAG fait bien plus que couvrir les honoraires des avocats. Tout d'abord, la Legal Helpline permet à tout assuré d'obtenir un premier avis sur n'importe quelle question juridique. Même si l'il n'y a pas encore de conflit et même si la question ne se pose pas dans

le cadre de l'activité professionnelle. La Legal Helpline permet donc d'éviter les conflits juridiques de manière préventive, mais peut également offrir une première aide en cas de conflit.

En outre, grâce à l'expertise de ses juristes spécialisés, ARAG n'est pas une boîte aux lettres, mais est capable de gérer activement les dossiers. Ces derniers peuvent ainsi souvent être résolus via un règlement à l'amiable. Une solution plus rapide et tout aussi valable.

Toutefois, si aucune solution à l'amiable n'est possible, les frais liés à la procédure seront évidemment pris en charge dans les limites de la couverture. Il peut s'agir des frais d'avocat, des frais d'expertise...

À partir de quand nos membres pourront-ils souscrire la police de protection juridique d'ARAG ?

La police de groupe de BZB-Fedafin prendra effet à partir du 1er janvier 2024. Les membres de BZB-Fedafin qui ne sont pas encore assurés via BZB-Fedafin à ce jour pourront souscrire la police de protection juridique d'ARAG à partir de cette date.

Êtes-vous membre de BZB-Fedafin et souhaitez-vous souscrire une police de protection juridique via nous ? Vous pouvez facilement le faire via notre site web sur la page 'avantages' !

Congrès 2023

Un avenir durable assuré

Le vif intérêt suscité par le thème « Un avenir durable assuré » montre que les intermédiaires en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits sont conscients du rôle crucial qu'ils ont à jouer dans la transition vers une économie durable.

**« Nous vivons une époque turbulente et, dans un monde comme le nôtre, nous devons regarder à gauche et à droite, et pas seulement droit devant nous »
- Peter Hinssen, conférencier international**

Le titre « Un avenir durable assuré » a plusieurs significations, a expliqué Hanne Decoutere dans son discours de bienvenue devant les 1 200 participants au congrès de BZB-Fedafin. La conférence portait bien sûr sur la durabilité de la profession de conseiller elle-même, mais aussi sur l'intégration des investissements durables dans la pratique du conseil. Les besoins des clients en matière de développement durable doivent déjà être pris en compte au moment de donner des conseils. Mais les réglementations qui régissent la durabilité et qui la mettent en œuvre dans la pratique sont très complexes, ce qui complique la

tâche des intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits.

VERDISSEMENT MONÉTAIRE

Une fois de plus, il est apparu clairement que la transition vers une économie financière durable était pleine d'incertitudes et de défis, comme l'a expliqué dans son discours Selien De Schryder, professeure d'économie monétaire à l'Université de Gand. Cette dernière a parlé du verdissement monétaire et de la manière avec laquelle celui-ci est mis en œuvre dans la politique de la Banque centrale européenne (BCE). Cela peut sembler très éloigné de la pratique du conseil, mais l'intermédiaire financier est un maillon de la chaîne monétaire, et tout ce que la BCE dit et veut déterminer en fin de compte ce que l'intermédiaire doit faire.

Le verdissement monétaire consiste à intégrer des objectifs de durabilité

environnementale dans la politique monétaire. « L'objectif est que la politique monétaire facilite et soutienne la transition vers une économie durable, ou à tout le moins qu'elle ne la freine pas », a déclaré Selien De Schryder.

**« Le verdissement monétaire consiste à intégrer des objectifs de durabilité environnementale dans la politique monétaire. »
- Professeure Selien De Schryder**

Ce « stress climatique » de la BCE ne vient pas de nulle part. Comme Selien De Schryder l'a expliqué : « La BCE veut maintenir l'inflation (les prix) à un niveau de 2 %. C'est son mandat principal. Le changement climatique a néanmoins des effets directs et indirects sur la stabilité des prix. Si celle-ci est menacée par le changement climatique, la banque centrale se doit donc de réagir. » Outre cet effet sur les prix, le changement climatique a également un impact sur la stabilité financière et les investissements des institutions financières, qui laisse même planer le risque d'une crise systémique du système financier lui-même.



Selien De Schryder, professeure de macroéconomie empirique

Selien De Schryder estime que la lutte contre les risques climatiques est un véritable défi existentiel. « Il faut aller vite. À politique inchangée, les pertes et l'impact sur le PIB seront très importants. Tout retard rendra la mission de la banque centrale, à savoir soutenir l'économie et stabiliser les prix, encore plus difficile. »

L'objectif de la BCE est bien sûr de prévenir une crise systémique. Mais comme l'a fait remarquer Selien De Schryder, « si l'on ne peut pas mesurer ce qui se passe, il est difficile d'agir. » Pour pouvoir soumettre le secteur financier à des tests de résistance, nous avons besoin de données climatiques détaillées et actualisées, mais aussi d'indicateurs socio-économiques, de modèles macroéconomiques et de scénarios climatiques de meilleure qualité.

La BCE veut également que les institutions financières fassent preuve de plus de transparence sur leur exposition aux risques liés au climat et à la transition. En 2020, la BCE a encore transmis des directives sur les informations que les banques devraient publier à ce sujet. Au bout du compte, presque aucune banque n'a réussi à répondre aux attentes. Raison pour laquelle la BCE a décidé de

resserrer la vis et a converti les attentes en obligations contraignantes.

« Pour mars de cette année, les risques devaient être classés par catégories et l'impact de chaque risque sur les opérations de la banque devait être analysé. D'ici la fin de l'année prochaine, ces risques devront être intégrés dans la stratégie et la gestion des risques de chaque banque. La BCE s'attend à ce que toutes les banques aient répondu à ses attentes d'ici la fin de l'année prochaine », a précisé Mme De Schryder.

En 2022, les banques ont également été soumises à un test de résistance climatique dans lequel trois scénarios ont été testés : une transition accélérée vers un réchauffement de 1,5 degré d'ici 2050 ; une transition retardée avec une accélération en direction de l'objectif de 1,5 degré à partir de 2030, avec un coût plus élevé ; et une transition retardée dans un scénario de 2,6 degrés. Le test de résistance a montré que les banques devaient constituer des provisions supplémentaires pour pouvoir compenser les risques liés à la transition, en particulier dans le cas d'une transition tardive.

« Le point sur lequel la BCE ne cesse d'insister est que nous devons

commencer plus tôt afin de minimiser le coût de la transition. Les tests de résistance sont toutefois loin d'être parfaits. Ils n'intègrent pas encore les boucles de rétroaction entre le système financier et l'économie réelle, ni l'interaction des risques au sein du système financier et entre les secteurs financiers. Bref, ils sous-estiment encore les risques », selon Mme De Schryder.

LA COMPLEXITÉ DES RÈGLEMENTS

Les intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits sont également soumis à des obligations en matière de durabilité. Mais les règles qui traduisent le thème de la durabilité dans la pratique du conseil sont très complexes. La réglementation est loin d'être claire et facile à appliquer. Virginia Schreurs est responsable du développement durable chez Assuralia et sait à quel point la réglementation peut être complexe.

Pour pouvoir se frayer un chemin dans ce chaos, Virginia Schreurs conseille de se concentrer sur les points auxquels l'Europe tient vraiment dans la relation avec le client.

Le premier point concerne la transparence. « Il y a les obligations de





Virginia Schreurs, sustainability manager Assuralia

transparence que le Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (« Sustainable Finance Disclosure Regulation » ou SFDR) impose à la société de courtage ou à l'agence, ainsi qu'au niveau du produit que vous conseillez et de ses aspects durables ». La deuxième obligation concerne la manière avec laquelle l'intermédiaire doit intégrer les préférences du client en matière de développement durable dans le processus de conseil et la gestion de portefeuille. « Il s'agit de l'obligation de demander à ses clients quelles sont leurs préférences en termes de durabilité. Ces obligations sont énoncées dans les règlements sur la distribution, à savoir l'IDD pour les assurances et la MiFID pour les banques. »

Virginia Schreurs a ensuite expliqué comment catégoriser les préférences des clients en matière de durabilité. Les règles prévoient trois catégories. Soit le client déclare qu'une part minimale de ses fonds doit être investie dans des investissements respectueux de l'environnement tels que définis dans la taxonomie de l'UE (cette taxonomie est une sorte d'encyclopédie des

activités qui sont durables ou qui aident à la transition). Soit le client stipule qu'une part minimale de ses fonds doit être investie dans des investissements durables tels que définis dans le SFDR. Soit le client veut que son investissement n'ait aucune incidence négative en matière de durabilité, que ce soit de manière quantitative ou qualitative.

Alors que la réglementation évolue encore, les intermédiaires financiers sont déjà depuis août 2022 tenus de prendre en compte la sensibilité de leurs clients en matière de développement durable. Virginia Schreurs a ainsi indiqué qu'Assuralia développait des outils et des sites web pour faciliter l'entretien sur les préférences en matière de durabilité et pour aider l'intermédiaire à bien respecter les règles. Assuralia et Febelfin ont réalisé ensemble une brochure expliquant pourquoi les préférences des clients en matière de durabilité doivent être demandées. Des fiches ont également été élaborées en collaboration avec les fédérations de courtage pour servir de fil rouge dans l'entretien avec le client. Mais il reste du pain sur la planche.

« Nous examinons actuellement avec les fédérations et l'autorité de contrôle comment nous pourrions encore améliorer les choses. Entre-temps, nous avons nous-mêmes reçu davantage d'explications afin de mieux comprendre comment traduire la théorie en pratique d'une manière plus agréable pour le client », a déclaré Mme Schreurs.

Un label pour les produits financiers durables permettrait de faciliter les entretiens avec les clients. L'Europe a déjà tenté d'étendre le fameux « Écolabel » aux produits financiers. « Nous n'y sommes malheureusement pas encore parvenus, mais je ne pense pas que l'idée ait été abandonnée. La possibilité de labelliser les produits financiers est toujours en discussion au niveau européen », selon Virginia Schreurs.

« Entre-temps, nous avons nous-mêmes reçu davantage d'explications afin de mieux comprendre comment traduire la théorie en pratique d'une manière plus agréable pour le client »
- Virginia Schreurs, Assuralia

LABEL

Tom Van den Berghe, directeur de la finance durable chez Febelfin, est totalement en faveur d'un label qui serait octroyé aux produits financiers durables. Le label « Towards Sustainability » pourrait selon lui faire l'affaire. Il s'agit d'un label qui avait été développé par Febelfin en 2018-2019 et qui est depuis décerné par l'Agence centrale de labellisation (CLA), une organisation sans but lucratif belge. Ce label fait aussi l'objet d'une vérification indépendante.

Le label « Towards Sustainability » va au-delà de la transparence et de l'information ; il fait également l'objet d'un contrôle, qui permet de confirmer que le produit est effectivement ce qu'il prétend être. Il s'agit d'une sorte de garantie d'un niveau minimal de durabilité », d'après Tom Van den Berghe.

Selon lui, le label Towards Sustainability, totalement intégré dans le cadre européen, pourrait aider à compenser la complexité de la réglementation. « Et nous en avons vraiment besoin », comme il l'a précisé.

« À la fin de l'année dernière, 135 milliards d'euros de produits d'investissement durable ont été distribués sur le marché belge. Le succès commercial des produits durables contraste avec la complexité des réglementations en la matière, et cette complexité est susceptible d'embrouiller les investisseurs particuliers tout en impliquant un risque d'écoblanchiment (greenwashing). Même pour les experts, c'est difficile de s'y retrouver », a déclaré Tom Van den Berghe. Un label solide et vérifié de manière indépendante pourrait contribuer à réduire ce risque.

« Même pour les experts, c'est difficile de s'y retrouver. »
- Tom Van den Berghe, Febelfin

Soit le produit bénéficie du label, soit il n'en bénéficie pas. Un label est un gage



Tom Van den Berghe, director sustainable finance Febelfin

de clarté. Les réglementations peuvent en revanche toujours être sujettes à interprétations. Tom Van den Berghe donne l'exemple des articles 8 et 9 du règlement SFDR.

« Nous constatons que les obligations d'information énoncées aux articles 8 et 9 sont utilisées comme un label de durabilité sur le marché. Cela n'a pourtant jamais été l'intention du régulateur. Le SFDR impose une obligation d'information et n'offre aucune garantie quant au niveau de durabilité du produit financier. Il ne prévoit pas non plus de contrôle approfondi du contenu « durable ». Il y a quelques semaines, le régulateur néerlandais a publié une directive indiquant qu'il était préférable de ne pas utiliser la classification SFDR pour promouvoir des produits. Les articles 8 et 9 ne doivent pas être présentés comme une sorte de garantie de durabilité. »

LA RÉALITÉ DU TERRAIN

De quelle manière la durabilité est-elle abordée dans l'entretien avec le client ? Dans quelle mesure l'intermédiaire financier applique-t-il correctement les règles ? Pour le savoir, rien de tel qu'une enquête sur le terrain. En tant

que directrice générale de 2°Investing Initiative France, Hélène Lanier coordonne quelques-uns des plus grands projets de recherche au monde dans le domaine de la finance durable. Elle est venue présenter à BZB-Fedafin les résultats d'une enquête mystère effectuée en vue de mieux comprendre comment les professionnels donnent des conseils dans le domaine de la durabilité. Pour les besoins de cette étude, plusieurs acteurs se sont rendus dans des agences en se faisant passer pour des clients intéressés.

Depuis 2019, plusieurs enquêtes ont été menées pour déterminer exactement les attentes des clients en matière de durabilité et d'investissement. Les clients peuvent avoir des objectifs différents. Tout d'abord, il y a les clients dont la principale préoccupation reste le rendement financier. D'autres veulent que leurs investissements et leurs plans d'épargne soient en accord avec leurs valeurs personnelles et ne veulent absolument pas investir dans certaines entreprises ou certains secteurs. Les enquêtes ont aussi identifié une troisième groupe pour qui les investissements doivent réellement avoir un impact et faire concrètement la



Hélène Lanier, PDG 2DII

différence. Enfin, il y a ceux qui combinent ces trois éléments.

L'enquête dont Hélène Lanier est venue présenter les résultats, visait à évaluer les conseillers financiers sur trois niveaux : le niveau des connaissances dans le domaine de la finance durable, le respect des obligations réglementaires et la compréhension des préférences des clients en matière de durabilité. L'enquête a été menée au Danemark, en Estonie, en Allemagne, en Grèce, en Irlande et en Roumanie, mais pas (encore) en Belgique. Entre fin 2022 et début 2023, les clients mystères sont allés demander des conseils dans 253 agences différentes.

Six mois après que les règles en matière d'entretiens sont devenues obligatoires, force est de constater qu'elles sont loin d'être devenues un automatisme. Dans 48 % des agences, les conseillers ont commencé spontanément à parler des préférences en matière de durabilité. Dans 52 % des cas, l'acteur a dû prendre lui-même l'initiative. Ce sont les conseillers financiers allemands et danois qui se sont montrés les plus proactifs. En Allemagne, 74 % d'entre eux ont abordé eux-mêmes les préférences en matière de durabilité sans y être invités. Au Danemark, le pourcentage était de 62 %. La Roumanie et l'Irlande sont les

deux pays les moins proactifs, avec des pourcentages inférieurs à 30 %.

De manière générale, les conseillers ont la capacité d'expliquer les préférences en matière de durabilité. Mais lorsque les questions deviennent plus techniques, on constate que la notion se détériore. Lorsque l'entretien démarre sur de mauvaises bases, il peut rapidement perdre tout son intérêt », a déclaré Hélène Lanier.

« Lorsque l'entretien démarre sur de mauvaises bases, il peut rapidement perdre tout son intérêt. »
- Hélène Lanier, 2^e Investing Initiative France

Le processus n'est pas non plus toujours respecté. Près de 40 % des conseillers ne font aucun effort pour s'enquérir auprès de leurs clients de la part minimale à investir sur la base de leurs préférences en matière de durabilité. 31 % ont spontanément suggéré des tranches d'investissement qui répondent aux préférences en matière de durabilité et 28 % ont explicitement demandé quelle était la part minimale à investir sur la base de ces critères.

« Dans la plupart des cas, une offre personnalisée a cependant pu être proposée, mais après que le client a demandé de l'adapter », a expliqué Mme Lanier, même si celle-ci a ajouté que les produits nécessaires à une telle offre personnalisée n'étaient parfois tout simplement pas disponibles, par exemple lorsque le client souhaitait avoir un impact direct. « Ces clients se voient alors souvent proposer un produit qui ne correspond pas à leurs besoins. » Lanier déconseille fortement cette pratique, car « c'est ainsi que l'on se retrouve dans un processus de vente pouvant donner lieu à des litiges ».

PETER HINSSSEN

L'orateur principal de la conférence était Peter Hinssen, un conférencier de premier plan, un entrepreneur en série et un visage familier de la Silicon Valley. M. Hinssen est l'auteur des livres « Digital is the new normal », « The network always wins » et « The day after tomorrow ». Ces derniers temps, il aime surtout parler du « monde jamais normal ». Ceux qui s'efforcent de suivre le rythme auquel notre monde évolue n'auront guère de répit. Peter Hinssen est convaincu que les changements et les chocs se multiplieront dans les années à venir.

Hinssen a fait référence à la scène du film Matrix dans laquelle Neo a le choix entre une pilule rouge qui lui montre le monde réel et une pilule bleue qui ne lui en montre que l'illusion. « En tant que société, nous sommes habitués aux bouleversements, mais tout va de plus en plus vite aujourd'hui. Vous pouvez choisir de le voir ou non. Tout le monde a le choix ».

« Nous vivons une époque turbulente et, dans un monde comme le nôtre, nous devons oser regarder à gauche et à droite, et pas seulement droit devant nous »
- Peter Hinssen, conférencier international

Les chocs à venir seront très variés. Certains seront technologiques.

« Ce n'est pas parce que le numérique est devenu la norme que c'est fini », a déclaré M. Hinssen. De nouvelles manières de voir le monde vont s'imposer avec, par exemple, la réalité augmentée, l'accroissement de l'information, l'intelligence artificielle et l'automatisation et celles-ci vont probablement se combiner les unes avec les autres. M. Hinssen a parlé du sujet le plus brûlant du moment (l'IA), mais aussi de son fils qui trouve gênant de parler à son père au téléphone et qui considère le courrier électronique comme un média du passé.

Il y a aussi le changement climatique avec les tempêtes, inondations, incendies de forêt et autres perturbations météorologiques, ainsi que les chocs financiers et sociaux qui peuvent être provoqués par ces événements. Peter Hinssen a déclaré : « C'est ce qui m'effraie le plus : le spectre de chocs sociaux. La situation géopolitique n'a peut-être jamais été aussi instable qu'aujourd'hui. Et il n'y a pas que la guerre en Ukraine. Des lignes de fracture se creusent dans une économie mondiale en pleine phase de réinitialisation. Je pense, par exemple, à la guerre commerciale entre la Chine et les États-Unis, qui risque de déboucher sur une nouvelle guerre froide. Quand j'étais jeune, nous vivions dans un monde bipolaire. Ensuite, nous sommes passés à un monde unipolaire. Aujourd'hui, nous nous dirigeons vers un monde multipolaire. Force est de constater que le monde est en pleine réinitialisation ».

Le « monde jamais normal » présente quatre caractéristiques : il n'est pas linéaire, il est totalement fluide, il est entièrement connecté et il évolue plus rapidement que jamais. Nous entrons de plus en plus dans un « monde d'inconnues inconnues ». Presque personne ne sait ce qui nous attend demain. Un monde qui n'est jamais normal et qui se réinitialise à coups de chocs peut s'avérer déprimant. Mais, selon M. Hinssen, cette polycrise ouvre aussi de nombreuses opportunités.



Peter Hinssen, conférencier international

Il est possible de s'épanouir dans un « monde jamais normal » à condition de s'y prendre à temps. Auparavant, il était possible d'attendre d'être au sommet de sa forme pour changer, mais cela ne fonctionne plus comme cela, selon Hinssen. Aujourd'hui, vous devez commencer à penser à l'avenir tant que vous en avez encore la possibilité (et que vous n'avez pas encore atteint votre apogée).

Hinssen a ensuite cité Peter Drucker, qui a souligné un autre grand danger des périodes de turbulence. « Le plus grand danger, dans les moments de turbulence, ce n'est pas la turbulence; c'est d'agir avec la logique d'hier. » Combien de fois voyez-vous la logique d'hier utilisée dans votre entreprise, alors que le monde n'a jamais évolué aussi vite qu'aujourd'hui ? »

Dans un même temps, nous devons apprendre à agir sur la base d'informations incomplètes. « Nous avons été formés pour résoudre les puzzles d'hier, mais nous devons maintenant apprendre à agir alors que nous ne disposons pas encore de toutes les pièces d'information. Nous allons devoir relier des points au moment où nous en ajoutons nous-mêmes ».

L'intelligence artificielle (IA) s'entraîne aussi à relier les points entre eux. « Je n'avais jamais vu une technologie devenir mainstream aussi rapidement », a déclaré M. Hinssen. L'IA est à la fois une bénédiction et une malédiction. Elle crée de nouveaux schémas que nous ne comprenons pas encore. Il y a quelque temps, une messe entièrement générée par l'IA a été célébrée en Allemagne, avec un sermon rédigé par ChatGPT. Aucun prêtre n'était physiquement présent. Seulement un avatar. Des discussions ont eu lieu au Vatican, entre le responsable de l'IA et le pape, pour savoir si cela était possible ou s'il fallait l'interdire. Le simple fait que le Vatican dispose de son propre responsable de l'IA prouve à quel point cette technologie est déjà devenue mainstream ».

« Combien de fois voyez-vous la logique d'hier utilisée dans votre entreprise, alors que le monde n'a jamais évolué aussi vite qu'aujourd'hui ? »
- Peter Hinssen, conférencier international

Auteur : Hans Housen



« Dans un monde de plus en plus digital,
la sensibilisation constitue
la première ligne
de défense
contre la cybercriminalité. »

La cybercriminalité est partout. Plusieurs plateformes tentent de protéger les entrepreneurs contre cette menace. Citons notamment Febelfin, la FSMA et Safeonweb. Comme la cybercriminalité prend sans cesse de nouvelles formes, nous restons, en tant qu'organisation professionnelle, attentifs aux évolutions dans ce domaine. Katrien Eggers, porte-parole de Safeonweb détaille ci-dessous les formes actuelles de cybercriminalité et la manière dont vous pouvez vous en protéger, vous et votre entreprise.

Que fait exactement Safeonweb ?

Safeonweb est une initiative du Centre pour la Cybersécurité Belgique qui vise à accroître la résilience numérique des citoyens et des entreprises belges. Le site propose des informations utiles, des conseils et des astuces pratiques pour se protéger contre les dangers de la cybercriminalité. Safeonweb est une plateforme centralisée où les utilisateurs peuvent trouver des informations actualisées et des outils utiles pour renforcer leur sécurité en ligne. Les services sont proposés via un site web et divers médias sociaux. Chaque année, Safeonweb organise au mois d'octobre une campagne autour d'un thème particulier. Le thème de cette année était la lutte contre le phishing (hameçonnage), avec le slogan « Le phishing, ça se joue dans les détails ! ».

Quelles sont les formes actuelles de cybercriminalité et quels dangers représentent-elles ?

La cybercriminalité est en constante évolution. À l'heure actuelle, les principales menaces viennent des attaques par hameçonnage (phishing), des rançongiciels (ransomware) et des usurpations d'identité. Le phishing vise

à obtenir des informations sensibles en se faisant passer pour des entités dignes de confiance. La technique de ransomware consiste à crypter des fichiers et à demander une rançon pour les décrypter. L'usurpation d'identité signifie l'acquisition non autorisée de données personnelles. Ces formes de cybercriminalité peuvent avoir des conséquences désastreuses, parmi lesquelles des pertes financières, des atteintes à la réputation et une perturbation des activités de l'entreprise.

« Dans un monde de plus en plus digital, la sensibilisation constitue la première ligne de défense contre la cybercriminalité. Safeonweb at work, initiative du Centre pour la Cybersécurité Belgique, a été conçu pour fournir aux entreprises les connaissances et les outils nécessaires pour qu'elles ne soient plus simplement des victimes, mais qu'elles deviennent également des défenseuses actives de leur sécurité en ligne. »

- Katrien Eggers, porte-parole de Safeonweb

Avez-vous des conseils concrets pour lutter contre la cybercriminalité ?

Voici quelques conseils d'ordre général pour lutter contre la cybercriminalité :

- utilisez des longs mots de passe et une vérification en deux étapes lorsque c'est possible ;
- faites preuve de prudence lorsque vous ouvrez des courriels suspects et ne cliquez pas sur les liens ;
- faites régulièrement des backups de vos données importantes ;
- utilisez un logiciel de sécurité (tel qu'un antivirus) et mettez-le à jour régulièrement ;
- tenez vos logiciels et systèmes d'exploitation à jour ;
- suivez Safeonweb sur tous ses canaux !

Y a-t-il des formes de cybercriminalité pour lesquelles nos membres doivent être particulièrement vigilants ?

Dans un monde de plus en plus digital, la sensibilisation constitue la première ligne de défense contre la cybercriminalité. Les entreprises doivent en particulier s'armer contre les risques croissants d'attaques par ransomware. Safeonweb at work, une initiative du Centre pour la Cybersécurité Belgique, a été conçu pour fournir aux entreprises les connaissances et les outils nécessaires pour qu'elles ne soient plus simplement des victimes, mais qu'elles deviennent également des défenseuses actives de leur sécurité en ligne.

Les entreprises doivent également se montrer particulièrement attentives aux attaques ciblées telles que le spear-phishing, une technique via laquelle les pirates mènent des attaques très ciblées et souvent personnalisées. Une grande vigilance doit également être de mise par rapport à l'ingénierie sociale, lorsque les pirates tentent



Katrien Eggers, porte-parole de Safeonweb

d'obtenir des informations par la tromperie. Les entreprises doivent éduquer et former correctement leurs collaborateurs afin que ceux-ci

puissent reconnaître et signaler toute activité suspecte. Il est également très important de revoir et de renforcer régulièrement les protocoles de sécurité.

SAFEONWEB@WORK

En tant que PME, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver. La cybercriminalité prend de nombreuses formes et évolue à une vitesse fulgurante. Le nouveau site web <https://atwork.safeonweb.be/fr> vous donne de nombreux conseils et outils utiles pour informer vos collaborateurs et votre agence. Vous y trouverez notamment des modèles de politiques pour les PME. Besoin de services supplémentaires ? Vous pouvez enregistrer votre agence gratuitement.

Tendances des déclarations de sinistres en Assurance Responsabilité des Dirigeants



Antoinette Hoeijmans, Senior Underwriter Financial Lines chez AIG, nous éclaire sur les différentes tendances en matière de responsabilité des dirigeants et sur les risques parfois encourus.

Outre les demandes d'indemnisation présentées par des tiers (clients, organismes officiels, institutions financières, etc.), dans le domaine de la responsabilité des dirigeants, nous traitons également les demandes d'indemnisation présentées par des personnes ayant un lien plus étroit avec l'entreprise, telles que les autres administrateurs ou actionnaires.

Les administrateurs ont tout un éventail d'obligations fiduciaires, et nous constatons une augmentation générale des déclarations de sinistres au titre de l'assurance responsabilité des dirigeants, alléguant une mauvaise gestion des administrateurs ou la violation d'une ou plusieurs de leurs obligations. Il existe en outre des sinistres plus généraux de « mauvaise

gestion » provenant d'un large éventail de sources. Les administrateurs ont toute une série d'obligations envers leur société et ses investisseurs, étant dans certains cas très générales, notamment celle de « promouvoir le succès de la société ». Un flux régulier de déclarations de sinistres concernant des violations présumées de ces responsabilités peut être observé, allant d'allégations de conflit d'intérêts au versement de dividendes prétendument illégaux.

De plus en plus fréquemment, des administrateurs ou des actionnaires au sein d'une même société font face à des litiges et à des conflits entre eux. Ceci est probablement dû aux pressions financières exceptionnelles auxquelles les organisations ont dû faire face récemment.

Cela peut, par exemple, amener les actionnaires, par l'intermédiaire de la société, à tenir responsable les dirigeants (voir également l'exemple de dommage sur la page ci-contre).

Cependant, les conflits entre les actionnaires (associés) ne font pas l'objet de la responsabilité des dirigeants. En effet, l'origine des dommages à la responsabilité des dirigeants doit toujours être une erreur de gestion (prétendue).

ASSURÉ VS ASSURÉ

Dans de nombreux pays européens, le risque de responsabilité civile des dirigeants peut se manifester sous la forme de déclaration de sinistres de type Assuré vs Assuré. Comme son nom l'indique, ce type de sinistre désigne une situation dans laquelle un ou plusieurs assurés en vertu d'une police d'assurance responsabilité des dirigeants déposent une déclaration contre un ou plusieurs autres assurés. De telles situations peuvent survenir lorsque certaines personnes sont soupçonnées d'avoir causé une perte financière à l'entreprise soit par leurs actes, soit par leur inaction. Ce type de sinistre pour mauvaise gestion interne est courant dans la plupart des pays d'Europe, mais se produit surtout dans les pays dotés d'un système de conseil d'administration à deux niveaux, comme en Allemagne. Ces types de réclamations créent des frictions entre les personnes impliquées, et impliquent une énorme pression sur celles-ci. Elles peuvent donner lieu à des litiges prolongés en raison de difficultés à parvenir à des ententes.

Compte tenu du fait que tous les administrateurs de la société sont solidairement responsables de l'ensemble des décisions, il n'est pas toujours facile de faire face à de telles situations.

EXEMPLE DE SINISTRE : ENTREPRISE VS PERSONNE ASSURÉE SCÉNARIO : RÉCLAMATIONS DE L'ANCIEN DIRECTEUR GÉNÉRAL, UNE PLAINTE A ÉTÉ DÉPOSÉE PAR UNE SOCIÉTÉ CONTRE UN ANCIEN DIRECTEUR GÉNÉRAL

La société faisait valoir que certains contrats n'avaient pas été correctement facturés aux clients, entraînant un manque à gagner de plus de 1,5 million d'euros. Les allégations portaient sur l'absence de mise en œuvre de contrôles et de mécanismes de supervision appropriés au sein du département de contrôle et de recouvrement de la société. L'assureur a rapidement confirmé

la couverture des frais de défense à l'assuré et établi une stratégie bien fondée en collaboration avec l'avocat de la défense de l'assuré.

La société assurée a rapidement saisi le tribunal, laissant peu de temps pour explorer la possibilité d'une résolution extrajudiciaire. En faisant rapidement appel à des experts de la défense compétents et en couvrant leurs honoraires de plus de 90 000 euros, et s'appuyant sur la vaste expérience de l'assureur en matière de sinistres similaires, le sinistre a pu être résolu par la conclusion d'une entente, incluant une libération totale des obligations de l'ancien directeur général par la société assurée contre un paiement

compensatoire de 100 000 euros de la part de l'assureur.

POINT DE VUE

Dans le cadre des réclamations pour lesquelles l'entité assurée intente une procédure contre une personne assurée, il est essentiel de construire une défense juridique solide pour celle-ci. Sur la base de l'évaluation conjointe de l'exposition juridique et financière du dirigeant, il peut être opportun d'explorer une solution amiable avec l'entreprise en dehors des tribunaux. Ce compromis peut être obtenu sous la forme d'un règlement complet et définitif qui protège l'assuré, tout en économisant un temps de gestion précieux et en atténuant le risque pour sa réputation personnelle.

1

Début du dossier :

Plainte déposée par la société à l'encontre de l'ancien Directeur Général alléguant l'absence de contrôles et de mécanismes de supervision appropriés

2

1 mois plus tard :

Confirmation de la couverture de la défense et approbation de l'avocat de la défense

3

2 mois plus tard :

Ouverture de la procédure judiciaire

4

Echéance, 10 mois au total :

Accord conclu à l'amiable avec acquittement total du Directeur Général

Nouvel avantage pour les membres : le **calculateur de CO2** du Climate Neutral Group

Notre président Albert Verlinden l'a annoncé lors de son discours d'introduction au congrès : BZB-Fedafin a récemment conclu un partenariat avec Climate Neutral Group. Cette société aide les entreprises à réduire l'empreinte carbone et à suivre leur consommation. Dans cette interview, Willem Melis répond à nos questions sur ce nouvel avantage pour les membres.



Willem Melis, carbon advisor Belgique

Pouvez-vous nous expliquer brièvement ce que fait exactement Climate Neutral Group ?

Chez Climate Neutral Group (CNG), nous voulons avoir un impact positif. Pour ce faire, nous donnons aux entreprises, grandes et petites, un aperçu de leur empreinte carbone. Si vous ne savez pas ce que vous émettez, vous ne pouvez alors pas passer à l'étape suivante, la plus importante, celle de la réduction des émissions de CO2. Et ce que vous ne pouvez pas réduire, vous le compensez. C'est ainsi que vous prenez la responsabilité de vos émissions. CNG existe depuis plus de 20 ans et a déjà accompagné plus de 4 000 organisations à travers ces étapes et

compensé plus de 18 millions de tonnes de CO2 pour ses clients.

Pouvez-vous expliquer comment fonctionne exactement le calculateur de carbone et quel est l'avantage pour nos membres ?

Le calculateur est mis à la disposition de tous les membres de BZB-Fedafin pour leur permettre de calculer facilement l'empreinte carbone de leur organisation. L'outil est basé sur le Greenhouse Gas Protocol et couvre un certain nombre de sources d'émission (y compris la consommation de gaz, la consommation d'électricité, la consommation d'essence...) propres à une entreprise. L'unité de mesure à saisir est

indiquée pour chaque source d'émission et le résultat est affiché à la fin. L'avantage pour les membres de BZB-Fedafin est qu'ils peuvent désormais calculer gratuitement leur empreinte carbone, qu'ils savent où se situent leurs émissions et donc où il est encore possible de les réduire. Il est aussi possible de choisir de compenser ses émissions de carbone. Des études montrent que les entreprises qui compensent leurs émissions les réduisent également plus rapidement. Une fois que le paiement de leur compensation a été traité, elles reçoivent un certificat.

À côté de ce calculateur, quels conseils pourriez-vous aussi donner à nos membres pour les aider à réduire leurs émissions ?

En tant qu'organisation, vous devez examiner les domaines dans lesquels vous avez vous-même un impact. Il peut s'agir de l'endroit où vous êtes basés, des achats que vous effectuez et de la façon dont vos collaborateurs se rendent au travail. Un environnement de travail durable avec une consommation minimale de gaz et d'électricité est donc indispensable. Nous constatons parfois que les organisations qui produisent leur propre énergie sont moins attentives à leur consommation d'électricité. Elles pensent qu'il s'agit d'un produit vert et pratiquement gratuit. Même si l'énergie est verte et autoproduite, il est toujours conseillé d'avoir une consommation responsable. Faites également attention aux bouteilles d'eau et aux gobelets en plastique, mais aussi par exemple aux petits cadeaux que vous offrez aux clients. Tout le monde a aujourd'hui des tiroirs remplis de stylos à bille. Lorsque vous achetez du café, des boissons, de la nourriture, des cadeaux, des produits de nettoyage ou autres, demandez-vous s'il

existe une alternative durable. Enfin, c'est peut-être le conseil le plus évident, mais pas encore suffisamment ancré dans les mentalités : trier correctement vos déchets.

Quels projets sociaux et climatiques nos membres peuvent-ils soutenir grâce à Climate Neutral Group ?

Il existe trois types de projets climatiques, chacun étant lié à un certain nombre d'objectifs de développement durable (ODD). Ces projets se déroulent notamment en Afrique, en Asie et en Amérique du Sud. Ainsi, non seulement vous compensez vos émissions de CO2, mais vous contribuez également à la réalisation des ODD. En tant que membre de BZB-Fedafin, vous pouvez contribuer aux 3 différents types de projets, à savoir les fourneaux efficaces, la protection des zones forestières et les projets d'énergie renouvelable. L'initiative Efficient Cookstoves vise à fournir des fourneaux efficaces, qui permettent de cuisiner en

brûlant moins de bois. Moins d'émissions de CO2 donc, mais aussi meilleur pour la santé, vu qu'il y a moins de produits de combustion nocifs. La protection des zones forestières garantit la préservation des écosystèmes et de la biodiversité, ce qui permet non seulement de stocker le CO2 grâce aux plantations, mais aussi d'éviter les émissions liées à la déforestation. Tout est toujours fait en collaboration avec la communauté locale. Les projets d'énergie renouvelable sont également intéressants, car ils permettent de soutenir des projets d'énergie éolienne, de biomasse et de biogaz à petite échelle. Ces derniers visent à convertir le méthane libéré par les décharges en énergie. Lisez toujours attentivement la documentation disponible pour savoir quels sont les ODD liés à chaque projet. Si vous introduisez toutes les informations dans l'outil, vous verrez à la fin quels projets vous pouvez soutenir. Vous pouvez également cliquer ici pour en savoir plus sur le projet qui vous intéresse.

Chaque projet est lié à des ODD. En quoi consistent exactement ces objectifs fixés par les Nations unies ?

Les 17 objectifs de développement durable des Nations unies ont été adoptés depuis 2015 et remplacent les objectifs du millénaire pour le développement. Il s'agit d'objectifs pour un monde durable qui, par exemple, luttent contre la pauvreté, protègent la planète et veillent à ce que tous les peuples puissent vivre dans la paix et la prospérité. Ils fournissent des conseils aux gouvernements et aux organisations sur la manière avec laquelle ils peuvent eux-mêmes devenir plus durables et contribuer ainsi à la réalisation de ces objectifs. Tous les travaux de CNG intègrent l'ODD 13 « Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique ». Tous ceux qui investissent dans des crédits carbone assument non seulement la responsabilité de leurs émissions, mais soutiennent également plusieurs ODD et contribuent ainsi à la réalisation de ces objectifs.



Le **Cepom** propose des **formations entièrement gratuites** destinées au personnel inscrit sur le payroll en Commission Paritaire 307 – Courtiers en assurance et agences.

L'offre du **Cepom** couvre divers thèmes tels que **Techniques Assurances – Développement Personnel – Informatique – Langues – Communication – Vente & Marketing.**

Les formules sont flexibles en proposant des formations tant en présentiel qu'en digital, ainsi que des webinaires et cours ouverts. D'autre part, nous avons récemment lancé une plateforme LMS ultra conviviale qui propose de suivre de nombreux modules en e-learning.

Chaque collaborateur est accompagné sur le chemin de son propre enrichissement. Cela permet également de contribuer au développement du bureau d'assurance que l'emploie.

Par ailleurs, le **Cepom** propose également aux Courtiers en assurance et agences ayant du personnel en CP 307 un accompagnement en matière d'**outplacement** lors d'un licenciement.

Listes des formations et informations sur: www.cepom.be



Une assurance auto adaptée à chaque client



Pour Vivium, une assurance adaptée à chaque client, c'est une protection complète et personnalisée pour chaque voiture.

Vous voulez en savoir plus ? Renseignez-vous auprès de votre account manager Non-Life ou surfez sur V-Connect pour découvrir les conditions.



Lancement d'AssurMed



Dans un communiqué de presse publié le 6 novembre, le secteur de l'assurance (AG Insurance, Allianz, AXA, Belfius, DKV, Ethias, Justitia et Assuralia) a annoncé le lancement d'AssurMed, un outil qui permet d'envoyer les factures des médecins généralistes, dentistes et kinésithérapeutes d'une manière numérique et structurée en vue d'un remboursement plus rapide des patients. Comment fonctionne exactement cet outil ? Vous trouverez ci-dessous les réponses à toutes vos questions.

En 2015, le secteur de l'assurance a créé la plateforme AssurPharma, grâce à laquelle les assureurs peuvent rembourser plus rapidement les frais pharmaceutiques des patients en évitant de nombreuses tracasseries administratives. AssurMed s'inscrit dans le prolongement d'AssurPharma, même si l'accent est désormais placé sur le remboursement rapide des frais facturés par les prestataires de soins. Dans son communiqué de presse, Assuralia indique que les frais de soins ambulatoires (visite chez un médecin généraliste, un dentiste...) ne sont aujourd'hui pas systématiquement traités par voie numérique. Ce nouvel outil a été créé pour permettre un remboursement accéléré du patient.

Comment cela fonctionne concrètement ?

Pour pouvoir profiter de cet outil, les patients assurés doivent donner leur consentement pour l'utilisation structurée

et sécurisée des données figurant sur leurs attestations de soins. Ils peuvent le faire de deux manières différentes : via la plateforme www.assurmed.be ou via un portail de santé tel qu'Helena. Les patients doivent uniquement transmettre leur attestation ou leur pièce justificative à l'assureur maladie de leur choix. Le grand avantage d'AssurMed est qu'il fait gagner du temps à tout le monde et que les patients sont plus rapidement indemnisés par l'assureur.

Assuralia ajoute que la nouvelle application numérique sera immédiatement lancée pour les frais facturés par les médecins généralistes et les dentistes. Le traitement accéléré des frais de kinésithérapie suivra dans quelques mois.

Trophées de l'assurance vie

DECAVI 2023

Les trophées DECAVI de l'assurance vie ont été remis le 24 octobre 2023. Cette cérémonie vise à récompenser les meilleurs produits d'assurance vie qui contribuent à la visibilité du marché. Le jury, composé cette année de Pierre Devolder, Laurent Feiner, Sandra Lodewijckx, Philippe Muys, Erik Van Camp, Albert Verlinden et Marc Willame, a évalué les produits participants sur leur rentabilité, leurs caractéristiques d'assurance, leur communication et leur innovation.

Notre président l'a rappelé lors de son intervention au congrès de BZB-Fedafin : le secteur de la banque et de l'assurance n'a pas été présenté sous son meilleur jour ces derniers temps. DECAVI partage le même point de vue en ce qui concerne le secteur de l'assurance. L'accent semble être mis sur les aspects négatifs, à savoir les sinistres, et non sur le travail remarquable que les assureurs accomplissent pour les citoyens (il suffit de penser aux inondations qui ont frappé la Wallonie il y a deux étés). Avec ces trophées, DECAVI entend donc mettre à l'honneur certains produits et solutions qui le méritent.

LES LAURÉATS

MA PENSION PARTICULIERS

Mon investissement : taux d'intérêt garanti

Belfius Insurance a remporté le premier prix avec son Belfius Invest Capital. Cette assurance-vie propose un taux garanti de 2 % pendant 8 ans au minimum, un rendement très élevé compte tenu de la hausse des taux d'intérêt. En plus du taux d'intérêt garanti, l'assureur peut accorder une participation aux bénéfices (non garantie) et une participation bénéficiaire conjoncturelle complémentaire.

Mes investissements : Gamme Multi-supports Branche 21-23

Belfius Insurance a également été récompensée pour son produit KITE Mix. Il s'agit d'un contrat d'assurance vie avec plusieurs garanties qui permet de diversifier son épargne et gérer son patrimoine tout en protégeant ses proches. Ce contrat offre l'avantage de combiner la sécurité, avec la protection

du capital du volet KITE Safe, et le dynamisme, grâce au volet KITE Bold. Le produit est au minimum répertorié Article 8 selon la classification du SFDR et répond aux critères d'exclusion stricts de Belfius.

Mes investissements : Assurance vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : Low Risk)

Ce prix a été décerné à Athora Belgium avec son Athora Lazard Patrimoine Opportunities SRI. Ce fonds international multi-classes d'actifs est géré selon une approche d'investissement socialement responsable. Sa sensibilité au taux d'intérêt négative permet de bénéficier des hausses des taux d'intérêt.

Mes investissements : Assurance vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : Medium Risk)

Athora a également été mise à l'honneur dans la catégorie Medium Risk avec son Athora Universal Invest High, qui investit principalement dans des actions et des obligations internationales. Il peut investir jusqu'à 90 % de son actif net en actions.

Mes investissements : Assurance vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23 : High Risk)

Cette année, le prix High Risk a été décerné à NN Insurance Belgium pour son NN JP Morgan US Technology Fund. Ce fonds très dynamique investit principalement dans des actions de sociétés technologiques américaines. NN est convaincue que la disruption crée au fil du temps des opportunités de création de richesse. C'est exactement la philosophie d'investissement du JP Morgan US Technology Fund.

MA PENSION INDÉPENDANTS

PLCI

Cette année, le prix PLCI a été décerné au Pension Plan Pro d'AXA Belgium, une gamme de produits du 2e pilier pour les indépendants (Branches 21 et 23). La structure de garantie verticale en Branche 21 et la stratégie basée sur le cycle de vie confèrent son caractère novateur au plan de pension.

EIP

Belfius Insurance a également été récompensée dans la catégorie EIP, avec son Belfius Future Manager Flex/Bonus. Les produits d'engagement individuel de pension offrent la possibilité de choisir entre un taux d'intérêt garanti en Branche 21 de 0 % ou 1,5 %, pouvant être combiné avec une Branche 23. Le produit propose l'un des meilleurs rendements du marché. En 2022, celui-ci s'élevait encore à 2,25 %. Les fonds de Belfius Insurance ont également un côté vert. La banque parle elle-même d'un « double impact ». Il existe ainsi trois fonds durables très performants dans lesquels les investissements permettent aux entreprises du portefeuille de contribuer à un meilleur avenir pour la société.

CPTI

Le groupe P&V a de nouveau gagné le prix dans la catégorie Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI), qui reprend les produits permettant aux indépendants sans société de se constituer une pension complémentaire dans le 2e pilier en complément de leur PLCI. Le rendement total de cette CPTI s'est élevé à 2 % en 2022.

MA PENSION

Assurance de groupe

Cette année, le trophée de l'assurance de groupe a été décerné à AXA Belgium pour son produit très complet de type contributions définies, Essential for

Life Plus. Le produit offre la possibilité de choisir une assurance de groupe uniquement en Branche 23 ou une formule hybride combinant Branche 23 et Branche 21.

MES RISQUES

Mon décès lié à un prêt hypothécaire (assurance de type solde restant dû)

Cette année, pas moins de deux lauréats se sont distingués dans cette catégorie, à savoir NN Insurance Belgium avec Hypo Care et AFI ESCA avec Protectim. Hypo Care est un produit phare dans l'offre de protection de NN. En effet, cette assurance garantit que vos proches garderont un toit tout en leur évitant de devoir rembourser une dette importante. Le produit propose aussi des garanties complémentaires intéressantes en cas de cancer et d'incapacité de travail. Le contrat Protectim est une assurance solde restant dû destinée aux clients qui souhaitent contracter un prêt hypothécaire et couvrir leur famille en cas de décès. De plus, AFI ESCA propose des tarifs très compétitifs à ses clients.

Assurance frais funéraires

Comme l'année dernière, le trophée de l'assurance frais funéraires est allé à la société spécialisée DELA. Le Plan de prévoyance obsèques DELA fournit une assistance financière, pratique et administrative avant, pendant et après les funérailles.

INNOVATION (SERVICES, GESTION DES SINISTRES, PRODUITS...) & DIGITAL

NN Insurance Belgium a reçu le trophée de l'innovation pour ses NN Wellbeing Services, un accompagnement préventif et un coaching sur mesure pour l'assuré et sa famille en matière de bien-être émotionnel et mental. Le trophée Digital a quant à lui été décerné à Vivium pour Life-Connect et My Vivium. Life-Connect permet aux courtiers d'établir tous les nouveaux contrats d'assurance vie. Quant à MyVivium, il s'agit de

l'espace client qui permet aux assurés de consulter facilement leurs contrats d'assurance vie.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Cette année, les lauréats du trophée Engagement social sont AG et DELA. AG s'est engagée dans plusieurs initiatives de développement durable et d'engagement communautaire. Avec GO4Impact, AG offre par exemple à ses courtiers un outil qui leur permet de cartographier et réduire leur empreinte carbone. Cette initiative est similaire au calculateur de CO2 développé par BZB-Fedafin en collaboration avec Climate Neutral Group. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet à la page 30. De son côté, DELA a de nouveau collaboré avec l'association flamande de protection de la nature Natuurpunt pour planter des forêts du souvenir accessibles au public, dans le but de contribuer à une meilleure reconnaissance du deuil dans notre société.

En outre, AG a également remporté le prix de la prévention. Allianz Benelux et Belfius Insurance se sont pour leur part vu décerner le prix de l'investissement responsable. Le trophée de la meilleure campagne publicitaire a quant à lui été attribué à Vivium.

COURTAGE

Le trophée du courtage a été décerné, pour la dixième année consécutive, à AG. Les courtiers ont évalué les compagnies d'assurance sur différents critères tels que la qualité des produits et du service.

Jours de fermeture bancaire au sein des CP 341 et 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 2024 pour les CP 341 et 307.

CP 341 CONGÉS BANCAIRES

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des congés bancaires de 2024 pour la CP 341.

En plus de ces jours, les travailleurs bénéficient en 2024 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.

CP 307 JOURS DE FERMETURE

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

Lundi 1 janvier	Jour de l'An
Vendredi 29 mars	Vendredi saint (en remplacement du dimanche 21 juillet 2024)
Lundi 1 avril	Lundi de Pâques
Mercredi 1er mai	Fête du Travail
Jeudi 9 mai	Ascension
Vendredi 10 mai	Jour après l'Ascension
Lundi 20 mai	Lundi de Pentecôte
Jeudi 11 juillet*	Fête de la Communauté flamande
Jeudi 15 août	L'Assomption
Vendredi 27 septembre	Fête de la Communauté française
Vendredi 1 novembre	Toussaint
Lundi 11 novembre	L'Armistice
Mercredi 25 décembre	Noël
Jeudi 26 décembre	Lendemain de Noël

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

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.

Introduction au monde financier

E-learning
11 points banque
1 point assurances
2 points crédits hypothécaires
2 points crédits à la consommation

Comment se protéger de l'inflation ?

Webinaire à la demande
1 point banque
1 point assurances

Intermédiation en crédits hypothécaires et à la consommation de la théorie à la pratique

E-learning
3 points crédits à la consommation
3 points crédits hypothécaires

Hériter et planification successorale

Webinaire à la demande
1 point banque
1 point assurance

Introduction au 'sustainable finance'

E-learning
6 points banque
6 points assurances
6 points crédits hypothécaires
6 points crédits à la consommation

Pour les informations les plus récentes sur nos formations, consultez notre site web

sofuba.be



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 €.