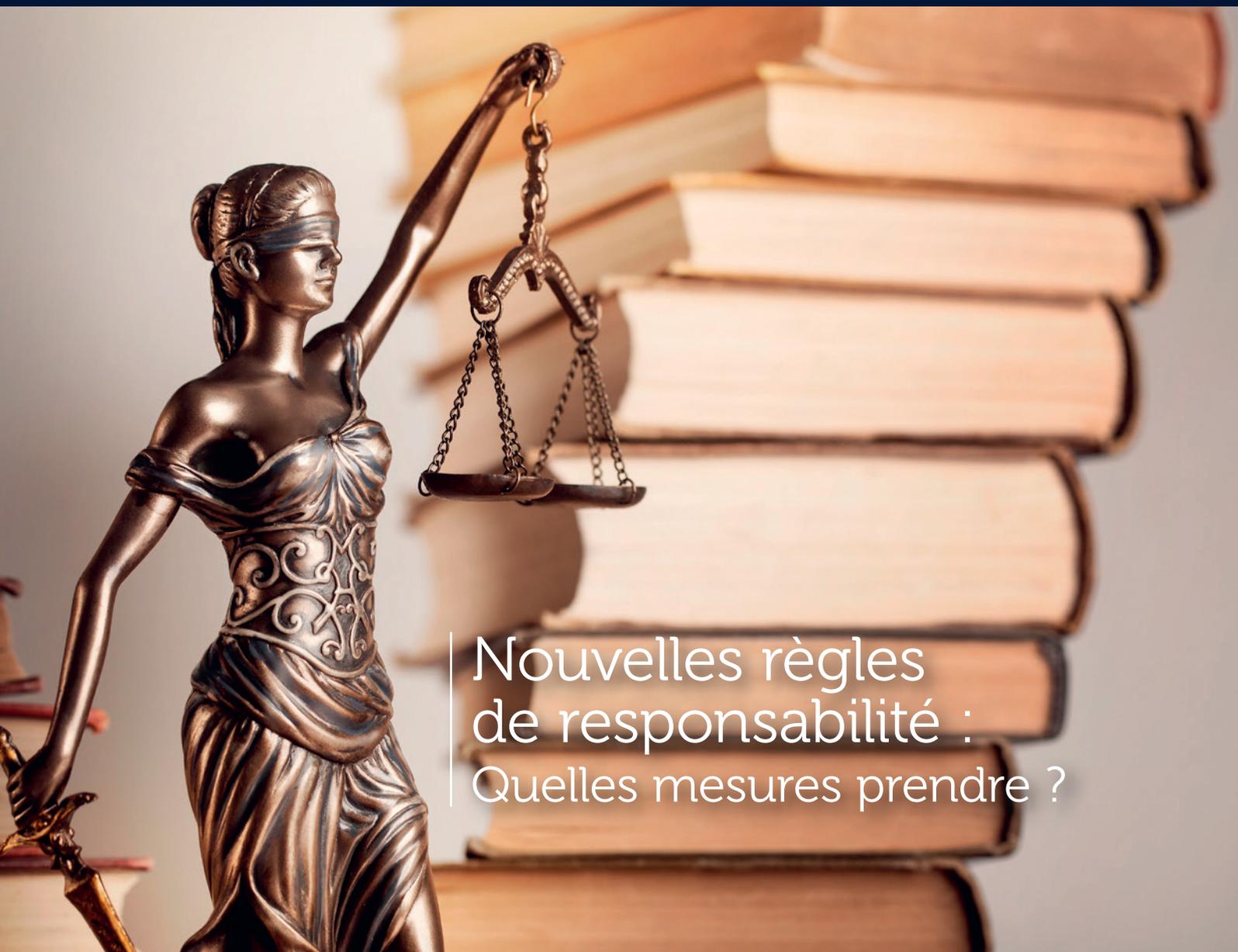


Momentum

04/'24

26^e année | trimestriel | décembre 2024



Nouvelles règles
de responsabilité :
Quelles mesures prendre ?



bzb
fedafin

Eiendraat 21 | 9700 Audenaarde

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.

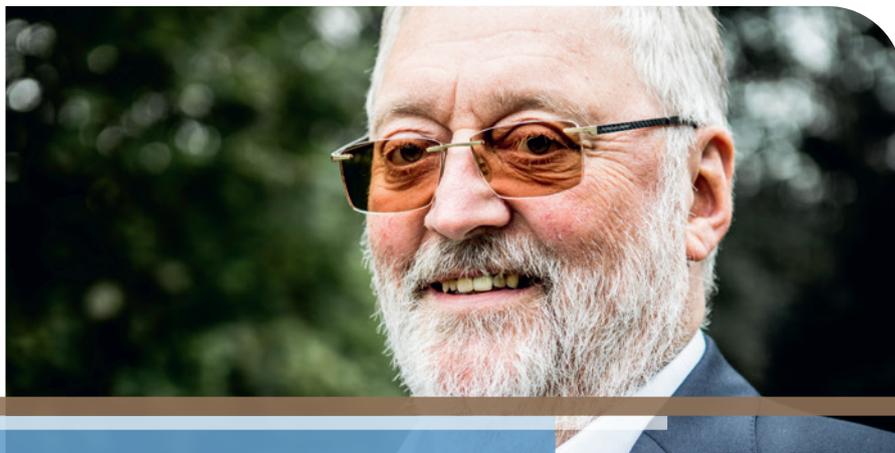
euromex

rechtsbijstand | protection juridique

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



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: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

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.

La nouvelle année approche et apportera son lot de nouveaux défis.

D'importants changements interviendront dès les premiers mois de 2025. Comme les nouvelles règles sur la responsabilité extracontractuelle, qui entreront bientôt en vigueur et auront un impact majeur sur les polices d'assurance. Orienter au mieux l'ensemble des clients à travers cette importante modification exigera toute votre expertise.

Pour les agents de banque, d'assurance ou de crédit, la suppression de la quasi-immunité de l'auxiliaire constitue une modification drastique qui ne devrait pas poser de problèmes. Depuis des mois, nous sommes en concertation étroite avec les banques et les assureurs pour nous assurer de pouvoir couvrir cela contractuellement.

L'année prochaine promet également de nombreux événements au niveau international. La réélection de Donald Trump laissera sans aucun doute des traces sur l'économie mondiale et nous le ressentirons également ici en Europe. En parallèle, des réformes majeures sont en préparation dans notre propre pays. Le déficit budgétaire exige une approche audacieuse, qui affectera inévitablement notre secteur. Notre association professionnelle suit donc de près l'évolution de la situation afin de pouvoir protéger vos intérêts en 2025 également.

Enfin, je tiens à remercier celles et ceux qui ont contribué à la grande réussite de notre congrès de novembre. Cette édition était spéciale, non seulement parce qu'elle marquait notre 25e anniversaire, mais aussi grâce aux orateurs inspirants, aux rencontres précieuses et aux « speed dates » intéressants, au cours desquels les CEO ont partagé leurs points de vue sur les résultats de notre enquête de satisfaction. L'énergie et l'enthousiasme étaient vraiment fantastiques ! Nous avons hâte de vous retrouver lors de notre prochain congrès qui se tiendra le 16 octobre 2025. Notez d'ores et déjà cette date dans vos agendas !

contenu

- 3 Édition festive du Congrès BZB-Fedafin
gratitude pour le passé, regard tourné
vers l'avenir
- 20 Conclusions du rapport sectoriel sur
le devoir de diligence de la FSMA
- 22 L'UE adopte la toute première loi
complète sur l'IA
- 26 Découvrez les cercles d'amis affiliés
à BZB-Fedafin
- 28 Nouvelles règles en matière de
responsabilité : quelles sont les
meilleures mesures à prendre par
les intermédiaires ?
- 30 La FSMA prépare une nouvelle version
de CABRIO
- 32 Trophées DECAVI de l'assurance-vie
2024
- 36 Jours de fermeture 2025 au sein des
CP 341 et 307



BZB-Fedafin a célébré son 25e anniversaire dans une ambiance festive lors de son congrès annuel qui s'est déroulé sur deux jours. Plus de 1400 professionnels du secteur se sont réunis pour participer à des sessions, des ateliers et des moments de réseautage inspirants. Le premier jour du congrès était entièrement consacré à la banque et aux investissements, et le jour suivant aux assurances dommages et aux crédits.

25 ans, ça se fête ! Les différentes salles du Heysel où s'est déroulé le congrès étaient donc décorées de manière festive pour célébrer cet anniversaire spécial. Des bouquets de ballons blancs ornaient la scène, tandis qu'une courte vidéo a retracé l'histoire et l'évolution de BZB-Fedafin. « Ce qui n'était au départ qu'un petit groupe de bénévoles est devenu au fil des ans la seule association professionnelle nationale pour les intermédiaires indépendants dans les secteurs de la banque, de l'assurance et du crédit, indépendamment de leur statut », ont déclaré le président Albert Verlinden et le vice-président Jean-Pol Guisset lors de leur discours d'ouverture. Le public a ensuite assisté à la prestation d'un big band, qui a présenté de manière grandiose tous les orateurs des deux jours avec une chanson de leur choix.

Édition festive du Congrès BZB-Fedafin gratitude pour le passé, regard tourné vers l'avenir



GEERT LANGENUS À PROPOS DE L'ÉCONOMIE BELGE

Geert Langenus est entré en scène sur « Enter Sandman » de Metallica. Une façon pour M. Langenus, qui travaille à la Banque Nationale depuis 1994 en tant que conseiller au département des études, de promettre à l'auditoire de ne pas lui jeter de la poudre aux yeux. De nos jours, tous les économistes sérieux semblent dormir d'un seul œil. La tendance mondiale au renforcement du protectionnisme est une mauvaise nouvelle pour une économie ouverte comme la nôtre.

La BNB prévoit une croissance réelle de 1,1 % pour l'économie belge en 2024. La consommation des ménages sera plus faible que prévu, car l'effet stimulant de l'indexation des salaires s'estompe. Les investissements des entreprises stagnent également. En outre, l'investissement résidentiel dans la construction et la rénovation de logements a fortement diminué, la charge hypothécaire moyenne s'élevant à près de 28 % du budget net des ménages. Le nombre de permis de construire est passé de plus de 60 000 en 2021 à 45 000 attendus en 2024. « Nous savons qu'il est urgent d'augmenter l'offre de logements en raison de la croissance démographique et du nombre croissant



Geert Langenus, Banque Nationale de Belgique



NOTRE EXPERTISE RÉCOMPENSÉE PAR 3 TROPHÉES

Expert en assurances épargne et placement, Athora Belgium propose

- des **solutions d'investissement en branche 23 en architecture ouverte** avec une gamme de plus de 50 fonds d'assurance de haute qualité gérés par des gestionnaires de renommée.
- une **offre de produits avec taux d'intérêt garanti** tant en branche 21 qu'en branche 26.

Notre expertise s'est vue primée à plusieurs reprises aux Trophées Decavi au cours des dernières années et s'étoffe encore en 2024 avec 3 nouveaux trophées.



Meilleur fonds branche 23 medium risk
Meilleur fonds branche 23 high risk
Meilleur produit branche 21 à taux garanti



**Intéressé.e par les opportunités que notre gamme
peut représenter pour votre bureau ?**

Surfez sur





de petites familles et de célibataires. Sans parler de la rénovation des logements existants, qui nécessite également des investissements très importants. Vous pouvez voir vers quoi nous nous dirigeons », a averti l'économiste.

En septembre, l'inflation dans la zone euro est retombée pour la première fois sous la barre des 2 %, l'objectif de la Banque centrale européenne. M. Langenus a paraphrasé Christine Lagarde, qui a affirmé que l'inflation n'était peut-être plus le problème numéro un de la zone euro. Le problème, c'est plutôt la faiblesse de la croissance. « En exagérant légèrement la situation, l'économie européenne stagne depuis près de deux ans », explique l'économiste. « L'UE perd également du terrain par rapport aux États-Unis, qui ont connu une croissance plus importante au cours du dernier trimestre que l'UE au cours de toute l'année 2024. Le problème se situe au niveau de la productivité du travail, qui est déjà plus élevée aux États-Unis

et qui croît également plus rapidement qu'en Europe. »

Geert Langenus se réfère à nouveau au rapport Draghi de 400 pages, qui plaide pour un marché unique approfondi et renforcé, des politiques moins fragmentées et des charges réglementaires réduites.

KAREL LANNOO À PROPOS DE L'OPEN FINANCE

Karel Lannoo, CEO du groupe de réflexion indépendant Centre for European Policy Studies (CEPS), s'est référé au même rapport Draghi et a déclaré qu'il s'agissait d'une « grande sonnette d'alarme ».

« La manière dont toutes ces règles financières et numériques s'articulent reste un grand point d'interrogation »

Karel Lannoo



Karel Lannoo, CEPS

Ce rapport définira donc certainement l'agenda de la prochaine Commission et le CEO attend la même chose du rapport Letta, qui souligne l'importance d'une concurrence ouverte.

L'Open Finance figure parmi les priorités de cette vision ouverte. Ce concept va au-delà de l'Open Banking et devrait permettre aux clients de mieux contrôler leurs données financières. Tous les



Action

Top Habitation

Supporter de votre vie



Surprenez vos clients avec un **paquet de garanties supplémentaires !**

Notre année d'anniversaire touche à sa fin, et nous la terminons en beauté!
Jusqu'au **30/06/2025 inclus**, vous pouvez offrir à vos nouveaux clients **Top Habitation**
des **garanties supplémentaires gratuites** :

- La **Tous Risques Habitation** pour vos clients-propriétaires
- Le **Pack Locataire** pour vos clients-locataires

Notre assurance incendie très étendue devient donc encore plus complète. L'action est valable pour toute la durée du contrat et tant que le contrat reste inchangé. Faites-en profiter vos clients !

Envie d'en savoir plus ?

Contactez votre sales manager ou rendez-vous sur **Inside** pour connaître toutes les informations et conditions.

 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance

« L'IA est déjà capable de prendre en charge 20 à 30 % des tâches quotidiennes d'un travailleur du savoir. »

Jo Caudron

types de données financières des clients pourront être partagés de manière transparente entre les institutions financières. L'interopérabilité est essentielle à cet égard, selon Lannoo. L'Open Finance permet aux start-up de services financiers de pénétrer plus facilement sur le marché avec de nouveaux produits et services. Il sera plus facile pour les consommateurs de trouver un financement et d'acheter des produits et des services personnalisés.

L'Open Finance va de pair avec des réglementations appropriées, qui ont ensuite été largement énumérées. Entre autres, la DSP3 (directive sur les services de paiement) est en cours d'élaboration et le Financial Data Act (loi sur les données financières) devrait être approuvé prochainement. L'un de ces nouveaux ensembles de règles est le règlement sur les marchés des cryptoactifs (MiCA), qui introduit des règles uniformes pour l'émission et l'échange de cryptomonnaies et de jetons de cryptomonnaie. Diverses législations numériques entrent également en jeu, telles que DORA.

« La manière dont toutes ces règles financières et numériques s'articulent reste un grand point d'interrogation »,



Jo Caudron



a souligné M. Lannoo. Alors que les services financiers traditionnels sont couverts par la MiFID, les cryptomonnaies auront un cadre distinct. « Cela soulève des questions. Les obligations prévues par le MiCA sont souvent moins strictes que celles prévues par la MiFID, ce qui peut créer une concurrence déloyale entre les cadres réglementaires européens. » De plus, l'Europe travaille sur un euro numérique, ce qui créerait une catégorie juridique supplémentaire. « Cela impliquerait d'ajouter un autre statut pour les paiements en vertu du droit européen, et rendrait l'ensemble encore plus complexe. »

JO CAUDRON À PROPOS DE L'IA

Qui sait, peut-être que l'IA nous guidera dans l'enchevêtrement des règles plus rapidement que prévu ? Quoi qu'il en soit, l'IA soulève en elle-même de sérieuses questions. Jo Caudron s'est joint au public pour chercher les règles du jeu de demain : « C'est un signal d'alarme. »

L'IA est déjà capable de prendre en charge 20 à 30 % des tâches quotidiennes d'un travailleur du savoir. Chaque entreprise doit donc se poser un certain nombre de questions, selon le stratège en transformation. « Notre offre



Lars Sudmann

est-elle menacée par l'IA ? Les clients préféreront-ils les produits assistés par l'IA ? Allons-nous proposer d'autres produits plus intelligents ou moins chers ? Et si l'IA remplaçait 10, 15 ou 20 % de nos tâches dans le domaine du travail intellectuel ? Qu'est-ce que cela signifierait pour l'entreprise et pour la société ? »

« Nous sommes au-devant d'une situation unique où la vitesse du changement technologique et la capacité de la société à absorber ces changements ne sont plus synchronisées », a déclaré l'orateur.

« L'IA débarque et nous prend des parties de notre travail. Nous pourrions alors commencer par travailler un peu moins. Les entreprises vont continuer à payer les gens pour des temps partiels, voire



Conseillez-vous déjà à vos clients entrepreneurs de s'assurer contre les factures impayées et les faillites ?



moins, jusqu'à ce que nous en venions à dire 'Désolé, mais il n'y a plus de travail pour une partie de la population'. » Réduire les coûts est un raisonnement logique, mais il est possible d'agir différemment : « En fin de compte, nous ne voulons pas obtenir le même résultat à moindre coût. J'espère que nous ne voulons pas remplacer tous ces gens par l'IA, mais que l'IA les aide à être plus productifs et à atteindre des résultats de meilleure qualité. »

LARS SUDMANN À PROPOS DU PRINCIPE DU SPAGHETTI

Lars Sudmann conseille les organisations en matière de leadership proactif dans un monde en constante évolution. Un aspect important est d'apprendre à gérer l'intelligence artificielle dans un environnement professionnel. Il a apporté ses idées novatrices lors de la deuxième journée du congrès.

Pour être proactif, il faut expérimenter et vérifier rapidement si cela fonctionne. « Dans notre environnement dynamique, où l'on ne peut plus rien prévoir ni planifier, on ne peut pas attendre le changement pour se changer soi-même. » Sudmann ne croit pas en une sorte de leadership de superhéros, auquel il préfère largement le principe du « spaghetti ». Les meilleurs dirigeants n'essayent plus de prédire les choses et de planifier en conséquence. Les dirigeants proactifs lancent régulièrement un « spaghetti » contre le mur pour vérifier s'il colle. En adoptant cette approche, les organisations peuvent répondre de manière plus flexible et innovante aux défis actuels et éteindre les incendies avant qu'ils ne se déclarent. « Organisez un moment spaghetti chaque semaine et réfléchissez à quelque chose de nouveau que vous essayerez la semaine suivante », a-t-il conseillé. « Cette routine est essentielle. De temps en temps, vous lancez aussi un spaghetti rouge : vous essayez quelque chose de complètement différent. Et si vous ne savez pas par où commencer pour expérimenter, commencez par le parcours du client. »



Albert Verlinden, président du BZB-Fedafin et Jean-Paul Servais, président de la FSMA et de l'IOSCO

JEAN-PAUL SERVAIS À PROPOS DE LA FSMA

Dans son discours, Jean-Paul Servais, président de la FSMA, a évoqué sa présidence de l'OICV, les efforts de la

des produits similaires et évaluer si les coûts et les frais sont proportionnels à la performance et aux avantages. » L'Europe va maintenant étoffer l'appareil de surveillance autour de cette « value for money » avec des normes pour

« Le serment bancaire sera également formalisé pour l'intermédiaire par une sorte de « permis »

Jean-Paul Servais, FSMA

FSMA en matière d'éducation financière, le concept de « value for money », la simplification administrative et le futur « serment bancaire » accompagné d'un « passeport éthique ».

La notion de « value for money » signifie que si une prime est élevée, il doit y avoir quelque chose qui la justifie, que ce soit en termes de couverture d'assurance ou de rendement... » Les fournisseurs doivent « comparer leur produit avec

éviter les différences de surveillance entre les États membres. Au niveau européen, il y aura également une base de données techniques sur les produits avec laquelle chacun pourra comparer ses propres produits.

M. Servais a également souligné l'importance de la simplification administrative, en donnant comme exemple la déclaration sur la « formation continue » à fournir à la FSMA. Une déclaration annuelle sur l'honneur par



Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

Tant de raisons de choisir eb-lease

Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié

Le conseiller de votre agence Europabank locale vous conseillera sur les dossiers introduits et vous garantit un traitement **rapide**.

Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive

Eb-lease ne facture **jamais de frais d'expertise**. De plus, en tant que courtier, vous pouvez compter sur une commission très compétitive pour chaque dossier réalisé.

Conseil spécialisé

Eb-lease, c'est 40 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**.

Nous décidons très vite

Vous recevez très vite un **feedback** pour les dossiers que vous soumettez au conseiller eb-lease.

Nous examinons chaque demande de crédit

Nous traitons chaque dossier avec le **professionnalisme** nécessaire

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.

Respect pour votre portefeuille de clients

Votre client est et reste votre client.

Traitement des cartes de paiement

Vous pouvez proposer à votre client professionnel **les solutions de paiement** d'Europabank et élargir ainsi votre gamme de produits.



intermédiaire est suffisante, et elle peut être réalisée via une coche dans le dossier Cabrio. « Nous avons beaucoup investi dans notre application en ligne Cabrio afin de permettre aux intermédiaires de mettre leurs dossiers plus facilement à jour. »

Enfin, le président de la FSMA a parlé du serment bancaire à venir. « Ce serment devrait éviter tout comportement déontologique susceptible de nuire à la confiance dans le secteur. » Le serment bancaire sera également formalisé pour les intermédiaires par une sorte de « permis », qui « sera introduit progressivement et proportionnellement, dans le respect de leur indépendance, avec des procédures de prestation de serment et des exigences de documentation adaptées. »

ÉDITION FESTIVE DU CONGRÈS BZB-FEDAFIN : UN SPEED DATING AVEC LES BANQUIERS ET LES ASSUREURS

Chaque session plénière du congrès s'est terminée par un speed date entre Hanne Decoutere, présentatrice de VRT NWS, et un panel de CEO de banques et d'assurances triés sur le volet. Le premier jour du congrès a été consacré aux banquiers, et le deuxième aux assureurs. Lors d'un tête-à-tête, Hanne Decoutere a abordé leur score dans l'enquête de satisfaction menée par BZB-Fedafin en mars et en août.

SPEED DATE DES CEO DU SECTEUR BANCAIRE

Les banquiers qui ont pu s'asseoir sur le canapé de Hanne Decoutere le premier jour étaient Peter Devlies (CEO d'Argenta), Philippe Voisin (CEO de

Crelan), Laurent Loncke (Head of Retail Banking Belgium BNP Paribas Fortis) et Sali Salieski (Head Retail & Private Banking ING Belgium).

PETER DEVLIES (ARGENTA)

Peter Devlies est CEO d'Argenta depuis près de deux ans. « Les deux dernières années n'ont pas été des plus simples, mais les agents indépendants d'Argenta sont heureusement très résilients. Ils sont proches de leurs clients et se battent pour eux », a-t-il déclaré.

Devlies a également souligné qu'Argenta est encore et toujours une entreprise entièrement familiale, ce qui la rend unique dans le secteur bancaire européen.

Le CEO a ensuite parlé ouvertement de la tension entre l'innovation et la tradition,

« Un client n'achète pas un prêt hypothécaire, il achète une maison. »

Peter Devlies, Argenta



Presentatrice Hanne Decoutere et Philippe Voisin (Crelan)



Peter Devlies, Argenta

entre la proximité humaine et le contact numérique. « Trouver le bon équilibre est un défi pour une banque ou une compagnie d'assurance. Mais il s'agit tout autant d'un défi que d'une mission au niveau de l'agence. Le plus grand défi pour tout et pour tous est, avant tout, de ne pas regarder aveuglément le passé. »

Hanne Decoutere et le CEO ont ensuite discuté des résultats de l'enquête de satisfaction BZB-Fedafin. Il en ressort que les agents sont préoccupés par l'offre de

produits de la banque. « Bien sûr, il vous faut un bon produit. Je ne pourrais pas non plus tenir une agence prospère sans un bon produit. En outre, il ne faut jamais oublier qu'un client ne vient pas pour un produit, mais parce qu'il a un besoin. Il n'achète pas un prêt hypothécaire, il achète une maison. Il faut donc aussi établir un lien avec le client et gagner sa confiance. C'est le rôle de l'agent indépendant : comprendre réellement ce que veut le client. Et c'est une chose pour laquelle Argenta peut vous aider. »

PHILIPPE VOISIN (CRELAN)

Le deuxième homme à prendre place à côté de Hanne Decoutere est Philippe Voisin, le CEO de Crelan. La banque

« Nous voulons être une banque de premier plan en matière de bancassurance, avec des agents indépendants ayant le statut de courtier. »

Philippe Voisin, Crelan

est la cinquième plus grande banque de Belgique après sa fusion avec AXA Bank. Cette intégration a entraîné un certain décrochage notamment parmi les anciens cadres de la banque AXA, selon Hanne. L'enquête de satisfaction montre qu'elle s'est accompagnée de problèmes informatiques et d'un manque de soutien. Le transfert numérique des clients a également causé de nombreux problèmes, notamment des comptes bloqués et des retards dans les transactions.

« Une migration informatique est l'un des plus grands défis pour une banque », a réagi M. Voisin. « Ce genre de migration est compliqué, surtout à l'ère numérique. Le fait que des effets collatéraux se produisent, j'ai envie de dire que c'est tout à fait logique et normal. Nous avons tout de même migré 900 000 clients. Ce n'est pas rien. Bien entendu, chaque effet collatéral est un effet de trop. Nous avons également mis en place un mentorat entre les agents Crelan et les agents AXA. Il est toujours possible de s'améliorer, et nous continuons à travailler en ce sens. »



Laurent Loncke, BNP Paribas Fortis

« Mais encore une fois, ce sont les chiffres qui comptent en fin de compte, et seulement les chiffres. Depuis lors, les anciennes agences AXA ont retrouvé leur niveau commercial antérieur. Le reste, ce sont des sentiments, et les sentiments sont souvent motivés par l'émotion. Je veux dire par là que la migration implique

« Je ne veux pas d'un réseau à deux vitesses. Il est important que l'ensemble du réseau indépendant soit réellement impliqué. »

Laurent Loncke, BNP Paribas

des aspects techniques ainsi qu'un défi humain. Vous changez de banque, vous changez de processus, vous changez de vie. Cela prend du temps et rien n'est facile. Mais c'est ainsi que l'on va de l'avant », a déclaré le CEO.

« Nous voulons être une banque de premier plan en matière de bancassurance, avec des agents indépendants ayant le statut. Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup d'institutions financières qui aient fait ce choix. »

LAURENT LONCKE (PARIBAS FORTIS)

BNP Paribas Fortis Belgium applique un modèle de distribution hybride, avec un peu plus de la moitié d'agents statutaires et un peu moins de la moitié d'agences indépendantes. Laurent Loncke, Head of Retail Banking Belgium BNP Paribas Fortis, a souligné l'importance de la transparence stratégique : « Je ne veux pas d'un réseau à deux vitesses. Il est



Sali Salieski, ING Belgium

très important que l'ensemble du réseau indépendant soit impliqué. » Une autre qualité distinctive de la banque est la culture du débat ouvert au sein du réseau. « Nous ne sommes pas toujours d'accord sur tout. Il y a parfois des vents contraires. Mais nous avons toujours des discussions

constructives, dans un environnement de respect mutuel. Nous savons qu'il nous reste des étapes à franchir. Nos solutions numériques, notre expertise et l'amabilité des agences et du personnel sont très appréciées, mais nous devons être plus proactifs pour répondre aux attentes des clients. Cette approche proactive, la personnalisation du contact au bon moment, nous pouvons encore l'améliorer. »

Il est intéressant de noter que les agents de Fintro semblent nettement moins satisfaits que les agents de BNP Paribas Fortis, bien qu'ils relèvent de la même direction. Cela a également surpris Laurent Loncke : « Le NPS chez Fintro est l'un des meilleurs du marché belge. Nos clients sont donc très satisfaits, et je sais que nos agents et notre personnel le sont aussi. » Il a souligné que le modèle de Fintro est moins intégré que celui de BNP Paribas Fortis : « Nous préférons coopérer dans le domaine bancaire. Il n'y a pas d'exclusivité pour la partie assurance. Cela rend la relation moins

« Nos agents sont les agents les plus numériques de Belgique. »

Sali Salieski, ING

complète, car c'est ainsi que le modèle la définit, et c'est aussi ainsi que nous la voulons. »

« Un deuxième aspect est la gouvernance. Fintro est une marque distincte au sein du groupe BNP Paribas Fortis. Il est donc logique de garder un certain degré d'autonomie, ce qui peut donner l'impression d'une moindre interaction. »

Ces dernières années, plusieurs réorganisations et fusions ont eu lieu au sein des réseaux BNP Paribas Fortis et Fintro, dont l'intégration récente de bpost banque. Grâce aux 650 agences de bpost, le réseau de retail actuel du groupe BNP Paribas Fortis compte désormais environ 1000 points de contact et de distribution de produits bancaires au niveau national.

« Notre vision est que nos agences deviennent de plus en plus des centres d'expertise. Pour les produits bancaires plus traditionnels, tels que les cartes et les espèces, nous nous tournons de plus en plus vers le numérique. Pour les clients moins numériques, les agences de bpost se prêtent parfaitement aux transactions quotidiennes. Nous remplissons ainsi notre rôle d'inclusion sociale et numérique. »

SALI SALIESKI (ING BELGIUM)

La récente restructuration d'ING a créé une période de stress pour les agents. Lors de son speed date avec Hanne Decoutere, Sali Salieski s'est rapidement vu demander comment





**Votre entreprise
est assurée.**

**Votre avenir
aussi?**

**Vous avez pensé à tout pour votre entreprise.
Mais votre famille aussi mérite une bonne protection.**

Découvrez nos solutions d'épargne et de protection
sur baloise.be ou parlez-en à votre courtier.



Ceci est un message publicitaire. Les assurances de Baloise sont soumises au droit belge. Vous souhaitez prendre une police? Consultez la fiche IPID Incapacité de travail, les Documents d'informations clés, leurs annexes et les scénarios de performance et/ou la Fiche d'informations financières et nos Conditions Générales pour vous informer en profondeur de votre protection légale sur www.baloise.be. Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations, prenez contact avec votre courtier. Vous avez une plainte? Dites-le-nous par courriel via plainte@baloise.be, www.baloise.be/plaintes, par courrier ou par téléphone au 078 15 50 56. Baloise Belgium SA | Entreprise d'assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 | Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA Siège: City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique | TVA BE 0400.048.883 | RPM Antwerpen, division Antwerpen | Tél.: +32 3 247 21 11 Établissement: Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles, Belgique | Tél.: +32 3 247 21 11 | IBAN: BE31 4100 0007 1155 | BIC: KREDBEBB | info@baloise.be | www.baloise.be ER: Baloise, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique.



SPEED DATE DES CEO DU SECTEUR DES ASSURANCES

Le deuxième jour du congrès, d'éminents dirigeants du secteur de l'assurance ont échangé leurs points de vue au cours d'une séance de « speed dating ». Sur le podium, Hanne Decoutere a accueilli Etienne Bouas-Laurent (CEO d'AXA Belgium et président du conseil d'administration d'AXA Luxembourg), Christophe Hamal (CEO de Baloise), Hilde Vernailen (présidente du comité exécutif de P&V Group), Els Blaton (membre du conseil d'administration, Executive Director de DVV et Beyond) et Edwin Klaps (Managing Director Broker Channel & Non-Life chez AG Insurance).

ETIENNE BOUAS-LAURENT (AXA BELGIUM)

Etienne Bouas-Laurent, CEO d'AXA Belgium, a été immédiatement interrogé sur les raisons pour lesquelles, selon lui, AXA Belgium obtient généralement toujours de bons résultats à l'enquête BZB-Fedafin, sans jamais être première de la classe. « Mais nous sommes quand même sur le podium », a-t-il répondu avec un clin d'œil. « Les résultats de ces enquêtes nous rappellent la nécessité de rester vigilants quant à la qualité des services. Le facteur le plus distinctif et le plus important ici, ce sont les personnes », a poursuivi le CEO. « Malheureusement, les talents se font de plus en plus rares. Nous sommes donc confrontés à des problèmes de recrutement et de rétention du personnel. »

« Dans toutes nos communications, nous soulignons la complémentarité entre AXA, le numérique et le courtage. Cela fait vraiment partie de notre ADN. »

Etiennen Bouas-Laurent, AXA

l'agent indépendant s'intégrait dans la vision d'avenir d'ING.

À cette occasion, le Head Retail & Private Banking a souligné que le nouveau rôle de l'agent et le système de commissions vont de pair avec la consolidation des agences. « Cette décision était nécessaire en raison de la numérisation et de notre stratégie de croissance sur les marchés où nos performances sont encore inférieures à notre part de marché naturelle. »

M. Salieksi était parfaitement au courant des implications de la numérisation : « Nous avons déjà éliminé 67 % des transactions manuelles dans les agences et 75 % des demandes de crédits hypothécaires peuvent être traitées instantanément... Nos agents sont les agents les plus numériques de Belgique. »

L'enquête de satisfaction BZB-Fedafin montre néanmoins que certains agents ING sont préoccupés par la qualité de leurs outils informatiques. M. Salieski

a indiqué que la situation actuelle est complètement différente de celle d'il y a quelques années. « Il y a quatre ans, nous avons beaucoup d'incidents, parfois plusieurs par semaine. Cette époque est vraiment révolue. Aujourd'hui, la disponibilité du système n'a jamais été aussi élevée depuis des décennies. Bien sûr, il y a parfois un incident, mais nous naviguons désormais dans d'autres eaux. Pour moi, nos agents sont la source la plus proche de vérité sur ce qui se passe sur le front, mais je ne m'identifie pas vraiment à cette critique. »

Lorsque Hanne lui a demandé si ING avait l'intention de renforcer l'aspect assurance afin que les agents puissent mieux concurrencer les courtiers, il a répondu : « Nous sommes une société de bancassurance. Au cours des quatre dernières années, nous avons élargi notre offre. Notre gamme complète de produits non-vie est disponible au format numérique. Cela aide également au sein de l'agence. Nous continuons à investir dans les assurances. »



Etienne Bouas-Laurent, AXA Belgium

Etienne Bouas-Laurent s'est montré visiblement surpris du faible score obtenu à l'enquête sur le soutien numérique : « D'après les réactions des courtiers et les enquêtes que nous avons réalisées, nous nous en sortons plutôt bien. Mais on peut toujours apprendre quelque chose de la critique... », a-t-il répondu. Les progrès internes de l'automatisation font l'objet d'un suivi continu tout au long de la chaîne de valeur. « Nous avons des objectifs très ambitieux. D'année en année, de plus en plus de services seront automatisés. »

En ce qui concerne la notoriété de la marque, AXA Belgium a obtenu d'excellents résultats. « Nous travaillons également avec une athlète extraordinaire, Nafi Thiam, qui incarne nos valeurs d'autonomisation et de confiance en soi, des valeurs que nous voulons également transmettre à nos distributeurs et à nos clients. »

Hanne a demandé à M. Bouas-Laurent ce qu'il pensait du fait que de nombreux courtiers pensent que proposer les mêmes produits par le biais de différents canaux de distribution affaiblit la position du courtier.

Avec cette question, Hanne Decoutere voulait savoir ce que le CEO pensait de la crainte que l'offre des mêmes produits par différents canaux de distribution n'affaiblisse la position des courtiers.

« Je pense qu'AXA en Belgique est vraiment un assureur-courtier », explique



Christophe Hamal, Baloise

le CEO. « Nous ne sommes pas une société de bancassurance. Nous avons un accord avec les agents bancaires de Crelan, qui sont des courtiers d'assurance, mais ils ne sont pas obligés de travailler avec nous. Nous les traitons comme nos meilleurs courtiers. Dans toutes nos communications, nous soulignons la complémentarité entre AXA, le numérique et le courtage. Cela fait vraiment partie de notre ADN. »

CHRISTOPHE HAMAL (BALOISE)

Baloise occupe la deuxième place des compagnies d'assurance les plus appréciées des courtiers, selon l'enquête de satisfaction de BZB-Fedafin. Une appréciation sans surprise pour Christophe Hamal : « Nous croyons

« Il est absurde que des personnes expérimentées et dotées d'une grande expertise consacrent la moitié de leur temps à l'administration. »

Christophe Hamal, Baloise

fortement au canal des courtiers. Nous nous y engageons donc à 100 %. Nous considérons les courtiers non pas comme un simple canal de vente, mais comme des conseillers dotés d'une grande expertise. Ce rôle complète notre fonction de porteur de risque, qui est de nature plus analytique. »

Hanne Decoutere a demandé au CEO comment il comptait rendre les processus internes de Baloise plus efficaces pour soutenir les courtiers.

« C'est un vieux problème », a admis M. Hamal. « Nous sommes encore très administratifs et orientés papier, avec des processus souvent manuels. C'est en partie une bonne chose : il est important que le contact humain reste prépondérant et que des personnes compétentes puissent résoudre les situations et les souscrire de la bonne manière. Mais il y a aussi beaucoup de travail humain qui n'apporte rien. Il est absurde que des personnes expérimentées et dotées d'une grande expertise consacrent la moitié de leur temps à l'administration. Nous devons vraiment mettre fin à cela. La numérisation jouera certainement un rôle à cet égard. »

L'enquête de BZB-Fedafin montre également que de nombreux courtiers plaident pour un alignement des systèmes logiciels des sociétés. Hanne a demandé au CEO si cette demande était justifiée. « Je comprends cette demande », a répondu Christophe Hamal. « C'est évidemment plus facile si différentes entreprises utilisent le même système. Mais cela n'aurait pas de sens dans un marché où chacun veut souligner son individualité. Aussi par le biais de ces systèmes et de ces portails. En outre, cela pourrait conduire à une éventuelle cartellisation.

Je pense qu'il est préférable de se concentrer sur l'échange de données et de normaliser la façon dont nous

communiquons les uns avec les autres. En travaillant avec des blocs-retours, par exemple. Portima offre déjà de nombreuses fonctionnalités et il y a encore beaucoup de progrès possibles dans ce domaine. »

HILDE VERNAILLEN (VIVIUM)

Dans l'enquête de satisfaction BZB-Fedafin, Vivium n'obtient pas un mauvais score, mais se distingue



Hilde Vernailen, présidente du groupe P&V

réellement. Hanne Decoutere a demandé à Hilde Vernailen comment Vivium entend se différencier. « Continuer à construire de manière constante, sans être spectaculaire, voilà qui nous caractérise. Nous nous différencions des grands acteurs en accompagnant les courtiers et en développant leurs activités », a répondu Hilde Vernailen, ajoutant que le groupe gagne des parts de marché depuis cinq années d'affilée :

« Continuer à construire de manière constante, sans être spectaculaire, voilà ce qui nous caractérise. »

Hilde Vernailen, Vivium

« Nous ne nous en sortons donc pas si mal non plus, je pense. »

Mme Vernailen n'a pas semblé surprise lorsque Hanne lui a fait remarquer que Vivium jouissait d'une notoriété un peu plus faible. « Cela reflète notre part de marché. D'autre part, nous misons vraiment sur la création d'une confiance entre les courtiers dans notre marque, bien plus que sur des campagnes de publicité auprès du client final. Il s'agit d'un choix conscient. Des événements tels que les Vivium Digital Awards, par exemple, en témoignent. D'un autre côté, nous constatons que l'autorité de notre marque ne cesse de croître, de la même manière, lente, régulière et modeste. »

Enfin, Hanne Decoutere a souhaité savoir comment était la relation entre Assuralia et BZB-Fedafin au cours des dernières années. En effet, jusqu'en juin de cette année, Mme Vernailen était présidente d'Assuralia. « Je pense qu'il y avait une très bonne coopération. Il est essentiel que nous unissions encore davantage nos forces pour avoir un impact là où c'est nécessaire. Cette préoccupation est partagée par toutes les fédérations du secteur. Ensemble, nous devons

influencer les décideurs politiques et les régulateurs. Mais nous savons aussi que ce n'est pas facile, parce que nos points de vue ne sont pas toujours alignés. »

ELS BLATON (DVV ASSURANCES)

Hanne Decoutere a demandé à Els Blaton, Executive Director de DVV Assurances, si l'approche multimarque et multicanal de DVV ne posait pas de problèmes. DVV Assurances sont en effet une marque de Belfius Assurances, qui vend également des produits Belfius par l'intermédiaire de ses agences bancaires et par le canal direct Belfius Direct Insurance.

« Notre concurrence n'est pas interne, mais externe au groupe », a répondu Els Blaton. « Nous avons toujours pensé que les clients devaient avoir la liberté de choisir la manière dont ils souhaitent être servis, que ce soit par l'intermédiaire d'un guichet unique, d'une banque ou d'un conseiller en assurance local. »

Mme Blaton a ensuite appris que selon l'enquête BZB-Fedafin, les assurances de DVV pourraient bénéficier d'une plus grande attention en matière de marketing.



Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



Votre bureau fait-il partie du comité paritaire 341 ? Vous souhaitez renforcer les connaissances et les compétences de vos employés ? **Le secteur financier n'est pas au point mort.** Les nombreuses évolutions du secteur nécessitent une formation permanente.

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.

Vous ou vos employés souhaitez être informés de notre offre de formation gratuite ?

Inscrivez-vous ou inscrivez vos employés à notre newsletter via sofuba.be

L'impact de la nouvelle loi sur la Recherche Privée sur le secteur financier

05/02/2025

Bruxelles

- Banque: 3 h général
- Assurances: 3 h général
- Crédits hypothécaires: 3 h général
- Crédits à la consommation: 3 h général

Data Science et les algorithmes au service de vos services financiers

17/03/2025

Bruxelles

- Banque: 2 h général
- Assurances: 2 h général

Update : l'assurance vie comme outil de planification patrimoniale

28/03/2025

Webinaire

- Banque: 3 h général
- Assurances: 3 h général



Formes de financement alternatives : menace ou opportunité en comparaison avec les forms classiques

24/04/2024

Webinaire

- Banque: 1 h général
- Crédits hypothécaires: 1 h général & 1 h spécifique au secteur
- Crédits à la consommation: 1 h général & 1 h spécifique au secteur

Analyse des comptes annuels

E-learning

- Banque: 2 h spécifique au secteur

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

Webinaire à la demande

- Banque: 3 h général
- Assurances: 3 h général

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

sofuba.be



Els Blaton, DVV Assurances

« Nous avons mené des campagnes sur DVV au cours des deux dernières années, qui nous ont d'ailleurs valu de remporter un Effie de bronze. Mais le feed-back est toujours apprécié et nous discuterons avec nos agents de la meilleure façon de poursuivre notre collaboration. »

D'autres plaintes ont été soulignées dans l'enquête, comme les longs délais d'attente et le manque de connaissances de certains membres du personnel du back-office. « Êtes-vous au courant ? », a demandé Hanne.

Mme Blaton a déclaré qu'elle souhaitait se concentrer sur la réduction des temps d'attente et sur la formation complémentaire du nouveau personnel, et que la croissance impliquait également de donner leur chance à de nouvelles personnes inexpérimentées. « Des formations supplémentaires sont prévues et nous utilisons des chatbots et des applications d'IA pour répondre plus rapidement à nos clients. Mais le contact personnel reste la priorité absolue. Nos agents méritent un service aussi bon que celui qu'ils offrent à nos clients finaux. »

« Notre objectif est d'offrir à nos agents un service aussi bon que celui qu'ils offrent à nos clients. »

Els Blaton, DVV



Edwin Klaps, AG Insurance

EDWIN KLAPS (AG INSURANCE)

AG Insurance a obtenu de très bons résultats en tant que partenaire dans l'enquête BZB-Fedafin, dans des catégories telles que la collaboration, la force de la marque, les systèmes informatiques et l'orientation client du service, a déclaré Hanne Decoutere à l'auditoire. Mais le rapport qualité-prix pourrait être meilleur.

Edwin Klaps a été surpris d'apprendre que l'équilibre n'était pas parfait. « AG n'a pas la volonté d'être le moins cher, mais de trouver un bon équilibre entre le prix et la qualité. L'objectif est d'offrir des prix compétitifs qui permettent de couvrir les coûts nécessaires, rémunérer le canal de distribution et supporter les autres dépenses. AG investit dans la relation à long terme avec le courtier indépendant, a expliqué M. Klaps : « Nous voulons naturellement vendre davantage avec ces courtiers, mais nous voulons aussi les aider, demain, après-demain et le jour suivant, ainsi que les générations suivantes. Il s'agit d'un tandem, et lorsque vous êtes sur un tandem et que l'un des deux ne pédale pas, cela devient difficile. Mais lorsqu'on pédale à deux, on progresse très vite. »

En outre, Hanne Decoutere souhaitait savoir si le fait de proposer les

« C'est un tandem. En pédalant à deux, on progresse très vite. »

Edwin Klaps, AG

mêmes produits par différents canaux affaiblissait la position du courtier.

« Nous distribuons en effet également nos produits par l'intermédiaire du canal bancaire depuis de nombreuses années, mais nous avons des règles de base claires à ce sujet. Nous offrons le même produit, les mêmes prix et les mêmes règles de souscription tout en respectant les deux canaux. Et oui, il y a des conflits occasionnels, mais leur nombre est vraiment négligeable. Le canal du courtage, avec son expérience et son engagement envers les clients, n'a rien à craindre. »

À la question de savoir si AG Insurance approchera un jour ses clients directement par voie numérique, la réponse fut un « non » catégorique. « Comme presque tous les acteurs du marché belge, nous disposons d'une zone de courtage en ligne où les clients peuvent consulter leurs contrats. Mais nous n'allons pas dire : 'Venez, nous faisons de la vente numérique et nous vous attribuons un courtier.' Nous pensons que la relation doit venir du courtier, que c'est lui qui doit donner les conseils. Donc non, nous ne ferons jamais de vente directe. »

Envie de revivre notre congrès ? Consultez les photos et les présentations sur notre site web. Plusieurs ateliers sont également disponibles au format de « webinaires à la demande » sur le site web d'Edfin.

Conclusions

du rapport sectoriel sur le devoir de diligence de la FSMA

En novembre, la FSMA a publié un rapport sectoriel sur le devoir de diligence. Ce rapport résume les principales conclusions des inspections de la FSMA et contient quelques recommandations. Nous vous communiquons certaines de ces observations afin que vous puissiez résoudre d'éventuels points d'attention et bien vous préparer à une inspection.

ENQUÊTE AUPRÈS DES CLIENTS

Une première série de commentaires porte sur les connaissances et l'expérience du client, sa situation financière et ses objectifs d'investissement. Comme vous le savez, vous êtes tenu de poser des questions à ce sujet lorsque vous vendez une police d'assurance comportant un élément d'épargne ou d'investissement.

Toutefois, la FSMA constate que l'évaluation des connaissances et de l'expérience du client repose souvent sur l'auto-évaluation du client. Dans ce cas, l'évaluation n'est pas objective. En d'autres termes, vous ne devez pas poser à votre client des questions telles que « Vous considérez-vous comme un expert financier ? » ou « Avez-vous une connaissance suffisante des assurances de la branche 23 ? ».

Par ailleurs, cette évaluation se fait trop souvent en termes vagues. Alors que vous devriez vérifier si le client connaît les caractéristiques essentielles du produit d'assurance concerné. Enfin, la FSMA remarque que certains courtiers utilisent des questionnaires (ce qui est autorisé), mais combinent différents questionnaires dans le processus. Ce qui se traduit par des réponses incohérentes.

CONSEIL : BZB-Fedafin a élaboré son propre questionnaire, que ses membres peuvent télécharger. Vous pouvez utiliser

cet outil pour résoudre les problèmes susmentionnés. En effet, vous pouvez vous baser sur les réponses pour analyser vous-même le niveau de connaissance. Vous pouvez inclure le questionnaire rempli pour documenter le dossier du client. Les questions (et les réponses) sont également rédigées dans un langage clair et n'utilisent pas d'algorithme.

Toutefois, cette liste ne doit pas être utilisée comme un document statique. Elle doit être adaptée en fonction de la complexité du produit. Les questions doivent être en rapport avec le type de produit souhaité par le client. Le questionnaire BZB-Fedafin est conçu pour avoir le champ d'application le plus large possible, ce qui n'est pas toujours nécessaire. Vous pouvez également utiliser la liste du secteur (également disponible sur notre site web) pour poser des questions complémentaires. Dans ce cas, veillez à bien séparer les questionnaires pour éviter les réponses incohérentes.

ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION

La FSMA mentionne aussi que l'évaluation de l'adéquation n'est pas toujours effectuée lorsqu'elle devrait l'être. La FSMA précise que si elle doit avoir lieu dans le cadre de la fourniture de conseils en achat, ce n'est pas le cas pour la fourniture de conseils en vente ou en échange d'actifs.

En effet, l'évaluation de l'adéquation est une obligation continue, qui reste en vigueur pendant toute la durée d'une police d'assurance contenant une composante d'investissement.

Cela signifie qu'une évaluation de l'adéquation est également requise lorsque vous proposez au client d'échanger les actifs sous-jacents d'une assurance-placement ou lorsque vous conseillez au client de conserver ou de vendre une assurance avec une composante d'investissement.

En outre, nous vous rappelons que vous devez dès le départ informer votre client de la nécessité d'une telle évaluation périodique compte tenu du contenu de l'assurance recommandée.

CONSEIL : Utilisez-vous les documents types de BZB-Fedafin ? Si c'est le cas,

vous avez probablement déjà remarqué que nos documents types vous rappellent cette obligation. Lorsque vous remplissez la fiche de conseils (doc. 9) vous devez en fait vérifier si l'assurance recommandée requiert une évaluation périodique de sa composition. De cette manière, votre client est également informé et vous pouvez prouver, en cas de contrôle, que vous l'avez informé.

DES CONSEILS IMPARTIAUX

La FSMA a également observé que les agents/courtiers indiquent qu'ils fournissent des conseils impartiaux. Toutefois, cela implique que le conseil repose sur l'analyse « d'un nombre suffisant de produits d'assurance disponibles sur le marché ». Si vous ne le faites pas, vous ne pouvez pas parler de conseil impartial. En tout état

de cause, il n'est pas possible pour certains intermédiaires de donner des conseils impartiaux. Par exemple, un agent d'assurance lié à une compagnie d'assurance avec laquelle il travaille exclusivement ne peut tout simplement pas réaliser l'analyse susmentionnée. Il ne peut donc pas utiliser le terme de conseil impartial.

CONSEIL : Vous n'êtes pas obligé de donner des conseils impartiaux. Dans sa fiche-conseil (voir doc. 7 de nos documents types), BZB-Fedafin fournit la possibilité de cocher si votre conseil au client est fondé sur une analyse impartiale. Il n'y a ainsi pas de discussion possible sur la nature de votre conseil et le client est correctement informé.

Découvrez Qiosq by Attentia, le cockpit numérique de vos RH

- Organisez l'ensemble de votre flux de travail RH dans un outil puissant et intuitif, toujours en conformité avec la législation sociale.
- Garantisiez à vos collaborateurs une paie ponctuelle et correcte sans problèmes de dernière minute lors de la clôture mensuelle.
- Enregistrer les congés et les maladies, imputer des frais, consulter les fiches de paie ? Vos collaborateurs peuvent le faire eux-mêmes.
- Vous avez besoin de documents comptables, d'entrées de journal ou d'un rapport d'absentéisme ? Générez-les en quelques clics.
- Vous avez une question sociofiscale ou vous rencontrez un obstacle pratique ? Un expert facilement accessible se tient à votre disposition.

Vous voulez en savoir plus sur nos solutions numériques et modulaires ? Scannez le code QR

P.S. En tant que membre de BZB-Fedafin, bénéficiez d'une belle réduction sur les frais de gestion d'Attentia secrétariat social.



L'UE adopte la toute première loi complète sur l'IA

L'Union européenne est la première région du monde à adopter une loi complète pour réglementer les risques et les responsabilités des systèmes d'IA. Un utilisateur ou une entreprise qui utilise ou développe une technologie d'intelligence artificielle devra désormais respecter certaines règles. Découvrez ce que cela signifie pour vous et comment vous conformer à la nouvelle réglementation.

DES RÈGLES DIFFÉRENTES POUR DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RISQUE

La loi sur l'IA (également connue sous le nom de AI Act) classe les applications d'IA en fonction du risque qu'elles présentent pour les utilisateurs. Ce risque peut varier d'inacceptable à élevé, limité ou minimal, des règles plus strictes s'appliquant aux systèmes présentant un risque plus élevé. En outre, le niveau de risque d'un système d'IA peut évoluer à mesure que le développeur aligne le système sur les règles applicables et que les autorités compétentes l'approuvent.

• RISQUE INACCEPTABLE

Les systèmes d'IA présentant un risque inacceptable sont des technologies qui constituent une menace pour les droits et libertés des personnes et pouvant notamment être utilisés pour :

- manipuler le comportement des personnes, en particulier des groupes vulnérables tels que les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées
- classer les personnes en fonction de leur comportement, de leur statut ou de leurs caractéristiques personnelles (score social)

- identifier en temps réel des personnes au moyen de systèmes biométriques, tels que la reconnaissance faciale, à quelques exceptions près pour les forces de l'ordre et la sécurité nationale

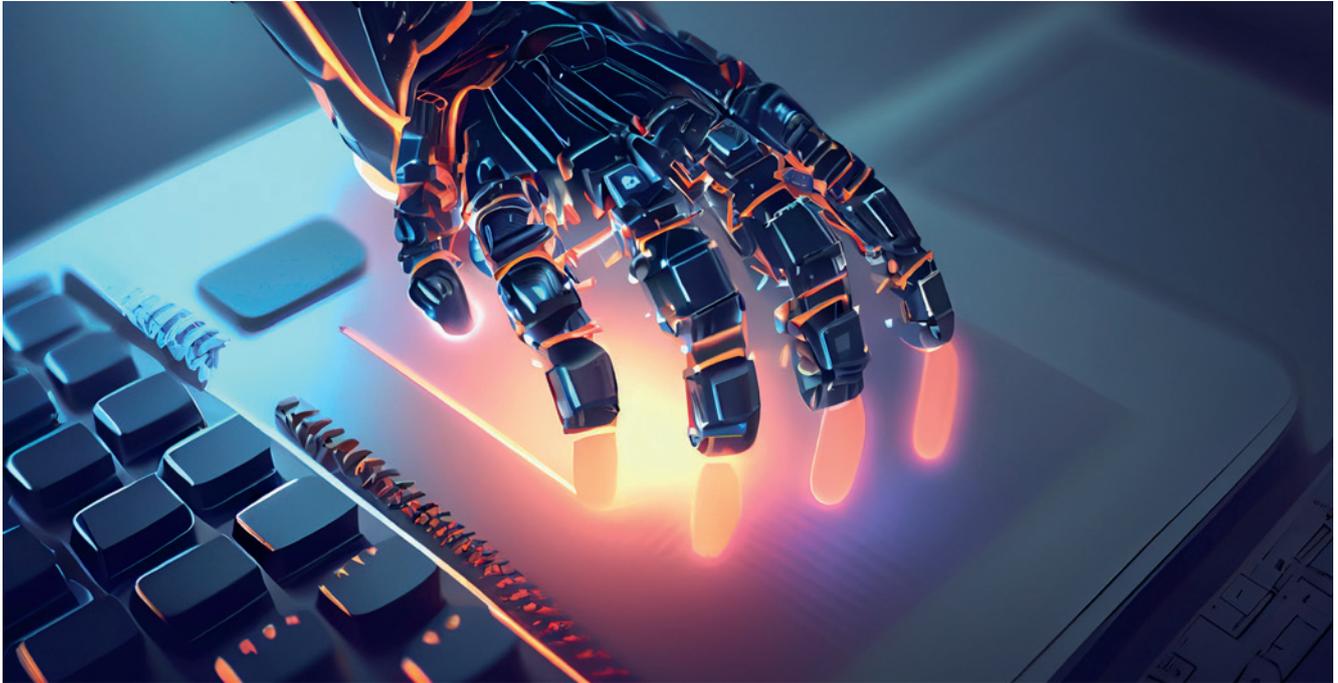
Ces systèmes seront interdits dans l'UE à partir de février 2026 et ne pourront plus être proposés ou utilisés à partir de cette date.

• RISQUE ÉLEVÉ

Ces systèmes d'IA sont considérés comme risqués pour les droits fondamentaux, la sécurité et la santé. Ils sont souvent utilisés dans des secteurs sensibles tels que les soins de santé, les forces de l'ordre et l'éducation. En raison du risque élevé qu'ils présentent, ces systèmes doivent être évalués avant d'être mis sur le marché et rester sous surveillance pendant toute leur durée de vie.

Parmi les exemples, on peut citer les systèmes d'IA déployés dans :

- la gestion du personnel (par exemple, une procédure de recrutement)
- la formation (par exemple,



Les contenus générés ou modifiés à l'aide de l'IA - images ou vidéo - doivent être clairement étiquetés comme étant générés par l'IA.

- l'évaluation des examens)
- les services (par exemple, les décisions d'octroi de crédits)
- l'application de la loi (par exemple, l'acceptation ou le refus d'une preuve)
- Les transports (par exemple, l'aviation et les voitures autonomes)

• RISQUE LIMITÉ ET MINIMAL :

Des règles moins strictes s'appliquent aux systèmes d'IA présentant un risque limité, tels que les chatbots, ChatGPT

et Midjourney. La loi se concentre sur la protection des droits d'auteur, la prévention des contenus illégaux et le respect des exigences de transparence.

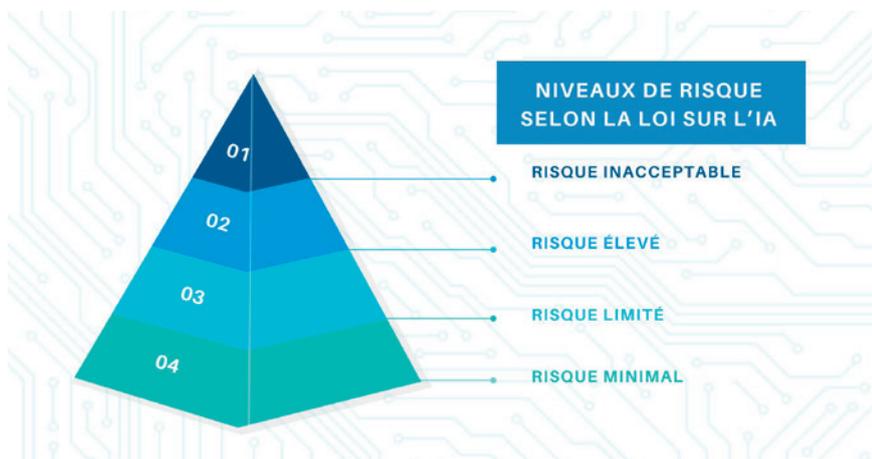
- Protection des droits d'auteur : La loi sur l'IA exige des précisions sur l'origine et l'utilisation des données, en particulier lorsqu'elles sont protégées par des droits d'auteur.
- Prévention des contenus illicites : Les systèmes d'IA doivent être conçus de manière à ne pas pouvoir générer des contenus illégaux.

- Respect des exigences de transparence : Les utilisateurs doivent être informés lorsqu'ils ont affaire à l'IA, que ce soit dans le cadre d'une communication avec un chatbot ou d'un contenu généré par l'IA (comme des images, des sons et des vidéos).

En outre, la loi sur l'IA impose aux développeurs de signaler à la Commission européenne les incidents graves présentant un risque potentiel pour la sécurité et les droits des utilisateurs.

PLAINTES

La loi sur l'IA prévoit également le droit pour une personne physique ou morale de déposer une plainte si elle estime qu'un système d'IA a causé un préjudice ou enfreint la loi. Cette démarche est effectuée auprès d'une autorité nationale compétente, mais la procédure varie d'un pays à l'autre. L'autorité dont il s'agit en Belgique n'a pas encore été désignée. L'Autorité de protection des données reste compétente en matière de protection des données à caractère personnel. Inversement, la loi sur l'IA prévoit également des sanctions pour les développeurs et les utilisateurs qui ne se conforment pas à la loi.



CONSÉQUENCES

La loi sur l'IA aura un impact non seulement en Europe, mais aussi dans le monde entier.

En effet, cette loi s'applique non seulement aux entreprises européennes, mais aussi aux entreprises américaines et chinoises qui sont leaders sur le marché de l'IA et qui souhaitent proposer leurs produits en Europe. Il est donc fort possible que la loi sur l'IA devienne la nouvelle norme mondiale en matière de réglementation de l'IA, tout comme le RGPD en matière de protection des données.

CHRONOLOGIE

La nouvelle loi sur l'IA entrera en vigueur le 2 août 2026. Toutefois, les systèmes d'IA présentant des risques inacceptables

sont déjà interdits à partir du 2 février 2025. Une période d'adaptation plus longue s'applique aux systèmes qui relèvent du groupe « à haut risque », qui devront se conformer aux nouvelles règles d'ici le 2 août 2027.

REMARQUE : NE PAS UTILISER L'IA SANS FORMATION !

À partir du 2 février 2025, toutes les personnes impliquées dans les systèmes d'intelligence artificielle devront également avoir une « littératie en IA ». Cela signifie que les employeurs doivent former et recycler leur personnel de manière adéquate afin qu'il comprenne le fonctionnement du système d'IA, comment l'utiliser correctement et les risques encourus. Toutefois, la loi sur l'IA ne prescrit pas la manière dont cela doit

être fait. Pour les systèmes d'IA classés « à haut risque », la loi sur l'IA stipule que les fournisseurs doivent fournir des instructions d'utilisation détaillées.

Envie d'en savoir plus sur l'IA ? Consultez le calendrier de formation sur www.edfin.be pour découvrir les formations dispensées sur ce thème.



Protégez votre entreprise des coûts élevés des contrôles fiscaux

Découvrez l'assurance protection juridique fiscale **FiscAssist**, votre bouée de sauvetage en cas de contrôle fiscal ou de litige avec le fisc.

Demandez plus d'informations à votre courtier en assurances.

Conditions & fiche IPID





Insurance Insights 2024 - Vie

- **E-learning**
- 5 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Insurance Insights 2024 - Non-Vie

- **E-learning**
- 5 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

S'y retrouver dans la législation sur le crédit à la consommation en tant qu'intermédiaire de crédit

- **E-learning**
- 1 h crédit à la consommation spécifique au secteur
- 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

Introduction à la distribution de services bancaires et d'investissement - Module 1 : Fondements de l'activité bancaire et financière

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution de services bancaires et d'investissement - Module 2 : Compliance

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution de services bancaires et d'investissement - Module 3 : Circulation monétaire et produits

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution de services bancaires et d'investissement - Module 4 : Produits d'investissement

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à l'intermédiation en crédits : Module 1 - Principes généraux de l'intermédiation en crédits

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à l'intermédiation en crédits : Module 2 - Crédits à la consommation

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à l'intermédiation en crédits : Module 3 - Crédits hypothécaires

- **Formation à distance**
- Gratuit pour les employés CP 341

Hériter et planification successorale

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

La protection juridique

- **Webinaire à la demande**
- 0,5 h assurance spécifique au secteur
- Exclusivement et gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

La transition énergétique, de quoi s'agit-il, pourquoi est-elle si importante et comment investir ?

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

Contexte macroéconomique, situation des marchés financiers et positionnement chez Lazard

- **Webinaire à la demande**
- 0,5 h banque général & 0,5 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341
- Exclusivement et gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Devenir formateur chez Edfin

Vous avez une expertise dans un domaine financier particulier et vous souhaitez partager vos connaissances ? Edfin est toujours à la recherche de nouveaux formateurs pour élargir son offre de formation. Contactez-nous via info@edfin.be et nous examinerons ensemble les possibilités.

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

www.edfin.be

Nos partenaires :



Découvrez les cercles d'amis affiliés à BZB-Fedafin

Plusieurs banques et compagnies d'assurances disposent d'une association d'agents ou d'un cercle d'amis qui prend en charge tous les intermédiaires indépendants. Ils sont collectivement affiliés à BZB-Fedafin et veillent à ce que nous puissions encore mieux exercer notre défense des intérêts. Dans cette rubrique, nous mettons en lumière quelques cercles d'amis et leurs présidents. Cette édition donne la parole à Alain Defays, président de l'association des agents GPF (DVV), et à Bart Vinck et Joke Stevens, président et vice-présidente de VLINGAF (ING).

Pourquoi avoir choisi un métier dans la finance à l'époque ?

Bart : Je fais partie de la génération X, et pour cette génération, travailler dans le secteur bancaire était l'une des trois priorités. En avril de l'année où j'ai obtenu mon diplôme, j'avais déjà signé un contrat pour débiter dans une grande banque le 1er juillet. Je ne l'ai jamais regretté une seconde !

Joke : J'avais postulé auprès de plusieurs entreprises, mais l'approche chaleureuse d'ING m'a finalement convaincue. Cela fait maintenant 22 ans



Bart Vinck, président de la VLINGAF (ING)

que je travaille dans le même secteur et, compte tenu des nombreuses évolutions que nous avons connues, cela reste extrêmement stimulant.

Alain : J'ai toujours été attiré par le monde de la finance et des assurances. Il m'a donc semblé intéressant de combiner les deux, même si j'ai étudié l'informatique.

Avez-vous vécu vous-même une situation qui vous aide à conseiller vos clients ?

Alain : Il y a quelques années, nous avons dû gérer un sinistre automobile important. Dans de telles circonstances, on se rend mieux compte dans ces circonstances de l'importance d'avoir un agent à ses côtés pour être soutenu et guidé.

Bart : Chaque contact avec un client peut contribuer à améliorer le soutien apporté à nos clients. Même une plainte ou un gros



Joke Stevens, vice-présidente de la VLINGAF (ING)

problème peut déboucher sur quelque chose de positif.

En tant qu'entrepreneur — car c'est ce que nous sommes avant tout — nous sommes également proches de nos clients entrepreneurs. Nous partageons les mêmes défis et les mêmes problèmes, nous parlons donc la même langue.

Qu'est-ce qui vous a motivé à rejoindre le conseil d'administration d'un cercle d'amis ?

« Depuis l'enfance, je sais que l'on va plus loin ensemble que seul. C'est donc tout naturellement que j'ai rejoint notre cercle d'amis. »

Alain Dufays

« Grâce à la diversité de notre conseil d'administration, nous avons une bonne vue d'ensemble de toutes les constellations possibles et nous tenons compte des besoins de tous les types d'agences. »

Joke Stevens

Alain : Depuis l'enfance, je sais que l'on va plus loin ensemble que seul. C'est donc tout naturellement que j'ai rejoint le GPF. Le pouvoir est dans le nombre.

Joke : Je suis tout à fait d'accord. Ceux qui travaillent ensemble sont clairement plus forts et obtiennent davantage de résultats. L'échange de connaissances revêt également une grande importance. C'est pourquoi nous organisons des concertations mensuelles avec tous les agents pour discuter des questions importantes. En siégeant au conseil d'administration du cercle d'amis, vous avez aussi un bon aperçu de ce qu'il se passe et de ce qui est important.

Quelles sont les principales raisons de l'existence d'un cercle d'amis ?

Alain : Nous négocions avec la compagnie l'ensemble des points contractuels de notre relation d'agent. La tâche du bureau du GPF est donc un travail en amont, afin que les agents puissent décider individuellement des propositions déjà négociées. Cela crée une situation gagnant-gagnant qui permet à nos membres d'économiser du temps et de l'argent.

Bart : D'une part, notre cercle d'amis est une caisse de résonance et, d'autre part, une sorte de traduction et de répétition des communications de la banque. Nous demandons des éclaircissements et suggérons des améliorations de processus. Ces informations sont ensuite communiquées aux collègues. Notre objectif est d'impliquer activement au moins une personne de chaque société d'exploitation dans nos activités, au-delà de toutes les frontières communales et provinciales.

Comment votre cercle d'amis s'assure-t-il que toutes les agences, grandes ou petites, urbaines ou spécialisées, se sentent représentées ?

Alain : La grande majorité des agences wallonnes de la DVV sont membres du GPF. Nous nous efforçons d'atteindre les 100 %, mais la représentativité est déjà très bonne à l'heure actuelle.

Joke : Avec le redécoupage du réseau d'agences, il y a moins de points de contact et donc moins de différences majeures entre les agences. Toutefois, certaines agences restent principalement axées sur les crédits, tandis que d'autres se concentrent davantage sur les investissements. Grâce à la diversité de notre conseil d'administration, tant dans le cercle des amis que dans l'organe de concertation paritaire, nous avons une bonne vue d'ensemble de toutes les constellations possibles et nous tenons compte des besoins de tous les types d'agences.

Votre cercle d'amis est affilié à BZB-Fedafin. Quel est, selon vous, l'avantage d'une affiliation collective ?

Bart : Lorsque Vlingaf fait appel à BZB-Fedafin, c'est presque toujours pour le collectif d'agents indépendants d'ING. Il est donc plus que logique que nos membres soient affiliés à BZB-Fedafin.

Alain : BZB-Fedafin nous tient également au courant des développements et des problèmes du secteur. Il existe également de nombreux avantages et réductions que les membres apprécient particulièrement.

Quelle est la relation entre le cercle d'amis et le commettant ? Quels sont les sujets abordés ?

Alain : Notre modèle nous permet de se voir fréquemment et de discuter avec

« Les groupes de travail sont en contact régulier avec le responsable de domaine du commettant. Les spécialistes parlent et négocient avec des spécialistes. »

Bart Vinck

franchise de notre futur commun. Il est vrai qu'il y a des frustrations dues à la difficulté de transmettre des messages et de progresser avec certains services plus techniques, mais dans l'ensemble, il y a une volonté d'écoute et un désir de progresser... Ce n'est pas toujours le cas dans toutes les compagnies.

Bart : Nous entretenons également une relation respectueuse avec notre commettant. Notre cercle d'amis s'efforce toujours d'adopter une attitude



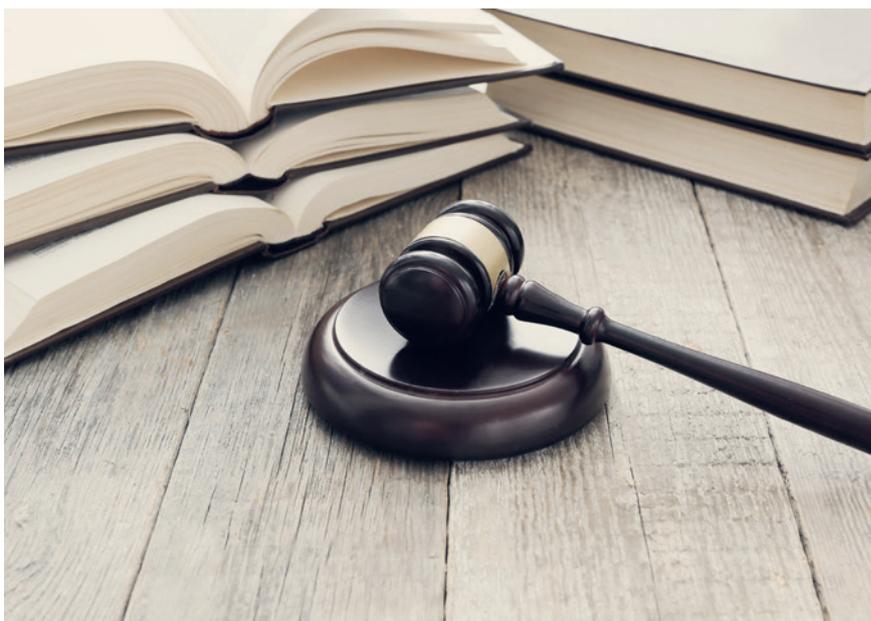
Alain Defays, président de la GPF

constructive et d'apporter des idées sur les processus et les campagnes. Cela se fait par l'intermédiaire de l'organe de concertation paritaire (également connu sous le nom de comité de concertation), de « Saco » (samenwerking/coopération) pour les sujets non liés à la commission et de groupes de travail thématiques.

Ces dernières années, nous avons mis en place ces groupes de travail dans différents domaines, tels que les prêts, la banque au quotidien, l'épargne et les investissements, l'audit, etc. Les membres du groupe de travail sont en contact régulier avec le responsable de domaine du commettant. Les spécialistes parlent et négocient avec des spécialistes.

Nouvelles règles en matière de responsabilité : quelles sont les meilleures mesures à prendre par les intermédiaires ?

*À partir du 1er janvier 2025,
la quasi-immunité des
intermédiaires sera levée.
Ils pourront par conséquent
être tenus directement pour
responsables par leurs clients.
Dans cet article, nous examinons
l'impact de ces nouvelles
réglementations et la manière
dont vous pouvez vous préparer
pour limiter les risques.*



QUASI-IMMUNITÉ

La révision du livre 6 du Code civil cette année apporte des changements radicaux pour les auxiliaires tels que les agents d'assurance, les agents bancaires et les employés.

Actuellement, il n'est en principe pas possible pour les clients de tenir les auxiliaires directement pour responsables, car ils sont considérés comme des tiers dans le contrat entre le client et la banque ou l'assureur. Leur responsabilité non contractuelle ne peut donc pas être engagée.

En cas d'erreur de l'intermédiaire, le client peut s'adresser au commettant. Le commettant peut alors demander réparation à l'intermédiaire pour obtenir un dédommagement.

RESPONSABILITÉ

Un changement interviendra toutefois au 1er janvier 2025. À partir de cette date, le client aura non seulement la possibilité de poursuivre l'assureur, la banque ou le prêteur contractuel, mais aussi l'intermédiaire en vertu des règles

EXEMPLE DE NOUVELLES RÈGLES DE RESPONSABILITÉ

Jan Verhoeven est agent bancaire. Il reçoit Véronique Declerck qui vient lui demander un prêt hypothécaire. Jan propose à Véronique un prêt à un taux d'intérêt de 2,8 %. Véronique est très satisfaite de ce taux et signe les documents nécessaires. Cependant, Jan laisse traîner ces documents et ne les transfère pas à temps à la banque. Entre-temps, les taux d'intérêt ont de nouveau augmenté pour atteindre 3,5 %. Véronique n'est manifestement pas satisfaite de cette situation et demande réparation.

- > Selon l'ancienne loi (avant le 1er janvier 2025), Véronique peut uniquement poursuivre la banque avec laquelle elle a une relation contractuelle pour les dommages subis. Jan a souscrit le prêt au nom et pour le compte de la banque, de sorte qu'il n'existe aucun lien contractuel entre lui et Véronique.
- > En vertu de la nouvelle loi (après le 1er janvier 2025), Véronique peut poursuivre la banque, mais elle peut également intenter une action contre Jan en vertu des règles de la responsabilité extracontractuelle.

de responsabilité extracontractuelle.

Ces règles ne s'appliqueront toutefois qu'aux faits survenus à partir de 2025. Les dommages plus anciens restent soumis à l'ancien régime. Bien entendu, il doit également être en mesure de prouver que l'intermédiaire a commis une erreur qui lui a causé un préjudice.

Il est difficile de prévoir comment cela fonctionnera dans la pratique. Ce qui est certain, c'est que cela rendra les procédures beaucoup plus complexes. Cela aura également un impact au sein de votre organisation. En effet, les nouvelles règles en matière de responsabilité s'appliquent également à vos employés, à votre société de gestion, aux administrateurs de votre entreprise... qui pourront, eux aussi, faire l'objet de poursuites en vertu de leur responsabilité extracontractuelle.

ET MAINTENANT ?

Comme vous avez pu le lire ci-dessus, les nouvelles règles pourraient avoir des répercussions considérables.

Heureusement, il est possible de les éviter. En effet, toute personne lisant le règlement constatera qu'il s'agit d'une loi complémentaire. En d'autres termes, il est possible d'y déroger par contrat. Vous pouvez donc parfaitement

CE QUE BZB-FEDAFIN A FAIT POUR VOUS :

Pour résoudre ce problème, notre association professionnelle a contacté toutes les banques et tous les assureurs. La plupart des banques acceptent d'exclure la responsabilité extracontractuelle dans les conditions générales, qui sont contraignantes pour le client. Une solution est également en cours d'élaboration pour les agents d'assurance. Ce faisant, nous nous assurons qu'en tant qu'intermédiaires (employés et administrateurs compris), vous ne pouvez pas être tenus pour responsables de manière extracontractuelle.

Protégez aussi votre entreprise

Toutefois, il est important de procéder à un exercice de réflexion similaire pour votre propre entreprise. Quels contrats peuvent être modifiés pour protéger les employés et les administrateurs ? La responsabilité de ma société de gestion est-elle suffisamment couverte ? N'hésitez pas à contacter les collaborateurs de BZB-Fedafin si vous avez des questions spécifiques.

Les courtiers peuvent également se livrer à cet exercice et voir s'ils peuvent modifier leurs fiches clients pour exclure la responsabilité extracontractuelle.

Police du groupe

BZB-Fedafin a négocié avec l'assureur en responsabilité professionnelle de sa police de groupe pour qu'il couvre également la responsabilité extracontractuelle de l'auxiliaire. Vous bénéficiez ainsi de la protection nécessaire.

inclure des clauses dans vos conditions générales, contrats... qui excluent la relation extracontractuelle. Attention, ces clauses ne sont contraignantes que dans les contrats que vous concluez avec le client. En tant qu'agent, vous ne le faites souvent pas. En effet, comme vous le savez, il n'existe qu'un contrat entre la banque/l'assureur et le client.

N'oubliez pas non plus de jeter un coup d'œil à notre plateforme de formation Edfin. Vous y trouverez plusieurs formations qui expliquent clairement les nouvelles règles en matière de responsabilité.

La FSMA prépare une nouvelle version de CABRIO

Lors de notre congrès, Jean-Paul Servais, président de la FSMA, a annoncé qu'une version améliorée de CABRIO est en cours de développement. L'une des principales priorités est l'intégration d'Itsme dans l'environnement informatique. Nous nous sommes entretenus avec Tim Gieles pour savoir à quelles adaptations supplémentaires nous pouvons nous attendre.

Tout d'abord, pouvez-vous nous expliquer en quelques mots à quoi peut servir CABRIO ?

Nous avons développé CABRIO pour permettre à tous les intermédiaires et prêteurs de soumettre et de gérer eux-mêmes leur demande d'inscription en ligne. Tous les intermédiaires peuvent ainsi accéder à leur propre dossier et le consulter 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les modifications et les mises à jour se faisaient auparavant par courrier et sur papier, sans qu'un intermédiaire ait accès à son dossier lui-même. Avec CABRIO, il est par exemple possible de voir à tout moment quelles personnes sont désignées comme dirigeants effectifs, qui sont les RD, combien de PCP sont désignés, etc. Entre-temps, nous avons ajouté à CABRIO des fonctionnalités supplémentaires, notamment un lien vers FiMIS pour la soumission d'enquêtes, la consultation des invitations de paiement pour les cotisations aux frais de fonctionnement, et la soumission de la déclaration d'obligation de recyclage.

Jean-Paul Servais a annoncé lors de notre conférence l'arrivée de CABRIO 2.0. Pouvez-vous déjà lever un coin du voile ? À quelles nouveautés pouvons-nous nous attendre ?

CABRIO 2.0 comprendra plusieurs nouveautés. Tout d'abord, nous

voulons nous assurer que le look & feel corresponde au reste de l'environnement du site web de la FSMA. Mais au-delà de l'aspect visuel, le contenu est bien sûr beaucoup plus important. Par exemple, nous voulons faciliter l'accès au dossier afin qu'il ne dépende plus d'un certificat numérique particulier, ce qui est une source importante de frustration. Comme l'a souligné le président de la FSMA lors de votre congrès, Itsme est l'une de nos priorités dans ce domaine et nous voulons également l'implémenter le plus rapidement possible dans l'environnement informatique de la FSMA. Nous souhaitons également intégrer plus étroitement dans l'application l'environnement FiMIS pour les enquêtes, par exemple sur la loi AML. Nous étudions également la possibilité de centraliser davantage la communication avec la FSMA. Outre ces points spécifiques, il y a plusieurs autres améliorations, par exemple la façon dont l'application récupère et traite certaines informations dans le dossier d'inscription, qui, nous l'espérons, simplifieront encore la facilité d'utilisation.

Comment intégrez-vous le feedback des utilisateurs de CABRIO dans les nouvelles versions ?

Plusieurs mises à jour de l'application ont eu lieu ces dernières années. Il ne s'agissait pas seulement de corrections rapides de bugs ou de mises à jour

résultant de changements législatifs, comme l'AR harmonisation, par exemple, mais aussi d'adaptations et d'améliorations des fonctionnalités existantes. Le feed-back que nous recevons de tous les intermédiaires, ainsi que les contacts réguliers que nous avons avec les fédérations professionnelles, y compris BZB-Fedafin, sont une source très utile à cet égard. Par exemple, dans le cadre de la simplification administrative, nous avons remplacé la déclaration écrite sur l'honneur pour l'obligation de recyclage par une simple déclaration « sur écran ». Il n'est donc plus nécessaire de rédiger et d'envoyer un document papier séparé à la FSMA.

La nouvelle version de CABRIO comprendra-t-elle un chatbot pour offrir une assistance rapide et efficace à l'intermédiaire ?

Un chatbot n'est pas à l'ordre du jour pour l'instant. La situation de chaque intermédiaire étant différente, nous souhaitons répondre de la manière la plus précise possible à chaque question spécifique. Bon nombre des demandes que nous recevons nécessitent également l'intervention de nos propres juristes et experts en droit, un travail qu'un chatbot ne peut pas prendre en charge aujourd'hui. Nos bulletins d'information, nos FAQ et notre assistance téléphonique sont déjà bien connus et continueront d'exister. Toutefois, nous réexaminons — toujours dans le cadre de CABRIO 2.0 — la structure des FAQ pour voir si et comment nous pouvons présenter les informations existantes de manière plus efficace.

Nous approchons de la fin de l'année civile. Le dossier dans CABRIO doit toujours être à jour, mais pourquoi est-il important que ce soit fait avant la fin de l'année ?

Le plus important est l'obligation légale pour chaque intermédiaire de notifier immédiatement à la FSMA toute modification des données ou des documents figurant dans son dossier. En effet, la FSMA doit à tout moment disposer des bonnes informations.



Tim Gieles, coordinateur à la FSMA

Par ailleurs, la FSMA doit fixer certains paramètres factuels basés sur la situation du dossier d'inscription au 1^{er} janvier de chaque année, ce qui justifie la nécessité de tenir le dossier à jour. Petite astuce : la notification des changements peut également se faire avec une date d'entrée en vigueur dans le futur. En d'autres termes, il est possible d'introduire aujourd'hui une modification qui ne prendra effet que plus tard.

Pour compléter la question précédente : ne serait-il pas judicieux d'envoyer une notification de rappel à partir de CABRIO pour le problème que l'on vient d'énoncer et d'autres éléments qui reviennent chaque année ?

C'est certainement une possibilité que nous pouvons explorer davantage. Une partie des améliorations que nous prévoyons au niveau du look & feel devrait également permettre d'afficher un message central à chaque fois qu'un utilisateur se connecte. Nous

pourrons ainsi informer les utilisateurs des choses importantes à venir, telles que la fin d'une année civile, les échéances imminentes, etc.

BZB-Fedafin reçoit régulièrement la question de savoir comment modifier quelque chose dans CABRIO. Vous fournissez déjà un manuel clair. Pourrait-il être étoffé à l'avenir, par exemple avec des captures d'écran ?

C'est aussi une possibilité que nous pouvons explorer. L'expérience des débuts de l'application CABRIO, lorsque nous fournissons de telles captures d'écran, montre que ce n'est pas évident. C'est pourquoi nous sommes passés aux différents guides étape par étape pour les modifications les plus courantes du dossier d'inscription. Si nécessaire, nous pouvons bien sûr les développer davantage. Il va de soi que nous sommes toujours disposés à fournir des manuels supplémentaires en cas de besoin.

Trophées DECAVI de l'assurance-vie 2024

Les trophées DECAVI de l'assurance-vie ont été décernés le 12 novembre 2024. Cette cérémonie annuelle récompense les meilleurs produits d'assurance-vie qui contribuent à la visibilité du marché. Le jury, composé de huit membres, a évalué les produits participants en fonction de leur rentabilité, caractéristiques d'assurance, communication et innovation. Avec cet événement, les organisateurs entendent présenter sous un jour positif un secteur qui se concentre encore trop souvent sur les problèmes (tels que les sinistres) plutôt que sur les solutions.

LES LAURÉATS

MON ÉPARGNE - MES INVESTISSEMENTS

- **Branche 21 : Formule à taux garanti - Épargne : DVV assurances (Assurance Épargne DVV)**

Le premier prix de la soirée a été décerné à l'assurance-épargne DVV (anciennement Life Invest Protect). Il s'agit d'un produit d'épargne fort accessible : moyennant une domiciliation à partir de 25 euros par mois (ou une prime de 2500 euros).

- **Branche 21 : Formule à taux garanti - Investissements : Athora Belgium (Serenity II Prime by Athora)**

Athora a également été récompensée pour son Serenity II Prime. Le taux d'intérêt de 2,80 % (taux d'intérêt en vigueur au 07/10/2024) sur les primes nettes versées de cette assurance-épargne de type Branche 21 est garanti sur une durée de huit ans.

- **Branche 23 : Low risk : Allianz (Eurazeo Private Value Europe 3)**

Dans la catégorie « Branche 23 low risk », le fonds Eurazeo Private Value Europe 3 a été mis à l'honneur. Ce fonds est destiné à investir en dette privée (60 %) et en Private Equity (40 %).

- **Branche 23 : Medium Risk : Athora Belgique (Athora Merlin II Patrimonium)**

Cette année encore, le prix dans la catégorie Medium Risk a été décerné à Athora. Le fonds sous-jacent, dans lequel est investi le fonds interne Athora Merlin II Patrimonium, est un fonds mixte qui investit principalement dans un portefeuille diversifié d'actions (49,90 %) et d'obligations (37,77 %) de sociétés du monde entier (avec un accent en Europe et en Amérique du Nord), pays émergents y compris.

- **Branche 23 : High Risk : Athora Belgium (Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained)**

Cette année, en marge de la catégorie Medium Risk, Athora a également été récompensé dans la catégorie High Risk. Le fonds sous-jacent, dans lequel est investi le fonds interne Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained, est un fonds d'actions mondial (Amérique du Nord : 48,79 % ; Asie : 31,95 % ; Europe : 19,28 %) investissant dans des sociétés à haut potentiel de croissance.

GAMME MULTI-SUPPORTS BRANCHE 21-23 :

- **AXA Belgium (AXA Invest4P)**

AXA Invest4P d'AXA Belgium est un contrat d'assurance-vie commercialisé dans le cadre du 4^e pilier. Le preneur d'assurance peut investir soit intégralement dans la Branche 21, soit dans la Branche 23, soit dans une



combinaison des deux. Le client peut gérer lui-même ses avoirs ou les confier à AXA Belgium.

- **AFI ESCA Luxembourg (Quality Life)**

Le contrat d'assurance-vie multisupport Quality Life d'AFI ESCA Luxembourg est proposé dans notre pays en Libre prestation de services et combine Branche 21 et Branche 23.

MA PENSION

- **Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI) :**

Groupe P&V (P&V Assurances et Vivium) (PLCI)

Cette catégorie permet à un indépendant, avec ou sans société, de souscrire une assurance supplémentaire dans le cadre du 2e pilier. Cette année, Vivium a été nommée pour sa PLCI avec, en 2023 un rendement de 2,30 % contre 2 % en 2022 (pour un taux garanti de 0 % en Branche 21).

- **Engagement individuel de pension (EIP) :**

AXA Belgium (Pension Plan Pro EIP) Pension Plan Pro EIP d'AXA Belgium est une gamme de produits du 2e pilier pour indépendants qui peut être souscrite aussi bien en Branche 21 qu'en Branche 23 dans un seul contrat hybride.

- **Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI) :**

AXA Belgium (Pension Plan Pro CPTI) AXA a également remporté des prix dans la catégorie CPTI, cette fois-ci avec son produit Pension Plan Pro CPTI. Cette assurance-vie du 2e pilier est exclusivement réservée aux indépendants sans société.

- **Assurance groupe :**

AXA Belgium (Essential for Life Plus) Et de trois ! Le trophée pour l'« assurance groupe » a été décerné à AXA pour son produit Essential for Life Plus. Il s'agit d'un produit d'assurance groupe flexible qui permet de constituer un capital à la pension soit en Branche 23 (rendements liés à l'évolution des marchés financiers), soit via une formule hybride entre la Branche 23 et la Branche 21 (taux d'intérêt garanti de 1,75 % actuellement).

MA SANTE

- **Assurance soins de santé**

DKV Belgium (Hospi Premium +) DKV Belgium a remporté le prix de l'assurance soins de santé avec son offre Hospi Premium+. Il s'agit d'une assurance tout-en-un qui prévoit le remboursement intégral des frais médicaux en cas d'hospitalisation

de jour ou de nuit, sans ticket modérateur ni franchise.

MA RENTE

- **Assurance rente**

NN Insurance Belgium (Lifelong Income) NN Lifelong Income prévoit un revenu supplémentaire garanti à vie par le biais d'une prime unique dans un fonds de type Branche 23. Les clients reçoivent régulièrement un montant fixe qui est déterminé à la signature du contrat et qui est fonction de l'âge et de la prime (minimum 50 000 euros).

MON DECES

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

Comme l'année dernière, NN Insurance Belgium (Hypo Care) et AFI ESCA (Protectim) ont remporté la palme dans cette catégorie.

Hypo Care de NN Insurance offre aux clients la tranquillité d'esprit de savoir que leurs proches garderont un toit au-dessus de leur tête tout en leur évitant d'importantes dettes. Ce produit offre également des garanties complémentaires en cas de cancer et d'incapacité de travail.





21



1



20

TROPHÉES de l'ASSURANCE VIE

Lauréats des Trophées de l'Assurance Vie 2024



2



3



19

MON EPARGNE - MES INVESTISSEMENTS									
<p>Branche 21 : Formule à taux garanti - Epargne</p> <p>DVV insurance Assurance Epargne DVV</p>	<p>Branche 21 : Formule à taux garanti - Investissements</p> <p>ATHORA Serenity II Prime by Athora</p>	<p>Branche 23 : low risk</p> <p>Allianz Eurazeo Private Value Europe 3</p>	<p>Branche 23 : medium risk</p> <p>ATHORA Athora Merclin II Patrimonium</p>	<p>Branche 23 : high risk</p> <p>ATHORA Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained</p>					
MON EPARGNE - MES INVESTISSEMENTS		MON DECES							
<p>Gamme Multi-Supports Branche 21/23</p> <p>AXA AXA Invest4P</p>	<p>Gamme Multi-Supports Branche 21/23</p> <p>AFI ESCA Quality Life (*)</p>	<p>Décès : lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû)</p> <p>NN Hypo Care</p>	<p>Décès : lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû)</p> <p>AFI ESCA Protectim (*)</p>	<p>Frais funéraires</p> <p>DELA Plan de Prévoyance obsèques</p>					
MA PENSION		MA SANTE							
<p>Assurance de groupe</p> <p>AXA Essential for Life Plus</p>	<p>Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI)</p> <p>VIVIMUM Pension Libre Complémentaire</p>	<p>Engagement Individuel de pension (EIP)</p> <p>AXA Pension Plan Pro EIP</p>	<p>Convention de Pension pour travailleurs indépendants (CPTI)</p> <p>AXA Pension Plan Pro CPTI</p>	<p>Soins de santé</p> <p>DKV Hospi Premium +</p>					
MA RENTE		DIGITAL		ENGAGEMENT SOCIÉTAL		INNOVATION		INVESTISSEMENT RESPONSABLE	
<p>Rente</p> <p>NN Lifelong Income</p>	<p>Allianz Allianz Life Portal</p>	<p>NN</p>	<p>AG Reboost</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>
PREVENTION		CAMPAGNE PUBLICITAIRE		COURTAGE					
<p>AG Free medical Check-up</p>	<p>VIVIMUM «Le bon d'assurance à 2,55 % : Investir ensemble, c'est sûr»</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>	<p>AG</p>				



4



18



5



6



17



7



16



15

INFOS Aimes & Co - muriel.storrier@aimesco.net - Tel : 02-354 93 81
Decavi - laurent.feiner@decavi.be - Tel : 02-520 72 24 - www.decavi.be

COMARCH LYDIAN ensur Lincoln scor % DPAM

Trends Infront La Libre KAROL CANAL

- Didier Reynders, Bart Smets (AG)
- Lieve Bartholomeeusen (Dela)
- Frédéric Van Dieren (AG)
- Didier Reynders, Sophie Van der Auwera (AG)
- Paul Bonroy & Fabrice Heuts (Allianz)
- Dirk Smet (DVV assurances)
- Dirk Wauters (Vivium), Caroline Bossaert (La Libre)
- Joost van Ginkel & Annelore Van Herreweghe (NN Insurance)
- Yves Danneels (AXA)
- Hervé Bernard (Afi Esca Luxembourg)
- Lynn Geirregat (Allianz)
- Lieven Monteyne (DKV)
- Karel Coudré (AXA)
- Wouter Demeulenaere (Vivium)
- Kris Willems (AXA)
- Ines Abdelmalek (Afi Esca)
- Manu Roobaert & Katia Bredo (Athora)
- Edwin Klaps (AG), Martine Gilson (Feprabel), Erik Weekers (FVF)
- Les membres du jury et organisateurs : Pierre Devolder, Laurent Feiner, Marc Willame, Muriel Storrier, Erik Van Camp, Maxime Visart de Bocarmé, Dries Wouters
- Laurent Feiner (Decavi), Didier Reynders, Muriel Storrier (Aimes & Co)
- Les lauréats

Pierre.O.Tulkens Photography



14



13



12



11



10



9



Le contrat Protectim d'AFI ESCA est une assurance solde restant dû destinée aux clients qui souhaitent contracter un prêt hypothécaire et couvrir leur famille en cas de décès.

ASSURANCE FRAIS FUNERAIRES

- **DELA (plan de prévoyance obsèques DELA)**

Le prix de l'Assurance frais funéraires a à nouveau été décerné au même lauréat que l'année dernière, à savoir le spécialiste funéraire DELA. Le Plan de prévoyance obsèques DELA fournit une assistance financière, pratique et administrative avant, pendant et après les funérailles.

INNOVATION

- **AG (Reboost)**

AG Reboost est le premier programme de réintégration gratuit destiné spécifiquement aux indépendants souffrant d'une affection liée au stress. Le programme propose un trajet sur mesure et AG collabore avec un partenaire externe, Workplace Options, pour aider les travailleurs indépendants à reprendre le travail en bonne santé et de manière durable.

NUMERISATION

- **Allianz (Allianz Life Portal)**

Allianz remporte cette catégorie avec Allianz Life Portal, la nouvelle plateforme

numérique pour la souscription et la gestion des assurances d'investissement (en Branche 21 ou 23). Cette plateforme permet de souscrire, de consulter et de gérer les polices, et intègre également un « workflow » permettant un suivi efficace des tâches.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- **NN Insurance Belgium**

En tant qu'entreprise portée par son identité intrinsèque, NN soutient la santé financière, physique et mentale de ses clients par le partage des connaissances, les services de prévention, le bénévolat et les dons. Parmi les exemples, citons le soutien financier à l'association Missing You (pour les jeunes en deuil), à l'association Wens Ambulance Zorg (pour les dernières volontés des patients en soins palliatifs) et un partenariat avec la Fondation Roi Baudouin.

PRÉVENTION

- **AG (Free Medical Check-up)**

AG offre un examen médical gratuit à ses clients âgés de plus de 50 ans et ayant souscrit un contrat Premium Life Protection depuis plus de cinq ans. Cet examen médical comprend une analyse de sang et d'urine ainsi qu'un ECG.

INVESTISSEMENT RESPONSABLE

- **AG**

Le prix de l'investissement responsable a été décerné à AG, qui gère ses

investissements dans une perspective à long terme fondée sur la prudence, la responsabilité et la durabilité.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- **Vivium « Le bon d'assurance à 2,55 % : investir ensemble, c'est sûr »**

Avec une campagne pour son bon d'assurance, Vivium répond au besoin de solutions d'investissement sûres et rentables. L'accent est mis sur la sécurité, comme le souligne le slogan de l'assureur : « Ensemble, c'est sûr. » Cette campagne renforce non seulement le produit, mais aussi l'identité de la marque.

Courtage

- **AG**

Pour la 11e année consécutive, AG remporte le prix décerné par les courtiers. Les courtiers ont évalué les compagnies d'assurances selon différents critères tels que la qualité des produits et du service.

Jours de fermeture 2025

au sein des CP 341 et 307

PC 341

(COMMISSION PARITAIRE POUR L'INTERMÉDIATION EN SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT)

Mercredi 1 janvier	Jour de l'An
Vendredi 18 avril	Vendredi saint (en remplacement du samedi 1er novembre 2025)
Lundi 21 avril	Lundi de Pâques
Jeudi 1er mai	Fête du Travail
Jeudi 29 mai	Ascension
Vendredi 30 mai	Jour férié
Lundi 9 juin	Lundi de Pentecôte
Vendredi 11 juillet*	Fête de la Communauté flamande
Lundi 21 juillet	Fête nationale
Vendredi 15 août	L'Assomption
Samedi 27 septembre*	Fête de la Communauté française
Samedi 1 novembre	Toussaint
Mardi 11 novembre	L' Armistice
Samedi 15 novembre*	Fête de la Communauté germanophone
Jeudi 25 décembre	Noël
Vendredi 26 décembre	Jour férié

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

Le jour férié régional tombant un samedi pour les travailleurs de la communauté française et de la communauté germanophone sera remplacé par **un jour de congé**, à convenir avec la direction.

En outre, en 2025, les travailleurs bénéficient d'**une journée de congé supplémentaire**, également à fixer en concertation avec la direction.

Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons à la CCT concernée.

PC 307

(COMMISSION PARITAIRE DES ENTREPRISES DE COURTAGE ET AGENCES D'ASSURANCES)

Jours de fermeture

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

*Le Bon d'assurance est une assurance vie de la branche 21 d'une durée fixe de 8 ans et 1 jour. La résiliation anticipée est soumise à des frais. Le taux d'intérêt pour les nouveaux contrats à venir est à ce jour de 2,55% (taux garanti) au 1er janvier 2024. Le règlement pour l'action 2%, E.R. : P&V Assurances sc, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles - Vivium est une marque de P&V Assurances sc, Entrepris d'assurance agréée sous le code de commerce 0482242024



2,55%*

LE BON D'ASSÛRANCE

- ✓ Taux d'intérêt garanti
- ✓ Pas de précompte mobilier au terme
- ✓ Couverture décès de 130% possible
- ✓ Investissement de min. 2 000 EUR
- ✓ Mise de 10 000 EUR ou plus ? Le client bénéficie de notre **action 2%** temporaire

En savoir plus sur le Bon d'assurance ? Votre account manager Life vous renseignera sur ses conditions.
Découvrez tous les détails sur V-Connect et sur vivium.be.



 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance



Devenez membre de BZB-Fedafin !

N'attendez plus et rejoignez-nous comme plus de 4.000 de vos collègues indépendants et pour seulement 385 €* par an.

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

- Défense de vos intérêts
- Conseils juridiques gratuits de première ligne
- Soutien à votre activité professionnelle
- Formations gratuites et réductions chez Edfin
- Nombreuses réductions sur les marques de voitures
- Réduction sur les polices de groupe
- Réduction sur les logiciels de téléphonie
- Conseils d'experts
- Réduction sur les chèques-repas
- ... et bien d'autres choses encore !

Vous recevez également toute l'actualité du secteur via des mailings, des réseaux sociaux et via notre magazine Momentum.



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre ! 

* Il s'agit de la cotisation pour un gérant. Si vous travaillez comme personne physique, votre conjoint(e) aidant(e) est également inclu.