

Momentum.

04/'25

27^e année | trimestriel | décembre 2025



Notre priorité absolue pour 2026,
c'est vous



bzb
fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépôt Alost
P923465





“Mais comme indépendant, t’es à l’abri à la retraite, non?”

Pour ces commentaires dans la vraie vie, nous avons des solutions de pension conçues par la vie.

Inquiet pour votre pension? En tant qu’indépendant, vous pouvez la constituer de différentes façons: avec une assurance pension ou un autre plan d’épargne. Renseignez-vous sur nos solutions de pension chez votre courtier indépendant.

Baloise. Des assurances conçues par la vie.



Baloise Belgium SA – Entreprise d’assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 – Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA avec siège à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique – TVA BE 0400.048.883 – RPM Antwerpen, division Antwerpen – Tél.: +32 3 247 21 11 – Baloise Belgium SA a un établissement au 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 – Vous avez une plainte? Dites-le-nous par courriel à l’adresse plainte@baloise.be, www.baloise.be/plaintes, par courrier ou par téléphone au 078 15 50 56.

Edito



Cap sur 2026 trois priorités essentielles

Avec plus de **1100 participants**, le **congrès BZB-Fedafin du 16 octobre** a clairement confirmé la vitalité de notre secteur et l’engagement de nos membres. Nous avons eu le plaisir d’accueillir **le ministre de l’Économie, David Clarinval**, en tant qu’**invité d’honneur**, soulignant ainsi l’importance de l’intermédiaire indépendant dans notre tissu économique. Au nom de toute l’équipe, je vous remercie sincèrement pour votre présence, votre confiance et votre engagement.

Pour 2026, nous avons défini **trois priorités**.

1. Nos membres restent notre priorité absolue

Vous êtes notre priorité absolue. L’accompagnement de nos membres et le renforcement de la position des **intermédiaires indépendants** dans les services bancaires et d’investissement, le crédit et l’assurance restent au cœur de notre activité. Vous pouvez compter sur nous pour défendre vos intérêts, vous conseiller clairement et vous accompagner professionnellement dans le respect des obligations légales. Que vous soyez courtier, agent ou sous-agent, BZB-Fedafin est à vos côtés.

2. Moins de réglementations, plus de bon sens

Notre deuxième priorité est de **maîtriser la pression réglementaire croissante**. Ces dernières années, nous avons été submergés par une multitude de nouvelles réglementations, et malheureusement, cette vague ne semble pas près de se ralentir. C’est pourquoi nous renforçons notre **lobbying** afin que les nouvelles réglementations et les révisions restent réalistes, proportionnées et cohérentes. C’est la seule façon pour nos membres de se concentrer sur ce qui compte vraiment : leurs clients.

3. Investir dans le talent et le savoir-faire

Notre troisième priorité est axée sur **le talent et le savoir-faire**. Nous ressentons tous la guerre des talents. Vous avez besoin de personnes rapidement opérationnelles et désireuses d’apprendre. BZB-Fedafin vous accompagne grâce à des collaborations avec **VDAB, Actiris et Le Forem**, ainsi qu’avec **Edfin**, où nous continuons à développer des parcours de formation efficaces : des conseils de qualité, une connaissance actualisée de la réglementation et une meilleure maîtrise du numérique. En 2026, nous approfondirons ces initiatives pour vous rendre encore plus fort.

Chers collègues, notre travail en tant qu’intermédiaires indépendants est résolument ancrée dans la réalité. Jour après jour, des familles, des indépendants et des PME vous font confiance parce que vous saisissez leur situation et transformez leurs besoins en solutions réellement personnalisées. Un conseil humain et personnalisé, soutenu par des outils numériques – cela est et reste notre force.

Je vous souhaite, à vous et à vos proches, de **chaleureuses fêtes** de fin d’année et une **année 2026** pleine d’inspiration et de réussite.

Cordialement,
Albert Verlinden,
Président de BZB-Fedafin

Momentum s’adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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. 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



contenu

- 2 Nouvelles en bref
- 4 Retour sur un congrès réussi
Ensemble, nous relevons les défis de demain
- 12 « Chez BankB, nous ne considérons pas nos courtiers comme de simples canaux de vente, mais plutôt comme de véritables partenaires stratégiques »
- 16 « Le courtier demeure le point de référence essentiel pour les clients et les prêteurs dans un marché en constante évolution »
- 21 Trophées DECAVI de l'assurance vie 2025
- 24 Accès et modifications dans la profession d'intermédiaire : éléments essentiels à retenir
- 27 Croissance organique : un choix stratégique judicieux

Nouvelles en bref



Les règles d'or pour le conseil en assurance épargne et investissement

La FSMA effectue régulièrement des inspections ou des visites mystère pour vérifier que les courtiers et leurs collaborateurs respectent les obligations d'information et les règles de conduite. Dans ce cadre, la FSMA a désormais formulé des **règles d'or** que vous, en tant que courtier, pouvez utiliser comme guide lorsque vous conseillez sur les assurances d'épargne et d'investissement.

- ☀ Fournissez au client les informations obligatoires sur votre entreprise et vos services.
- ☀ Ne fournissez pas de conseils sur les assurances d'épargne et d'investissement avant d'avoir recueilli toutes les informations obligatoires concernant
 - ses exigences et ses besoins ;
 - ses connaissances et son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement.
- ☀ Évaluez vous-même les connaissances du client et documentez cette évaluation. Une auto-évaluation par le client ne suffit pas.
- ☀ Expliquez les concepts liés à la durabilité avant de recueillir les préférences du client en la matière.
- ☀ Expliquez les caractéristiques essentielles et les risques des produits que vous recommandez. Accordez l'attention nécessaire aux différents coûts.
- ☀ Remettez au client le document d'information clé sur les produits d'assurance recommandés et les éventuels fonds d'investissement (internes) sous-jacents.
- ☀ Fournissez au client une recommandation personnalisée sur les exigences et besoins et une déclaration d'adéquation lorsque vous donnez des conseils, même si ces conseils ne débouchent pas (immédiatement) sur une transaction.
- ☀ Ne proposez que des produits adéquats au client.

Transposition de la directive sur les services financiers à distance

La législation européenne relative aux **services financiers vendus à distance** a récemment fait l'objet d'une réforme en profondeur. La Belgique transpose désormais ces modifications dans le Code de droit économique (CDE). Si la loi est adoptée, elle entrera en vigueur le **19 juin 2026**.

BZB-Fedafin a été consultée dans ce cadre et, par l'intermédiaire du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, nous avons également donné notre avis sur les options du législateur belge concernant la transposition de la directive. Nous avons principalement plaidé pour éviter le 'goldplating'. Lors de sa présentation à notre congrès, le ministre Clarinval a d'ailleurs déclaré que son avant-projet de transposition visait à « éviter le « goldplating », ces ajouts excessifs qui compliquent inutilement la vie des acteurs économiques. »



Nouvel avantage pour nos membres : carte météorologique de l'IRM

Désormais, nos membres bénéficient d'un nouvel avantage sur notre site web, à savoir une carte météo détaillée de l'IRM. Il s'agit d'une carte météo quotidienne, mais vous pouvez également remonter dans le temps. La carte est accompagnée d'une légende : elle indique notamment s'il y a eu des dégâts causés par le vent, des inondations locales, des tempêtes de grêle, etc. et à quel endroit. La carte météo est accessible sur le site web de BZB-Fedafin depuis la page d'accueil ou sous l'onglet Avantages.



Politique en matière d'IA pour les membres

Désormais, nos membres trouvent sur notre site web, dans la bib sectorielle, un nouveau document modèle, à savoir une politique en matière d'IA. Ce document a pour objectif d'encadrer l'utilisation de l'IA au sein de votre entreprise de manière responsable, éthique et sécurisée. En tant qu'employeur, il est essentiel d'établir des directives claires concernant l'utilisation de l'IA au sein de votre organisation. Selon la loi européenne sur l'IA, chaque utilisateur et fournisseur d'IA (les intermédiaires étant généralement des utilisateurs) doit également disposer d'une politique d'utilisation de l'IA au sein de l'entreprise.

Jours de fermeture bancaire en 2026

Les jours de fermeture des banques pour 2026 au sein de la commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement (CP 341) ont été annoncés. Aucun jour de fermeture sectoriel n'est prévu dans la **CP 307**. Vous trouverez ci-dessous un aperçu :

Jeudi 1er janvier	Nouvel An
Vendredi 3 avril	Vendredi saint (au lieu du samedi 15 août)
Lundi 6 avril	Lundi de Pâques
Vendredi 1er mai	Fête du Travail
Jeudi 14 mai	Ascension
Vendredi 15 mai	Jour après l'Ascension (au lieu du dimanche 1er novembre)
Lundi 25 mai	Lundi de Pentecôte
Samedi 11 juillet	Fête de la Communauté flamande*
Mardi 21 juillet	Fête nationale
Dimanche 27 septembre	Fête de la Communauté française*
Mercredi 11 novembre	Armistice
Dimanche 15 novembre	Fête de la Communauté germanophone*
Vendredi 25 décembre	Noël

* Ces jours de congé régionaux sont réservés aux membres du personnel travaillant dans les régions néerlandophone, francophone ou germanophone du pays.

Le jour férié régional tombant un samedi pour les salariés de la Région flamande est remplacé par un jour de congé supplémentaire, à choisir en accord avec la direction.

Le jour férié régional tombant un dimanche pour les salariés de la Région wallonne est remplacé par un jour de congé supplémentaire, à choisir en accord avec la direction.

En plus de ces jours, les travailleurs bénéficieront en 2026 de 2 jours libres à choisir en accord avec la direction. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la CCT correspondante.



Heures de recyclage

La formation continue est essentielle dans le secteur financier. En tant qu'intermédiaire indépendant dans le secteur bancaire, des assurances et/ou du crédit, vous êtes tenu de suivre régulièrement des formations. N'avez-vous pas encore accumulé suffisamment d'heures de recyclage cette année ? Suivez alors une formation sur notre plateforme Edfin et remplissez ainsi facilement vos obligations légales.

Modification aux objectifs finaux pour l'examen et le cours bancaire

Les objectifs de l'examen reconnu « intermédiation en services bancaires et d'investissement » nécessitaient une mise à jour approfondie pour diverses raisons. Febelfin Academy et BZB-Fedafin ont uni leurs forces pour cela. Une mise à jour s'est imposée avant tout en raison de la nouvelle législation, notamment la loi du 22 avril 2019 instituant un serment bancaire et les modifications apportées à la lutte contre le blanchiment d'argent. De plus, de nouveaux risques apparaissent constamment, tels que le phishing, la fraude à l'identité ou la cybersécurité. L'émergence de nouvelles technologies a entraîné la digitalisation de nombreux services bancaires et systèmes de paiement, rendant certaines pratiques obsolètes (comme les chèques bancaires). Suite à la mise à jour des objectifs finaux, le cours de préparation à l'examen et les questions d'examen ont également été adaptés. Le nouveau cours est proposé à partir du **1er décembre 2025**. Le nouvel examen sera applicable à partir du **15 janvier 2026**.

Retour sur un congrès réussi

Ensemble, nous relevons les défis de demain

Le 16 octobre 2025, la communauté professionnelle s'est retrouvée pour une nouvelle édition du congrès BZB-Fedafin. Plus de mille experts étaient présents pour une journée rythmée par des interventions de haut niveau, des ateliers stimulants et de riches moments d'échanges.

« Ce que nous faisons en tant qu'intermédiaires indépendants n'est pas abstrait. Chaque jour, des familles, des indépendants et des PME vous choisissent parce que vous connaissez leur contexte, comprenez leur situation personnelle et pouvez transformer leurs souhaits et leurs besoins en solutions personnalisées. Nous avons besoin de règles viables pour offrir à nos clients des conseils personnalisés de qualité. La fédération continue donc de plaider en faveur d'un statut amélioré pour les intermédiaires financiers et d'une révision des règles. »

C'était le message principal du président de BZB-Fedafin, Albert Verlinden, lors de

son discours d'ouverture au congrès. Il a présenté un aperçu concis des activités de lobbying menées par BZB-Fedafin au cours de l'année écoulée et des priorités pour l'avenir. Enfin, il a invité toutes les personnes présentes à réseauter et à partager leurs ambitions.

Cela a également été possible de manière informelle pendant les pauses, autour d'une collation ou d'une boisson près des stands d'information. Comme d'habitude, les ateliers éducatifs ont attiré de nombreux participants et ont alimenté de nombreuses discussions.

Les plus de mille visiteurs qui se sont rendus à Brussels Expo pour écouter les principaux intervenants des séances plénières sont repartis avec beaucoup d'inspiration. Cela s'applique à toutes les générations, y compris les Zoomers, qui se sont sentis compris par Herman Konings, psychologue du changement et analyste des tendances. Gert Peersman, professeur d'économie à l'Université de Gand, a apporté des suggestions constructives pour réduire le déficit budgétaire fédéral. Michael Anseeuw, président de Febelfin, et Etienne Bouas-Laurent, président d'Assuralia, ont discuté des plus grands défis à venir, sous la direction de la modératrice Hanne Decoutere.

Mais c'est sans doute la promesse du vice-premier ministre David Clarinval qui a le plus encouragé le président et le conseil d'administration de BZB-Fedafin.

« SIMPLIFICATION, TRANSPARENCE ET LIBRE CONCURRENCE »

« Un secteur solide, compétitif et innovant bénéficie avant tout du respect et de la confiance lors des négociations. C'est pourquoi je continuerai à prendre en compte les préoccupations des intermédiaires dans toutes mes décisions », a déclaré David Clarinval (MR), vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et de l'Agriculture. « La confiance dont jouit le secteur financier dépend en grande partie de votre proximité, de votre écoute et de votre service personnalisé. Mais je suis également conscient que vous, en tant qu'entrepreneurs, êtes accablés par le poids de coûts salariaux, de lourdes obligations administratives disproportionnées et une réglementation parfois excessive. C'est précisément pour cette raison que le gouvernement fédéral actuel met en œuvre des réformes qui favorisent la compétitivité. Ces réformes doivent garantir la simplification, la transparence et la libre concurrence. Les consommateurs et les entrepreneurs doivent bien comprendre

ce qu'ils achètent, les produits et services doivent être plus faciles à comparer et nous devons viser un marché libre, loyal et concurrentiel. »

Selon David Clarinval, c'est la voie à suivre pour innover et proposer des produits de meilleure qualité à un prix juste. Il a illustré son approche par plusieurs exemples.

Il y a quelques semaines, l'avant-projet de loi sur les services financiers en ligne a été déposé. Il s'agit de la transposition de la DMFSD, la directive sur la commercialisation à distance de services financiers. Grâce à ces nouvelles règles, les consommateurs seront mieux protégés et la concurrence sera plus équitable. Nous voulions éviter le « goldplating », ces ajouts excessifs qui compliquent inutilement la vie des acteurs économiques.

Il a également évoqué l'augmentation du taux d'intérêt maximal applicable aux assurances vie de la branche 21. Il passera de 2,5 à 3,75 pourcents l'année prochaine. Le nouveau taux maximum s'appliquera aux contrats d'assurance vie à long terme conclus à partir du 1er janvier 2026. David Clarinval a ajouté qu'il travaillait à une modification de la loi visant à supprimer complètement le plafond légal à l'avenir. Il estime que ce mécanisme



est disproportionné et entrave la libre concurrence sur le marché de l'assurance.

Un groupe de travail interfédéral a été mis en place afin d'améliorer le cadre de protection contre les risques de catastrophes naturelles. Les inondations de juillet 2021 ont révélé que notre système d'assurance n'est pas à la hauteur de telles catastrophes. Il est donc nécessaire de mettre en place un cadre solide et clair qui garantisse la stabilité du secteur et renforce la confiance des citoyens. Le vice-premier ministre ne souhaite pas non plus que les primes des particuliers et des entreprises augmentent. Les procédures de remboursement doivent être plus claires et le traitement des sinistres plus rapide. Mais les risques doivent être répartis équitablement.

Il exige également que les citoyens et les commerçants puissent à nouveau accéder à de l'argent liquide dans davantage d'endroits. Un groupe de travail fédéral analysera le protocole actuel relatif aux distributeurs automatiques de billets et un plan d'action concret sera élaboré. En outre, une analyse est réalisée sur les coûts facturés aux commerçants pour l'utilisation des méthodes de paiement électronique. L'objectif est de lancer un outil de comparaison en ligne en 2026

afin de permettre aux commerçants d'y voir plus clair.

David Clarinval a également annoncé qu'une révision du service bancaire de base pour les entreprises serait effectuée cette année. Actuellement, trop d'entreprises se voient à tort refuser l'ouverture d'un compte bancaire. Une table ronde réunissant des régulateurs, des fédérations professionnelles et des décideurs politiques lancera une piste de réforme visant à garantir un accès équitable aux services bancaires de base.

Dans les semaines à venir, un avant-projet de loi transposant la nouvelle directive sur le crédit à la consommation sera présenté. « Je suis conscient que les intermédiaires sont sous-représentés au sein du Comité consultatif spécial Consommation qui traite de ce sujet. Mon cabinet organisera donc une consultation supplémentaire avec les fédérations d'intermédiaires financiers et nous tiendrons compte de toutes les remarques de BZB-Fedafin », a promis le vice-premier ministre.

Il s'est également engagé à mettre en place le statut de sous-agent en crédit à la consommation, une demande de longue date du secteur, d'ici 2026. L'année prochaine, les discussions se poursuivront également sur les règles de résiliation des

contrats d'assurance et l'assouplissement des conditions de changement d'assureur.

« Toutes ces mesures feront l'objet d'une consultation préalable avec les représentants du secteur. Les gouvernements précédents ne l'ont pas fait suffisamment par le passé. De bonnes règles reposent sur une concertation approfondie, et c'est pourquoi je remercie encore une fois votre fédération pour les explications détaillées que nous avons déjà reçues ces derniers mois », a conclu David Clarinval.

« NOUS NE DEVONS PAS TRAVAILLER PLUS, MAIS PLUS EFFICACEMENT »

Gert Peersman, professeur d'économie à l'Université de Gand, a souligné l'importance cruciale de la croissance de la productivité pour notre prospérité. Nous avons besoin d'une politique différente si nous voulons relever nos défis économiques à long terme. Cela demandera des efforts, mais c'est possible, à condition que les décideurs politiques ajustent leurs stratégies actuelles.

« Si le produit intérieur brut (PIB) croît suffisamment, le revenu net des générations futures ne devrait pas diminuer. Pour y parvenir, nous devons augmenter la productivité. Non pas en travaillant plus, mais en travaillant plus efficacement. »

L'efficacité avec laquelle les facteurs de production (travail, capital et matières premières) sont transformés en valeur ajoutée doit augmenter. Les économistes parlent alors de productivité globale des facteurs (PGF). Pour augmenter la PGF belge dans le secteur des services, nous avons besoin de meilleures structures organisationnelles et d'une gestion réfléchie. Il faut investir davantage dans les innovations technologiques et revaloriser les compétences des employés. Le professeur a explicitement souligné la situation unique de la Belgique. « Aucun autre pays européen ne cumule une dette publique élevée, un déficit



David Clarinval, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et de l'Agriculture

budgétaire substantiel, des coûts liés au vieillissement aussi importants et notre important rattrapage en matière de dépenses de défense. »

Il a également expliqué pourquoi le budget belge est devenu si incontrôlable. Le déséquilibre est en réalité en cours depuis 2002. La hausse des dépenses sociales (en pourcentage du PIB) a été bien plus forte que les estimations du premier rapport sur le vieillissement, principalement en raison d'une croissance plus faible du PIB.

Le gouvernement De Wever a certes réussi à réduire les coûts du vieillissement de 2,5 % du PIB à long terme, mais ce gain a été annulé par l'augmentation prévue des dépenses de défense de 2,2 % du PIB. De plus, les mesures récentes ne généreront jamais les revenus escomptés, affirme Gert Peersman. Il met en garde le gouvernement contre ses attentes irréalistes concernant l'impact budgétaire

de deux années de travail supplémentaires et la limitation de la durée des allocations chômage. Il estime également que la promotion des flexi-jobs n'est pas une idée efficace. Ces emplois peuvent être intéressants pour certains groupes cibles, mais leur ouverture à tous aura un impact négatif sur la productivité et la croissance.

La droite souhaite toujours réduire le déficit budgétaire fédéral en réduisant les dépenses. Mais selon les projections, le déficit fédéral dépassera toutes les dépenses fédérales, à l'exception de la sécurité sociale et de la défense. La gauche propose principalement des impôts supplémentaires, mais cela impliquerait de doubler la TVA ou les impôts sur le capital, ce qui n'est pas réaliste.

Pour Gert Peersman, il n'y a donc qu'une seule solution réaliste : assurer une croissance suffisante du PIB. Il l'a illustré par un tableau sur l'évolution

Tableau sur l'importance cruciale de la croissance du PIB

	2024	2030	2050	2070
Évolution du PIB	100,0	108,1	142,2	188,3
Scénario de référence des dépenses sociales	25,8	28,4	39,3	51,8
% du PIB	25,8%	26,3%	27,6%	27,5%



APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

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

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

NOTRE FONDS RDT ÉTAIT LE FONDS D' ACTIONS EUROPÉENNES LE PLUS PERFORMANT DU MARCHÉ BELGE L'ANNÉE DERNIÈRE.

COÏNCIDENCE ?

... OU SIMPLEMENT UN NOUVEAU CHAPITRE D'UNE HISTOIRE D'INVESTISSEMENT QUI PROUVE SA FORCE DEPUIS PLUS DE 20 ANS ?

MENEZ VOUS-MÊME L'ENQUÊTE :

DÉCOUVREZ NOS FONDS À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



des dépenses sociales. Les coûts du vieillissement y sont exprimés en pourcentage du PIB.

En 2070, les dépenses sociales représenteront 51,8 % du PIB actuel (hors inflation). Cependant, en raison de la croissance du PIB de 100 à 188,3, elles pourraient ne représenter que 27,5 % du PIB en 2070. Si cela se concrétise, le revenu net des générations futures ne devrait même pas diminuer.

« Mais n'oubliez pas », dit le professeur, « une baisse de 0,25 point de pourcentage de la croissance moyenne du PIB entraînerait une augmentation des coûts de 2 % du PIB. L'inverse est également vrai, bien sûr. Avec une croissance moyenne du PIB supérieure de 0,25 point de pourcentage, les coûts diminuent de 2 % du PIB. » Il souligne également

l'importance de la croissance de la productivité. 82 % de la croissance future du PIB doit provenir d'une augmentation moyenne de la productivité de 1,1 % par an. Cette croissance est cruciale, car si la croissance de la productivité est inférieure de 0,3 point de pourcentage, par exemple, les coûts du vieillissement augmenteront d'environ 2,3 % du PIB en 2070. En revanche, une croissance de la productivité supérieure à la moyenne de 1,1 % par an permettra de réduire les coûts. De plus, une croissance plus forte de la productivité aura un effet de levier important sur le budget, car les salaires et les bénéfices des entreprises qui en découlent sont généralement imposés à des taux marginaux.

Gert Peersman a également proposé une liste de suggestions pour atteindre cette croissance de productivité

plus élevée. Nous en passons en revue quelques-unes :

- Réduire les réglementations excessives pour les entreprises
- Favoriser la mobilité de la main-d'œuvre vers des entreprises productives
- Promouvoir les formations STIM et la formation continue
- Investir dans la robotique, l'automatisation et l'intelligence artificielle
- Garantir une utilisation optimale du capital en imposant toutes les plus-values de la même manière
- Investir dans les infrastructures publiques et la recherche et le développement, ce qui profite particulièrement aux petites entreprises

Il a conclu son argumentation par une citation de Paul Krugman :

« La productivité n'est pas tout, mais à long terme, c'est presque tout. »

« FORWARD TO BASICS »

Herman Konings, psychologue du changement et analyste des tendances, a évoqué notre époque où les frontières entre le naturel et l'artificiel s'estompent de plus en plus. Mais il nous a également fait envisager un avenir où les fondamentaux « pourraient » recevoir davantage d'attention.

D'après les études qu'il a présentées, on pourrait même conclure que la génération des Zoomers est à l'origine d'un changement. Certains recruteurs qualifient les 21-25 ans de « génération horreur » en raison de leurs exigences et de leur tendance à changer d'employeur après seulement 15 mois en moyenne. Mais ils apportent des atouts extraordinaires sur le lieu de travail, a-t-il souligné.

« Peut-être devrions-nous faire preuve de plus d'empathie envers ces jeunes employés de la génération Z. Car de toutes les générations précédentes, ils sont les plus diversifiés sur le plan ethnique, les plus inclusifs, les plus instruits, les plus compétents en numérique et les plus ouverts sur le monde. Leur peur de l'ennui est à l'origine de leur soif de créativité et d'innovation. Et ils sont peut-être les plus incertains, mais aussi les plus authentiques. »

Ne pas craindre d'exprimer ses incertitudes est une qualité positive. Mais cette incertitude les rend mentalement vulnérables. Les sentiments d'incertitude seraient en partie dus à un manque de contact personnel. Par rapport aux personnes de leur âge il y a 20 ans, les Zoomers ont 1 000 heures de contacts personnels en moins chaque année. Il n'est donc pas surprenant qu'ils se sentent trois fois plus seuls que les baby-boomers.

Ils se préoccupent davantage de l'argent, du travail et de la santé que les autres adultes. Et cela peut surprendre certains, mais les générations Z et X sont moins à l'aise avec l'idée de voyager en voiture



Gert Peersman, professeur d'économie à l'Université de Gand, est spécialisé en macroéconomie, politique monétaire, politique budgétaire et enjeux économiques contemporains

sans chauffeur que les Millennials. Les Zoomers préfèrent se rendre dans un magasin physique que les personnes de plus de 30 ans et sont plus critiques à l'égard des applications de l'IA.

Herman Konings est lui-même agacé par les gros titres idiots sur l'intelligence artificielle. Il estime que nous devons réfléchir attentivement à l'utilisation des applications d'IA, car elles vont inévitablement changer le monde.

Enfin, le psychologue du changement nous a présenté « Awe : The New Science of Everyday Wonder and How It Can Transform Your Life ». Dans ce livre, Dacher Keltner évoque les neuf merveilles du quotidien : la beauté morale, la nature, les expériences collectives agréables, les arts visuels et le design, la musique, la spiritualité, l'humour, les grandes idées, les expériences de découverte soudaine et le fait de trouver des choses inattendues que l'on ne cherchait pas (la sérendipité). Ces miracles quotidiens peuvent susciter un sentiment d'émerveillement divin, mais sans l'intervention d'un

dieu. Lorsque nous éprouvons un sentiment d'émerveillement, nous nous immergeons dans le monde qui nous entoure. Les recherches de Dacher Keltner montrent également que ces sentiments peuvent véritablement transformer nos vies, en renforçant notre immunité, notre empathie, notre créativité et notre productivité.

ENTRETIEN AVEC FEBELFIN ET ASSURALIA

Michael Anseeuw, président de Febelfin, et Etienne Bouas-Laurent, président d'Assuralia, ont pu répondre à des questions sur les défis à venir. La modératrice Hanne Decoutere a mené la conversation entre les deux présidents avec succès. À chaque fois, une proposition était également présentée aux participants présents dans la salle.

LE PRINCIPAL DÉFI ?

La première question portait sur le principal défi auquel le secteur financier est confronté. 68 % des participants ont identifié le principal défi comme étant



RENFORCEZ VOS ÉCONOMIES, DIVERSIFIEZ VOS PLACEMENTS

En tant que spécialiste des assurances épargne et placement, vous pouvez aider vos clients à diversifier la gestion de leur argent en fonction de leurs besoins et de leur profil et à transmettre leur patrimoine.

Athora Belgium propose des solutions avec des rendements garantis en branches 21 et 26 ainsi que des assurances placements de la branche 23.

Contactez-nous pour en savoir plus via www.athora.com/be/fr/espace-courtier



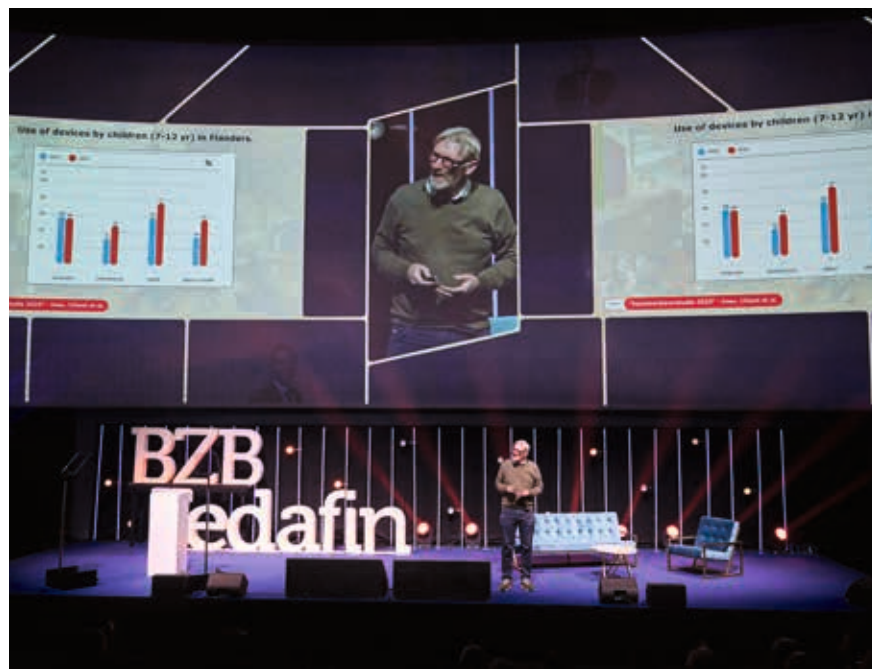
d'assurer une organisation optimale, notamment par le recrutement de personnel et une image plus attrayante. Ensuite la situation géopolitique actuelle (26 %), et le climat est arrivé en troisième position (7 %).

Etienne Bouas-Laurent a quelque peu relativisé ce score en présentant les résultats du douzième rapport d'AXA sur les risques futurs. Selon ce rapport, le changement climatique demeure la principale source d'inquiétude pour le grand public. Cependant, les experts européens et belges en gestion des risques qui ont participé à l'étude ont placé l'instabilité géopolitique en tête de leurs préoccupations. Les risques climatiques et technologiques viennent ensuite.

Les catastrophes naturelles restent une préoccupation majeure pour les assureurs, a souligné le président d'Assuralia. Pour que le plus grand nombre de risques restent assurables, nous devons investir davantage dans la prévention. Mais cela relève d'une responsabilité partagée entre le gouvernement, les citoyens et les assureurs.

Il a ensuite évoqué les autres lacunes en matière d'assurance : les retraites, la protection de la santé et les cybermenaces. Mais selon lui, chaque lacune offre également des opportunités pour le secteur. En matière de cybersécurité, il pense surtout aux PME. Pour mieux protéger cette catégorie d'entrepreneurs, il est nécessaire d'exposer efficacement leurs risques. Il appelle donc les intermédiaires à sensibiliser leurs clients entrepreneurs à ces risques.

En ce qui concerne le climat, Michael Anseeuw a souligné l'importance économique et sociale des banques pour réussir une transition durable. Tant pour les entreprises que pour les particuliers. Nous devons proposer des crédits adaptés aux particuliers souhaitant rénover leur logement et aux entreprises qui souhaitent rendre leur mobilité plus écologique. Ils ont également besoin de conditions



Herman Konings, titulaire d'un master en psychologie théorique (KU Leuven, 1989), directeur de l'agence de recherche sur les tendances et l'avenir prospective à Anvers Pocket Marketing/nXt et auteur de livres tels que *Wiedentiteit* (2025), *Gap The Mind* (2021) et *We, Myself & AI* (2018)

avantageuses. Les objectifs écologiques doivent être abordables, et les institutions financières peuvent y contribuer.

Etienne Bouas-Laurent est ensuite revenu sur le recrutement. Car, selon les personnes présentes dans la salle, c'était là le plus grand défi. Le fait que nous soyons confrontés à davantage de risques incite les citoyens à parler davantage d'assurances. Nous pouvons en tenir compte dans nos campagnes de recrutement. « Mais nous ne devons pas seulement rendre le secteur plus attractif pour les demandeurs d'emploi, nous devons aussi fidéliser nos employés et les former correctement », a déclaré le président d'Assuralia. Il s'attend également à ce que les applications de l'IA augmentent la productivité.

Michael Anseeuw souligne que la digitalisation ne ralentira pas, même pour les intermédiaires qui souhaitent rester proches de leurs clients. Il est également conscient de la pénurie sur le marché du travail et a mis en avant l'initiative « Banque en classe » de

Febelfin dans ce contexte. Une initiative visant à apprendre aux jeunes à gérer leur argent intelligemment et à les familiariser avec les métiers de la finance, en donnant la parole à des professionnels qui partageront leur expertise avec eux.

L'IMPACT DE LA DIGITALISATION ET DE L'IA

Et nous voici donc arrivés au deuxième thème. De quelle manière la digitalisation et l'IA auront-elles le plus d'impact sur les intermédiaires ? 71 % des participants pensent que les applications d'IA permettront de libérer du temps pour les clients. Ce groupe est convaincu que l'automatisation permettra de réduire les contraintes administratives et les tâches répétitives. 18 % des personnes interrogées se sont déclarées préoccupées par des menaces telles que le phishing, la fraude numérique et les cyber-risques. Seuls 10 % s'attendent à ce que les conseils de l'IA entraînent une diminution du nombre d'intermédiaires.

Etienne Bouas-Laurent a répondu : « En Europe, l'IA est actuellement

principalement utilisée pour la souscription, la gestion des sinistres, les tâches des centres de contact et le codage. Si nous utilisons davantage l'IA pour des tâches ayant un impact sur le fonctionnement des agences, nous accompagnerons les intermédiaires dans cette démarche. »

Michael Anseeuw s'attend surtout à une synergie. Si nous utilisons l'IA pour travailler plus efficacement, l'interaction humaine sera davantage valorisée. « Mais la Belgique est en retard en matière d'investissements dans l'IA. Nous devons rattraper notre retard », a déclaré le président de la fédération du secteur financier belge.

CYBER-RISQUES

« Cela ne va-t-il pas augmenter les risques informatiques ? » La modératrice Hanne Decoutere s'est interrogée. Il s'agit notamment du clonage vocal et des deep fakes.

Etienne Bouas-Laurent est convaincu que les abus liés à l'IA peuvent également être combattus grâce à des applications de l'IA. Michael Anseeuw a rappelé à son tour que la plupart des fraudes se produisent encore parce que les utilisateurs se laissent trop facilement séduire par des messages malveillants.

« La DORA (loi européenne sur la résilience opérationnelle numérique) oblige les banques et les assureurs à mieux se protéger contre les menaces liées aux TIC, telles que les cyberattaques et les fuites de données. Les intermédiaires peuvent rassurer les citoyens. Nous continuons d'investir dans la cybersécurité », a ajouté Etienne Bouas-Laurent.

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DISTRIBUTION

La troisième question portait sur la fidélisation de la clientèle et l'évolution de la distribution. 69 % des personnes interrogées s'inquiètent de la perte de fidélité des clients. 20 % des personnes interrogées prévoient une augmentation du nombre d'agences de plus grande



Michael Anseeuw, CEO de BNP Paribas Fortis et président de Febelfin, la fédération du secteur financier belge
Etienne Bouas-Laurent, CEO d'AXA Belgique et président d'Assuralia, l'association professionnelle des assureurs de notre pays

taille, tandis que 5 % sont convaincues que le nombre d'agences physiques continuera de diminuer.

Selon Michael Anseeuw, il est nécessaire de déterminer quelles tâches sont mieux accomplies par l'homme et lesquelles par les outils technologiques. « Mais les agences bancaires physiques continueront d'exister. » Cependant, selon lui, il faut déterminer le nombre d'agences réellement nécessaires pour bien servir tous les Belges. « Peut-être pourrions-nous envisager la formule anglaise, qui regroupe plusieurs banques en un seul endroit pour certaines régions », a-t-il suggéré.

Etienne Bouas-Laurent a confirmé que la tendance à la concentration chez les courtiers d'assurance se poursuit. « La Belgique compte un grand nombre de courtiers, mais cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de place pour les plus petits, même pour les agences professionnelles individuelles », a déclaré le président de l'association professionnelle des assureurs.

Souhaitez-vous revivre notre congrès ? Consultez les photos, l'aftermovie et les présentations sur notre site web www.bzb-fedafin.be. Plusieurs ateliers sont également disponibles en webinaire à la demande, sur Edfin.

« Chez BankB, nous ne considérons pas nos courtiers comme de simples canaux de vente, mais plutôt comme de véritables partenaires stratégiques »

Dans les prochaines éditions de Momentum, nous donnerons la parole aux prêteurs. Après tout, ce sont des partenaires indispensables dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment envisagent-ils la collaboration avec les intermédiaires indépendants ? Quelles sont leurs attentes et leurs ambitions pour l'avenir et le secteur ?

Avec cette série, BZB-Fedafin souhaite encourager un dialogue ouvert entre les prêteurs et les intermédiaires. Ce n'est qu'en nous comprenant mieux et en collaborant que nous pourrons continuer à répondre aux besoins de nos clients.

BankB est une banque belge spécialisée qui propose des services d'épargne et de crédit, et collabore activement avec des intermédiaires et des courtiers en crédit. La banque s'efforce de trouver des solutions sur mesure pour ses clients, même dans les situations les plus complexes.

BankB se distingue donc clairement des banques traditionnelles par son approche alternative. Quels avantages concrets en constatez-vous déjà aujourd'hui pour l'intermédiaire et le client ?

Notre approche actuelle se traduit principalement par une plus grande rapidité, une plus grande transparence et un plus grand engagement. Nous privilégions des lignes de communication courtes et une collaboration très directe entre nos équipes internes et les courtiers. Cela nous permet d'agir plus rapidement, d'évaluer plus précisément les dossiers complexes et de fournir un retour d'information clair.

Pour l'intermédiaire, cela se traduit par une efficacité accrue et moins de frustration : il sait toujours où en est son dossier, a accès à nos experts et peut compter sur des décisions rapides et bien fondées.

En bref, notre force réside dans la combinaison de l'humanité et de l'agilité. Nous avons l'envergure et la flexibilité nécessaires pour réagir rapidement, sans pour autant renoncer à une approche personnalisée.

Comment percevez-vous le rôle des intermédiaires indépendants dans votre modèle de distribution et comment les accompagnez-vous ?

Le rôle de nos courtiers est véritablement essentiel. Chez BankB, nous nous concentrons sur les solutions de crédit hypothécaire pour les clients qui ne trouvent plus de réponse auprès des banques traditionnelles. Il s'agit souvent de dossiers plus complexes, où un accompagnement personnalisé et des conseils sur mesure font toute la différence.

C'est pourquoi nos courtiers et agents bancaires sont si importants : ils sont

proches des clients, connaissent leur histoire et peuvent les accompagner avec l'expertise adéquate. Ce contact personnel est essentiel pour mener à bien chaque dossier.

Nous ne les considérons pas seulement comme un canal de vente, mais comme de véritables partenaires stratégiques. Leur réussite est notre réussite.

Les accompagnez-vous également dans leurs obligations de conformité ?

La conformité est désormais un élément essentiel de notre collaboration avec les courtiers. Nous savons que la multiplication des réglementations – notamment DORA, NIS2, ESG et Bâle IV – représente un défi majeur pour les intermédiaires indépendants.

C'est pourquoi nous nous efforçons de les décharger au maximum grâce à des processus clairs, une documentation standardisée et une communication transparente. Nous voulons également nous assurer que la conformité ne freine pas leur capacité commerciale. Nous recherchons toujours le juste équilibre entre réglementation et praticabilité.

Qu'attendez-vous d'un bon intermédiaire de crédit ?

Nous attendons de nos courtiers une approche professionnelle, une bonne compréhension des besoins du client et une solide connaissance des possibilités offertes par BankB. C'est pourquoi nous misons aujourd'hui plus que jamais sur une bonne communication et une formation de qualité.

Nous recherchons des partenaires qui privilégient la qualité plutôt que la quantité. Des personnes qui estiment que le conseil personnalisé et le service sur mesure restent au cœur de l'activité bancaire. Qu'est-ce qui est important pour nous ? Transparence, connaissance du dossier et professionnalisme envers le client. Nous apprécions également la proactivité, la clarté de la communication et la fiabilité. Un intermédiaire qui écoute, pose des questions et réfléchit à des



Inge Ampe, CEO de BankB

solutions fait toute la différence, tant pour nous que pour le client.

Comment voyez-vous l'évolution du rôle des prêteurs dans un marché en pleine mutation ?

Le marché du crédit évolue à une vitesse fulgurante. Nous constatons que les grandes banques tendent de plus en plus à la standardisation et à la réduction des risques, ce qui exclut de nombreux clients : les indépendants, les personnes âgées et les profils atypiques. C'est précisément là que réside notre rôle en tant qu'acteur de niche.

Nous sommes convaincus que l'avenir appartient aux prêteurs qui savent allier humanité et technologie. La digitalisation est essentielle pour gagner en rapidité et en efficacité, mais le facteur humain reste indispensable pour prendre

les bonnes décisions et instaurer une véritable confiance.

L'IA offre par exemple des possibilités intéressantes pour optimiser nos processus. Aujourd'hui, notre processus de crédit est encore très manuel et, compte tenu de la complexité des dossiers, nous ne pensons pas que l'analyse et les décisions puissent être entièrement prises en charge par une machine. Cependant, cela peut aider à collecter et à traiter des données pertinentes, permettant ainsi à nos collaborateurs de travailler plus rapidement et de manière plus éclairée. Nous testons actuellement différentes applications, avec des résultats prometteurs, et nous souhaitons les intégrer efficacement à nos processus de crédit l'année prochaine. Cela profitera au client, au courtier et à BankB.

Nos formations sont
**vraiment
faites sur
mesure**

pour l'intermédiaire financier
et ses collaborateurs

EDFIN
EXPERT EN FORMATIONS FINANCIÈRES

L'IA ne nous remplacera pas, mais nous renforcera. Cela nous aide à évaluer les risques plus rapidement et de manière plus objective, à détecter les fraudes et à traiter les dossiers plus efficacement. Mais la décision finale reste humaine.

**Comment abordez-vous
les nouvelles tendances
telles que les prêts verts, les
crédits de rénovation ou les
formules flexibles ?**

Aujourd'hui, nous évaluons également le diagnostic de performances énergétiques (DPE) pour chaque prêt et chaque bien immobilier garanti. Nous finançons également des projets visant à améliorer l'efficacité énergétique et prévoyons de mettre en place un modèle de tarification adapté afin de mieux accompagner ces projets.

Nous ne sommes bien sûr pas une banque traditionnelle. Chaque prêt que nous accordons répond aux besoins spécifiques de notre clientèle de niche. Nous pensons que c'est là que se trouvent les plus grandes opportunités d'innovation sur le marché du crédit : dans les rénovations énergétiques et le financement durable. Un nouveau marché de niche émerge, où la personnalisation et le conseil sont plus importants que jamais.

**Quels sont les produits de crédit
les plus populaires actuellement ?
Et quelles sont vos attentes pour
les années à venir ?**

Aujourd'hui, les crédits hypothécaires et les refinancements restent notre activité principale. Les dossiers les plus complexes, tels que les crédits

relais, les résidences secondaires, les regroupements ou les financements liés à des transferts de patrimoine, sont particulièrement pris en charge par BankB.

Nous constatons également une demande croissante de prêts pour la rénovation et l'énergie, et les personnes de plus de 55 ans ainsi que les indépendants constituent un segment important et en pleine croissance.

Edfin est une plate-forme de formation et d'examen destinée aux professionnels de la finance et créée par BZB-Fedafin

NOTRE OFFRE

- Offre étendue en formations financières, e-learning et examens
- Formations agréées offrant des points FSMA
- Outil de gestion du recyclage régulier
- De nombreux avantages pour les intermédiaires et les organisations

EDFIN POUR LES AGENCES

- Enregistrez votre agence et ajoutez vos collaborateurs
- Approuvez les inscriptions de vos collaborateurs et prenez en charge le règlement financier
- Laissez vos collaborateurs suivre le statut de leurs inscriptions
- Découvrez le nombre de points de recyclage réglementé que vos collaborateurs ont obtenus
- Téléchargez facilement les attestations de présence et les factures de toute votre agence
- Créez un e-learning sur mesure pour vos collaborateurs

INSCRIVEZ-VOUS SUR WWW.EDFIN.BE

EDFIN
EXPERT EN FORMATIONS FINANCIÈRES

Edfin vzw | Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde
BTW BE 0672.757.653 | info@edfin.be

Devenez agent d'épargne chez BankB

Chez BankB, le contact humain est au cœur de notre approche. En tant que banque belge, nous établissons des relations durables avec nos clients et intermédiaires indépendants qui partagent nos valeurs.



Vous souhaitez vous lancer en tant qu'agent d'épargne avec un partenaire engagé à vos côtés ? Laissez vos coordonnées via le code QR et découvrez ce que BankB peut vous apporter.

www.bankb.be - info@bankb.be

pour tous
vos projets
bankb

« Le courtier demeure le point de référence essentiel pour les clients et les prêteurs dans un marché en constante évolution »

Dans les prochaines éditions de Momentum, nous donnerons la parole aux prêteurs, partenaires essentiels dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment perçoivent-ils la collaboration avec les courtiers, et quelles sont leurs attentes et ambitions pour l'avenir du secteur ? Avec cette série, BZB-Fedafin souhaite encourager un dialogue ouvert afin que toutes les parties comprennent mieux comment répondre ensemble aux besoins du client.

Cette fois, c'est Credimo, l'acteur financier belge spécialisé dans le crédit et les produits d'épargne, qui prend la parole. Credimo explique comment elle accompagne les courtiers, le rôle qu'ils jouent sur le marché complexe du crédit, et comment la qualité, la confiance et les outils numériques vont de pair.

Credimo a délibérément opté pour un modèle s'écartant de celui des assureurs traditionnels. Quels sont les avantages concrets pour le client et l'intermédiaire aujourd'hui ?

Le modèle économique est simple mais puissant : en attirant l'épargne via nos propres produits d'assurance, puis en la réaffectant à des solutions de crédit, Credimo assure sa propre continuité. Cela offre une sécurité à toutes les parties et renforce la confiance dans la collaboration avec les courtiers. Ainsi, nous protégeons également les

intérêts des clients investisseurs tout en accompagnant de manière optimale les courtiers en crédit dans leur rôle de guide et de partenaire stratégique.

« Nous considérons les courtiers comme une boussole », explique Karl Synaeghel, directeur commercial de Credimo. Ils connaissent le client, comprennent ses besoins et aident à la fois l'emprunteur et la société à trouver la bonne voie. Nous offrons ainsi confiance, qualité et proximité dans l'octroi de crédits.

Comment percevez-vous le rôle des intermédiaires indépendants dans votre modèle de distribution et comment les accompagnez-vous ?

Le courtier accompagne les clients comme un guide à travers la jungle des réglementations EPC, des mesures d'économie d'énergie et des diverses formules de crédit. Il parle la langue du client et offre des conseils sur mesure, souvent sur l'ensemble de la situation financière. Il constitue également un lien important – un pont – pour le prêteur : en partageant ses connaissances du marché, Credimo peut ajuster sa politique d'acceptation et de tarification

en temps opportun. Cette interaction continue renforce à la fois la qualité et l'orientation vers le marché, et garantit que les dossiers sont soumis correctement et efficacement.

« Les courtiers qui connaissent et accompagnent réellement leurs clients font toute la différence », souligne Synaeghel. « Nous voulons être leur partenaire : accessible, fiable et indépendant. »

L'accompagnement personnalisé est également un pilier important dans ce domaine. Grâce à des lignes de communication directes avec le gestionnaire de dossiers, le service commercial et la direction, les dossiers sont traités rapidement. Parallèlement, la plateforme intranet OurCredimo accompagne les courtiers grâce à des outils numériques tels que des simulations, une bibliothèque de documents et une saisie de dossiers simplifiée. Cela permet d'obtenir une combinaison optimale entre l'accompagnement humain et l'efficacité numérique, contribuant ainsi à la qualité et à la fluidité de l'octroi de crédit.

Qu'attendez-vous d'un bon courtier en crédit ?

La qualité est primordiale : les dossiers de crédit constituent la garantie des fonds des clients investisseurs, ce qui exclut tout risque imprévu pour Credimo. Un bon courtier contribue à cette qualité en sélectionnant soigneusement ses clients (Know Your Customer), en privilégiant les dossiers « PRIME » et en prévenant les retards futurs. Des éléments tels que le DSTI, la quotité et les garanties jouent bien sûr un rôle crucial.

La plateforme intranet OurCredimo contribue également à l'objectif de qualité : elle facilite la saisie correcte des dossiers et favorise le « first time right ». Cela augmente les chances d'une approbation rapide et renforce la confiance de toutes les parties.



Karl Synaeghel, directeur commercial chez Credimo

Comment voyez-vous le rôle des prêteurs évoluer dans un marché en pleine mutation ?

Credimo considère le courtier indépendant comme l'avenir du crédit : un partenaire à la fois conseiller global et spécialiste. En se spécialisant suffisamment, le courtier peut traiter un plus large éventail de dossiers et proposer des solutions auxquelles les banques ne peuvent souvent pas répondre, par exemple lors du regroupement de crédits existants. « Nous voulons être le partenaire des courtiers, les accompagnant à chaque étape du processus », explique Karl Synaeghel. « En fin de compte, l'octroi de crédit ne repose pas sur des chiffres, mais sur des personnes qui se comprennent et trouvent des solutions ensemble. »

Sur le marché actuel, la digitalisation reste un défi, bien que Credimo la considère plutôt comme un levier de qualité. Credimo investit de manière ciblée dans des outils numériques afin d'améliorer la qualité et l'efficacité. Des

simulations simplifiées, la gestion des dossiers, des liens avec des sources de données externes (comme les bases de données EPC, le cadastre et Becris) et la participation à des initiatives sectorielles telles que HypoPass améliorent l'exhaustivité et l'uniformité. Les estimations réalisées à distance via Rock.estate réduisent les coûts et augmentent la compétitivité.

Cependant, la technologie reste un moyen, et non une fin en soi. Elle aide à la fois les courtiers à soumettre rapidement et correctement leurs dossiers, et Credimo à assurer le contrôle qualité et la conformité. La technologie peut aider, mais la confiance se construit toujours entre les personnes. « La technologie et l'automatisation ne pourront jamais remplacer le facteur humain », souligne Synaeghel. « Les dossiers importants sont toujours évalués par des personnes ; c'est la seule façon de garantir la qualité et de maintenir la confiance. » Grâce à cet écosystème d'expertise humaine, de soutien numérique, d'attention à la



qualité et à la gestion des risques, ainsi qu'à l'accessibilité et à la durabilité, les courtiers peuvent accompagner leurs clients de manière optimale. Ils restent ainsi la boussole centrale pour les clients et les prêteurs dans un marché en évolution rapide.

Comment abordez-vous les nouvelles tendances telles que les prêts verts, les crédits de rénovation ou les formules flexibles ?

Nous constatons que les clients optent de plus en plus pour des formules de crédit variables ou mixtes, privilégiant l'accessibilité financière au coût total des intérêts. La formule Accordéon offre une flexibilité supplémentaire et permet aux clients d'adapter leur crédit à l'évolution de leur situation. Parallèlement, l'attention portée à la durabilité ne cesse

de croître. Les prêts verts et les crédits de rénovation sont de plus en plus populaires. Chez Credimo, les bâtiments économes en énergie bénéficient d'une réduction EPC ou d'Eco-PRIME s'ils obtiennent des scores de qualité élevés. Des reprises pour des rénovations énergétiques sont également possibles, à condition que la performance énergétique s'améliore considérablement. Ainsi, le courtier peut offrir un accompagnement étendu à ses clients, en alliant responsabilité financière et écologique.

Quels sont les produits de crédit les plus populaires actuellement ? Et quelles sont vos attentes pour les années à venir ?

Comme indiqué précédemment, nous constatons un intérêt croissant pour les formules variables, qui combinent des éléments fixes et variables. Cependant,

cela nécessite un accompagnement expert afin de limiter les risques pour les clients et les prêteurs. La popularité de ces produits est d'ailleurs liée à la sensibilité du marché aux taux d'intérêt. Les courtiers doivent bien évaluer la flexibilité et l'accessibilité financière.

Le conseil global du courtier est essentiel : le crédit et les autres produits financiers sont adaptés à la situation du client, ce qui permet de gérer les risques de manière optimale et d'assurer la cohérence de l'ensemble du plan financier.

ADM VALUE

PRECISION MATTERS

ADMBIM ADMENERGY ADMEXPERT ADMTOPO ADMURBAN ADMVALUE

ANTWERPEN
T. +32 3 877 78 60

OOST-VLAANDEREN
T. +32 9 278 91 49

WEST-VLAANDEREN
T. +32 5 076 07 67

INFO@ADMGROUP.BE
ADMGROUP.BE



FORMATIONS GRATUITES pour la CP 341

Découvrez notre offre de formations

FORMATIONS EN CLASSE



WEBINAIRES EN DIRECT



WEBINAIRES À LA DEMANDE



FORMATIONS À DISTANCE



E-LEARNINGS



www.sofuba.be



Trophées DECAVI de l'assurance vie 2025

Le 23 octobre, la 26ème édition des Trophées DECAVI de l'assurance vie a eu lieu. Les meilleurs produits d'assurance vie, qui contribuent à la visibilité du marché, ont été récompensés. Le jury a évalué les performances et la qualité des produits en fonction de leur rentabilité, de leurs caractéristiques d'assurance, de leur communication et de leur innovation. Avec cet événement, les organisateurs espèrent mettre en valeur le secteur de l'assurance.

assurance vie de branche 21 basée sur les fonds cantonnés existants d'Invest for Life3A. Les atouts de ce produit incluent un capital garanti à 100 % et un rendement garanti de 0,5 %.

BRANCHE 26 (OPÉRATION DE CAPITALISATION)

Ce prix a été remporté par Securex Vie avec Securex Invest 26, un investissement sûr et rentable, toujours à rendement fixe.

BRANCHE 23 : COMMERCE DE DÉTAIL

Cette catégorie a été remportée par Allianz avec Allianz Xcellence. Il s'agit d'un contrat d'assurance vie du 4ème pilier dont le rendement potentiel est lié à des fonds d'investissement internes.

BRANCHE 23 : PREMIUM

Vivium a remporté cette catégorie avec Vivium Selection, une assurance vie de la branche 23 à prime unique. Il s'agit d'une assurance vie individuelle à vie, souscrite pour une durée indéterminée par un ou deux preneurs d'assurance.

L'ePlatinum de WEALINS est proposé dans notre pays en vertu de la liberté de prestation de services. Il s'agit d'une solution simplifiée, entièrement numérique, proposée à un prix tout compris.

GAMME MULTISUPPORT BRANCHE 21-23

Le prix de la branche multisupport 21-23 a été attribué à AXA Belgium avec AXA Invest4P. Cette assurance

vie vous permet d'investir dans un ou plusieurs fonds d'investissement internes d'une assurance vie de la branche 23 et/ou de la branche 21.

Le prix, dans le cadre de la liberté de prestation de services, a été attribué à AFI ESCA Luxembourg pour son produit QUALITY LIFE. Il s'agit d'un contrat d'assurance vie multi-fonds qui combine la branche 21 (à taux d'intérêt garanti) avec la branche 23 (dont le rendement dépend des marchés boursiers).

MA PENSION

PENSION LIBRE COMPLÉMENTAIRE POUR INDÉPENDANTS (PLCI)

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

Dans cette catégorie, le prix récompense le produit qui permet aux indépendants de constituer une retraite complémentaire dans le 2ème pilier. Cette année, Vivium a de nouveau remporté le trophée, grâce à son PLCI qui offre la possibilité d'investir une partie des primes en branche 23 et de bénéficier ainsi d'une combinaison de sécurité (branche 21) et de rendement (branche 23).

ENGAGEMENT INDIVIDUEL DE PENSION (EIP)

AXA Belgium (Plan de retraite Pro EIP)

Le Plan de pension Pro IPT d'AXA Belgium est une gamme de produits du 2ème pilier qui permet aux souscripteurs de constituer un capital pension, tant dans une branche 21 que dans plusieurs fonds d'investissement internes de la branche 23.



TROPHÉES de l'ASSURANCE VIE

Lauréats des Trophées de l'Assurance Vie 2025

MON ÉPARGNE - MES INVESTISSEMENTS				
Branch 21 : Formule à taux garanti - Épargne Assurance Épargne DVV	Branch 21 : Formule à taux garanti - Investissement Invest for Life 3A My Future	Branch 23 : Retail Allianz Xcellence	Branch 23 : Premium Vivium Selection	Branch 23 : Premium ePlatinum (*)
MON ÉPARGNE - MES INVESTISSEMENTS				
Gamme Multi-Support Branche 21/23 AXA Invest4P	Gamme Multi-Support Branche 21/23 Quality Life (*)	Branch 26 Securex Invest 26	MA RENTE Rente Lifelong Income	MON REVENU GARANTI Revenu Garanti Scala Income
MA PENSION				
Assurance de groupe Essential for Life Plus	Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI) Pension Libre Complémentaire	Engagement individuel de pension (EIP) Pension Plan Pro EIP	MA SANTÉ Soins de santé DKV Hospi Premium +	CAMPAGNE PUBLICITAIRE «Future Life Protection - L'amour est éternel»
MON DÉCÈS				
Décès : lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû) Hypo Care	Décès : lié à un prêt hypothécaire (type solde restant dû) Family Home Protection (souscripteur mandaté)	Frais funéraires Plan de Prévoyance obsèques	DIGITAL Souscription digitale	ENGAGEMENT SOCIÉTAL P&V Group Academy
INNOVATION				
 Kate	 Iki-Life	 Fight Skin Cancer	 Vity	 COURTAGE

laurent.feiner@decavi.be - Tél. : 02-520.72.24

muriel.storrier@aimesco.net - Tél. : 0496-275702

La Libre

ensur

AXIS group

% DPAM de INDOSUEZ

COMARCH

wildtree GROUP

LYDIAN

Trends Z

Trends

1. Véronique D'haese, Vivium

2. Cédric Tytgat, Axa

3. Hilde Vernailen entourée de l'équipe de P&V Academy, Groupe P&V

4. Luc Rasschaert, Wealins

5. Wouter Demeulenaere, Vivium

6. Yves Danneels, Axa

7. Hervé Bernard, Afi Esca Luxembourg

8. Koen Schreurs, Securex

9. Joost van Ginkel, Lindsey Van Der Sijpt, NN Insurance

10. Joost van Ginkel, Wina Ringelé, NN Insurance

11. Els Blaton, Ellen Thijs, DVV assurances

12. Dorsan van Hecke, Raf Wouters, Allianz

13. Lynn Geirregat, Heidi Cortois, Allianz

14. Frijia Leunens, Frédéric van Dieren, AG

15. Joost van Ginkel, Bart Veltjen, NN Insurance

16. Arn Theuwissen, Dela

17. Lieven Monteyne, DKV

18. Karel Coudré, Axa

19. Piet De Coster, Aviva Insurance

20. Alain Bonjean, Solidaris, Sophie Misselyn, Groupe P&V

21. Kurt Termote, KBC Assurances

22. Laurent Goudemant, Belfius

23. Hein Lannoy, Assuralia

24. Jonathan Dirick, Feprabel, Laurence Mommaerts, Axa, Erik Weekers, FVF

25. Les lauréats, membres du jury et organisateurs

Pierre O.Tulkens Photography

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.

ACTUALITÉS DU SECTEUR

ASSURANCE GROUPE

AXA Belgium (Essential for Life Plus)

Ce prix est également décerné à AXA Belgium pour son offre Essential for Life Plus. Cette assurance groupe pour la constitution d'une pension offre la possibilité d'obtenir un rendement potentiellement plus élevé grâce à une gestion diversifiée en branche 23. Il existe également une formule hybride qui vous permet de combiner cela avec la sécurité d'une branche 21.

MA SANTÉ

ASSURANCE SOINS DE SANTÉ

Comme l'année dernière, DKV Belgium remporte ce prix avec DKV Hospi Premium+. Il s'agit d'une assurance tout-en-un qui offre le remboursement intégral des frais médicaux en cas d'hospitalisation, sans franchise ni quote-part.

MA RENTE

RENTE

Une réédition de l'année dernière : NN Insurance Belgium remporte à nouveau cette catégorie avec Lifelong Income. NN offre ainsi un revenu complémentaire garanti à vie grâce à un investissement unique dans un fonds de la branche 23.

MON REVENU GARANTI

Ce prix a également été décerné à NN Insurance Belgium pour Scala Income, un engagement individuel de pension avec une garantie de risque uniquement. La protection du revenu est au cœur de ce produit.

MON DÉCÈS

DÉCÈS LIÉ À UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE (ASSURANCE DE TYPE SOLDE RESTANT DÛ)

NN Insurance Belgium continue sur sa lancée : elle remporte à nouveau ce prix avec Hypo Care. Hypo Care offre à ses clients la certitude que leurs proches seront protégés contre des dettes importantes et propose des garanties supplémentaires en cas de cancer ou d'invalidité.

Aviza Insurance, nouvel acteur dans cette catégorie et un souscripteur mandaté de Vitis Life, fait son entrée dans cette catégorie avec Family Home Protection. Il s'agit d'une assurance décès de la branche 21.

ASSURANCE OBSÈQUES

Le spécialiste funéraire DELA remporte une nouvelle fois ce prix avec son Plan de Prévoyance obsèques DELA. Ce plan offre une assistance financière, pratique et administrative avant, pendant et après les funérailles.

INNOVATION

Les prix de l'innovation ont été décernés à CBC Assurance pour Kate et à Belfius Insurance pour Iki=Life.

Kate est votre assistante personnelle chez CBC Mobile, capable de rechercher ou de gérer de nombreuses questions d'assurance pour vous.

Iki=Life est une nouvelle formule d'épargne de Belfius Insurance qui offre aux clients un ajustement à vie de leur pension et la flexibilité de demander un montant plus élevé si nécessaire.

DIGITALISATION

Ce prix a été remporté par CBC Assurance pour sa souscription numérique.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Groupe P&V a été récompensé pour la P&V Group Academy, un programme destiné aux jeunes qui, pour diverses raisons, éprouvent des difficultés à accéder au marché du travail. Grâce à l'Académie, ces jeunes peuvent reprendre confiance en eux, découvrir un secteur inconnu et se construire un avenir professionnel pérenne.

PRÉVENTION

AG a reçu un trophée pour sa campagne originale de prévention du cancer de la peau, intitulée Fight Skin Cancer. Depuis quatre étés consécutifs, l'assureur installe des bornes de distribution de crème solaire gratuite dans des lieux très fréquentés, comme le littoral, les festivals et les parcs d'attractions.

Le groupe P&V a également été récompensé pour Vity, une application de santé complète. L'application est gratuite et propose des conseils pour une vie plus saine. L'application propose des exercices et des conseils concernant la manière de bouger, de s'alimenter, de bien dormir, de se détendre et d'arrêter de fumer.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE

AG est à nouveau récompensée pour sa campagne émotionnelle « L'amour est éternel ». La campagne souligne l'importance de l'assurance décès de manière chaleureuse et reconnaissable.

COURTAGE

AXA Belgium a reçu le trophée du courtier lors de cette édition. C'est la reconnaissance de l'assurance vie la plus favorable aux courtiers.



eb|lease

Votre partenaire crédit, leasing & renting

Accès et modifications dans la profession d'intermédiaire : éléments essentiels à retenir

Votre statut d'intermédiaire est en constante évolution. De votre première inscription au recrutement de nouveaux collaborateurs, en passant par l'évolution de la structure de l'entreprise et une éventuelle acquisition. Une inscription correcte et la mise à jour de toutes les données auprès de la FSMA ne sont pas de simples formalités, mais une nécessité pour le bon fonctionnement de votre entreprise. Comme nous recevons régulièrement des questions à ce sujet chez BZB-Fedafin, nous avons rassemblé quelques éléments pour vous.

ACCÈS À LA PROFESSION

Les personnes qui lisent cet article sont probablement déjà actives dans le secteur. Vous connaissez donc bien la procédure d'inscription : vous déposez une demande, fournissez les documents nécessaires et payez la contribution.

Un obstacle auquel nous sommes régulièrement confrontés chez BZB-Fedafin est l'exigence de **connaissances et d'expérience** pour les structures existantes qui souhaitent étendre leurs activités. Une compagnie d'assurance qui reprend un portefeuille bancaire doit également demander une inscription pour les services bancaires et d'investissement. Problème : vous devez avoir l'expérience nécessaire (si vous n'avez jamais travaillé dans la médiation bancaire auparavant). Aujourd'hui, cela n'est possible qu'en tant que PCP en formation. Cette fonction est généralement exercée en tant que salarié, à quelques exceptions près, comme les associés actifs. Mais cela n'est souvent pas souhaitable pour un intermédiaire déjà actif en tant

qu'indépendant. Le statut de sous-agent en formation peut être une solution, mais n'existe pas pour les services bancaires et d'investissement.

Il est donc essentiel de prendre cela en compte avant d'investir massivement dans l'acquisition d'un portefeuille. Vérifiez toujours si vous possédez les connaissances et l'expérience nécessaires pour exercer l'activité d'intermédiaire. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez recruter des administrateurs qualifiés qui seront responsables de la distribution. Ainsi, les exigences en matière de connaissances et d'expérience sont remplies.

CONSEIL

Vous ne savez pas quelles connaissances et expériences sont requises ? Vous vous demandez si l'ensemble du conseil d'administration de votre entreprise doit répondre aux mêmes exigences ? N'hésitez pas à nous contacter. Nous vous accompagnons volontiers pour soumettre correctement votre dossier d'inscription à la FSMA.

VOTRE AGENCE SE DÉVELOPPE

La croissance de votre agence entraîne également de nouvelles obligations administratives.

Souvent, l'activité démarre sous la forme **d'une entreprise individuelle** : un moyen peu coûteux et accessible de se lancer. Lorsque votre agence se développe et génère un certain capital, il est souvent souhaitable de choisir une **société**. Selon la forme juridique choisie, une société offre différents avantages. Vous établissez notamment une séparation entre votre patrimoine personnel et celui de l'entreprise.

Le passage d'une entreprise individuelle à une société implique de nombreuses formalités. Vous devrez également régler certaines formalités auprès de la FSMA. Si vous passez d'une entreprise individuelle à une société, vous devez demander une nouvelle inscription. Cela signifie que vous devez soumettre un dossier complet – voir point 1 – à la FSMA. La procédure d'inscription sera bien sûr simplifiée. Pour de nombreux aspects, comme les connaissances et l'expérience, vous pouvez vous référer à votre entreprise individuelle actuelle. N'oubliez pas que votre inscription en tant qu'entreprise individuelle doit être maintenue jusqu'à ce que la FSMA approuve l'enregistrement de votre nouvelle société !

L'agrandissement de votre agence peut également impliquer l'embauche de nouveaux collaborateurs. Ces derniers pourront acquérir de l'expérience en tant que **PCP en formation**. Il ou elle peut alors commencer, même sans expérience ou avant d'avoir passé les examens. Attention, cette offre est limitée dans le temps. Le nouveau collègue dispose d'un délai d'un an pour acquérir pleinement les connaissances théoriques et l'expérience professionnelle nécessaires. Si le nouveau collègue n'a pas acquis ces compétences après un an, il ne pourra plus exercer

ses fonctions. En tant qu'intermédiaire, vous devez également prouver que le **PCP en formation** a bénéficié d'un accompagnement intensif, d'un contrôle rigoureux et d'une offre d'activités suffisamment diversifiée. Veillez donc à conserver un dossier et de pouvoir le soumettre à la FSMA si nécessaire.

CONSEIL

Le personnel va et vient. N'oubliez pas de signaler toutes les modifications en temps voulu et de vous assurer que votre dossier dans Cabrio est à jour. Cela est systématiquement vérifié lors d'une inspection par la FSMA.

CONSEIL

Avez-vous grandi au point d'avoir plus de 10 PCP ? Dans ce cas, vous devez désigner un RD supplémentaire. Attention : cela ne s'applique pas aux banques.

VOUS ARRÊTEZ VOS ACTIVITÉS

Nous recevons également de nombreuses questions à ce sujet. Nous sommes trop souvent confrontés à des membres qui cessent leur activité, mais oublient de résilier leur inscription auprès de la FSMA. Cela a des conséquences néfastes, car la FSMA détermine le montant de la cotisation annuelle en fonction de la **situation au 1er janvier**. Si votre inscription est encore active, vous devrez payer une cotisation pour l'année complète. En effet, il n'y a pas de calcul proportionnel si vous arrêtez en milieu d'année.

Il arrive que nos membres transfèrent leur portefeuille et restent actifs pendant un certain temps pour l'acquéreur. C'est possible, mais les règles actuelles ne permettent pas toujours une grande flexibilité. En résumé, deux options s'offrent à vous : soit vous devenez salarié de l'acquéreur, soit vous travaillez



Jeroen Tassenoy, juriste

en tant que sous-agent. Il n'y a pas de véritables alternatives car elles impliquent que vous devrez acquérir des actions auprès de l'acquéreur ou exercer un mandat d'administrateur. Dans la plupart des cas, ce n'est pas souhaitable. N'y a-t-il vraiment aucune alternative ? Nous espérons pouvoir vous donner une réponse positive à ce sujet à l'avenir. BZB-Fedafin fait actuellement pression pour créer le statut de **PCP indépendant** : un statut flexible qui permettrait de ne pas avoir à embaucher les collaborateurs en tant que salariés. Idéal donc pour embaucher des collaborateurs indépendants. Nous espérons pouvoir vous annoncer prochainement la formalisation de ce statut.

Votre agence n'est pas une entité statique. Chez BZB-Fedafin, nous vous accompagnons volontiers dans les démarches liées au développement de votre agence. Nous mettons également à la disposition de nos membres une bibliothèque contenant de nombreux modèles de documents utiles. Pensez aux accords commerciaux et aux accords avec les sous-agents et bien plus encore.

“Grâce au crédit d’investissement de Creafin, mon client a retrouvé une bouffée d’oxygène.”

Courtier en crédit indépendant Peter Wolters – Alfa Consult

Peter Wolters, depuis 25 ans administrateur d'Alfa Consult à Gingelom. Avec son fils Alexander, il s'est bâti une solide réputation dans le monde financier. Récemment, en collaboration avec Creafin, il a accompagné l'un de ses clients dans la réalisation d'un crédit d'investissement Portfolio pour un projet de grande envergure.

Qu'est-ce qui rend ce projet si particulier ?

Peter Wolters:
Le contexte était assez unique. Mon client est un architecte d'intérieur spécialisé dans l'immobilier de luxe. Il achète des appartements neufs dans des quartiers prestigieux, les décore avec goût selon le « principe de l'aménagement total » et les vend clés en main. Il s'adresse à une clientèle très sélective, qui souhaite être déchargée de tout souci.

Cela semble être un concept imparable. Alors, où était le défi ?

Peter Wolters:
Il s'agissait d'un projet immobilier récent situé dans un cadre unique au cœur d'Anvers. Le projet comprenait non seulement l'achat d'un appartement très exclusif, mais aussi des investissements échelonnés pour l'aménagement complet et l'achat de garages supplémentaires. De plus, mon client n'était pas en mesure de s'engager sur un délai de vente. Il avait l'intention d'habiter lui-même dans l'appartement en attendant de trouver un acheteur approprié. Finalement, un problème de liquidités est apparu. La banque habituelle a alors décidé de se retirer. Un coup dur pour mon client !

Et c'est alors que le tandem Creafin – Alfa Consult est entré en scène ?

Peter Wolters:
Eh bien oui, grâce à Creafin, nous avons pu proposer la solution flexible qui manque aux grandes banques. Pour mon client, il est important d'avoir la liberté de trouver un acheteur approprié sans contrainte de temps. Cette marge de manœuvre représente une énorme valeur ajoutée.



Peter et Alexander Wolters, administrateurs d'Alfa Consult :
“Grâce à l'expérience, à la confiance et aux courtes lignes de décision chez Creafin, nous avons pu réagir rapidement. Et c'est justement cela qui fait la différence.”

“Grâce à Creafin, nous avons pu proposer la solution flexible qui manque aux grandes banques.”

Quelle a été la solution de crédit retenue ?

Peter Wolters:
Nous avons restructuré l'ensemble du financement au sein de la société. Cela a donné lieu à un dossier volumineux portant quatre immeubles en total. Grâce à notre approche, les factures des travaux ont pu être payées, les garages ont pu être achetés et une partie de son compte courant a pu être remboursée. Et cela sans apport de fonds propres, avec un crédit en terme fixe avec une durée maximale de 20 ans. Mon client peut à nouveau se concentrer pleinement sur ce qu'il aime faire : créer et vendre, à son rythme.

Tout est bien qui finit bien ?

Peter Wolters:
Absolument. Ce n'était pas un dossier standard : il était technique, volumineux et, bien sûr, 100 % sur mesure. Mais grâce à l'expérience, à la confiance et aux courtes lignes de décision chez Creafin, nous avons pu réagir rapidement. Et c'est justement cela qui fait la différence.

Vous souhaitez en savoir plus sur

Portfolio by Creafin

Rendez-vous sur www.portfolio-invest.be

Clause de non-responsabilité : "Portfolio" est un prêt d'investissement garanti par une hypothèque. Portfolio est proposé uniquement aux sociétés/investisseurs professionnels et non aux particuliers. Les prêts à l'investissement de Portfolio ne sont pas soumis au Livre VII du Code de droit économique. Les investisseurs sont réputés capables d'évaluer les risques et les rendements des investissements et des financements immobiliers et doivent consulter leurs propres conseillers (juridiques et fiscaux). Les prêts d'investissement sont soumis aux règles d'acceptation applicables au moment de la demande et à l'approbation finale du comité de crédit de Creafin.

Croissance organique : un choix stratégique judicieux

Les agences peuvent se développer de différentes manières : par une fusion, une acquisition, une adhésion à un groupe ou une croissance organique. Malgré la vague actuelle de fusions, la grande majorité des propriétaires d'agences optent à juste titre pour une croissance organique et régulière avec leur agence existante.



Geert Dehouck, coach et formateur en entreprise

QUE SIGNIFIE LA CROISSANCE ORGANIQUE ?

La croissance organique se réalise en optimisant et en approfondissant les relations avec les clients, en améliorant les produits, en pratiquant la vente croisée et la vente incitative, en augmentant la densité de produits par client et en attirant de nouveaux clients. Cela renforce la fidélité des clients et augmente la rentabilité. Une équipe enthousiaste et une organisation efficace sont essentielles : elles constituent la base d'actions de croissance productives et axées sur les résultats.

LES PIÈGES DES ACTIONS DE CROISSANCE

Cependant, de nombreuses actions bien intentionnées en faveur des clients échouent en raison d'un manque de temps, de la pression du travail, d'autres priorités ou d'un manque de concentration. Une préparation et un suivi professionnels font toute la différence.

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

Planifier est facile, lancer des ventes croisées et incitatives est rapide, mais ce qui compte vraiment, c'est de mettre en œuvre et de mener à bien la campagne. Pour cela, il vous faut un plan d'action efficace.

Les envois de courriels en masse ou les actions aléatoires sont rarement efficaces. Analysez d'abord les opportunités et posez des questions ciblées :

- Quelles sont les lacunes et les opportunités dans notre portefeuille de clients ?
- Comment pouvons-nous nous adapter aux évolutions du marché et aux nouvelles législations ?

- Comment pouvons-nous évoluer vers des « clients complets » ?

Veillez également à ne pas confondre acquisition et rétention. Ces deux processus requièrent une approche, une méthodologie et un calendrier différents. Ils sont complémentaires, mais il est préférable de définir un seul objectif pour la campagne à l'avance. Une multitude de campagnes est contre-productive et suscite l'aversion des clients.

Une campagne doit également être bien planifiée : les employés doivent disposer du temps et de l'espace nécessaires pour y travailler. Déterminez le nombre d'entretiens clients que vous pouvez

« DANS MON ACTIVITÉ DE COACHING D'ENTREPRISE, JE CONSTATE QUE LES BANQUES, LES ASSUREURS ET LES INTERMÉDIAIRES MÈNENT DES ACTIONS QUI ATTEIGNENT À PEINE 1 % DE CONVERSION, SOUVENT EN RAISON D'UNE PRÉPARATION INSUFFISANTE. LES CLIENTS SONT OUVERTS AUX CONSEILS, MAIS ILS ATTENDENT UN ENTRETIEN EFFICACE, PRÉPARÉ ET PROFESSIONNEL. »

planifier et mener à bien efficacement. C'est important, car de nombreuses campagnes échouent faute d'une estimation correcte de la charge de travail. La discipline, la persévérance, la concentration et une organisation rigoureuse sont les fondements de campagnes de croissance fructueuse.

CLIENTS COMPLETS

Visez à accroître la densité de produits par client, c'est-à-dire développer des « clients complets » : cela augmente la rentabilité et renforce la relation. Commencez par une analyse approfondie des besoins, des risques, des exigences et des attentes des clients, puis définissez votre propre stratégie en vous basant sur un plan d'action clair.

CHOIX DE PRODUITS ET APPROCHE

Tous les produits ne se prêtent pas à une campagne client. Que faut-il prendre en compte ?

- Fixez-vous un objectif clair : souhaitez-vous augmenter la densité de produits ou promouvoir un nouveau produit ?
- Associez le bon produit à la bonne approche : ce produit se vend-il mieux lors d'un entretien en personne, par téléphone ou en ligne ?
- Adaptez la méthode au client et à vos capacités.

Les compagnies d'assurance et les banques proposent de nombreuses promotions aux clients, car ils cherchent toujours à vendre plus de produits toujours plus complets. Les intermédiaires, quant à eux, souhaitent faire des affaires en proposant aux clients des solutions adaptées à leurs besoins. Il s'agit clairement de deux approches différentes, mais la seconde est plus efficace et davantage axée sur le client. Et pourtant, ces deux approches se rejoignent également.

CONSEILS POUR UNE MISE EN ŒUVRE EFFICACE

Enfin, quelques conseils pour réussir votre campagne de croissance :

- N'engagez que des collaborateurs possédant les compétences techniques et commerciales adéquates.
- Définissez clairement le public cible de votre campagne afin d'éviter la lassitude chez les autres clients.
- Respectez la planification : interrompre et relancer les campagnes n'est pas propice à de bons résultats.
- Utilisez des outils et des scripts pratiques pour améliorer les échanges avec vos clients. L'impact de vos paroles et de vos actions détermine vos résultats.

La croissance organique demeure donc la stratégie la plus durable pour les agences. Avec une équipe solide, une planification claire et une approche centrée sur le client, vous obtiendrez des résultats mesurables et rentables.



DAS

- ✓ **Structure tarifaire simple : transparente et facile à expliquer au client.**
- ✓ **L'accent est mis sur le règlement à l'amiable : des solutions extrajudiciaires rapides et efficaces.**
- ✓ **Une protection juridique accessible et abordable : dès le produit d'entrée de gamme, les clients bénéficient d'une couverture solide.**

Découvrez DAS Classic, DAS Connect et DAS Comfort.



Toutes les informations sont disponibles sur <https://www.das.be/fr>

ENFIN DES ASSURANCES SUR MESURE !

Parce que chaque entreprise est unique, Vivium propose des solutions sur mesure et des packs d'assurance adaptés, toujours assortis d'avantages supplémentaires intéressants à partir de deux contrats.

C'est le moment de protéger au mieux vos clients : ni trop, ni trop peu !

En savoir plus sur les solutions pour PME de Vivium ?

Votre account manager Non-Life vous renseignera sur ses conditions. Découvrez tous les détails sur V-Connect et sur vivium.be



 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance



Vos intérêts, notre priorité

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.