



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIE

Momentum

23^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | JUIN 2021

2/2021



“Le numérique ne peut pas remplacer le contact personnel”
Une conversation avec le secrétaire d’État au Budget et
à la Protection des consommateurs



BUREAU DE DÉPOT GAND X
P2A8099

Approfondir vos connaissances et compétences?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



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

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

Modules 1,2,3 : Cours de finance

21/09/2021

Dolce La Hulpe, Bruxelles
1 point assurance
4,5 points banque

Prévenir le blanchiment d'argent à l'agence bancaire

16/11/2021

Hôtel les 3 Clés, Gembloux
3 points banque

Droit civil des successions et donations

17/11/2021

Dolce La Hulpe, Bruxelles
7 points banque
7 points assurance

Fiscalité des successions et donations

24/11/2021

Dolce La Hulpe, Bruxelles
7 points banque
7 points assurance

Analyser les marchés financiers à l'aide des indicateurs macroéconomiques

14/12/2021

Webinaire
1 point banque

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire la publicité dans Momentum ?

Prenez contact avec nous via
info@bzb-fedafin.be ou
055 30 59 89

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL 6060, FR 3180

Diffusion : NL 5802, FR 3002

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.

L'enthousiasme avec lequel les intermédiaires bancaires et d'assurances ont assisté leurs clients durant cette période exceptionnelle est admirable. En soi, cela ne doit pas vous surprendre, car la force de l'intermédiaire, c'est justement d'aider les clients de manière personnalisée avec des solutions sur mesure, adaptées aux besoins des clients eux-mêmes.

Le fait que les banques et les assureurs ne parlent plus que d'expérience client, ou de l'importance d'assister le client dans les moments clés de sa vie, est dès lors souvent du réchauffé pour l'intermédiaire indépendant, car c'est l'essence même de sa profession depuis toujours. La différence est qu'il ne se sert pas d'énormes bases de données desquelles un algorithme tire des informations utiles, mais en se basant sur sa relation de longue durée avec le client, la famille et l'entreprise elle-même.

Nous considérons donc souvent la manière dont les banques abordent ce problème comme une occasion manquée. Au lieu d'utiliser cet atout des intermédiaires indépendants, elles considèrent de plus en plus ces agents comme un coût pur et simple et un fardeau, alors qu'aucune banque de détail qui travaille avec des agents ne pourrait se passer d'eux à l'heure actuelle.

En tant qu'association professionnelle, nous sommes dès lors plus souvent confrontés à des membres d'organes de concertation paritaires qui sont mis sous pression pour accepter de nouveaux barèmes de commission de moins en moins élevés, des fusions forcées, des restructurations, etc. Le code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires indépendants doit proposer un fil conducteur à ce niveau pour permettre aux parties de négocier tout en se respectant. Toutefois, nous constatons que les banques ne se soucient pas toujours des accords sectoriels conclus et n'ont pas le respect d'honorer les accords conclus mutuellement. Nous regrettons que ce type de pratiques existe encore et espérons en tout cas que cette tendance prendra rapidement fin au sein du secteur.

Le paysage bancaire et des assurances a besoin d'un bon partenariat et d'une confiance solide. Si cette confiance est trahie, c'est généralement une mauvaise chose pour toutes les parties. Ensemble, nous pouvons écrire une histoire positive où les efforts supplémentaires sont récompensés et ne sont pas pris pour acquis.

Comme déjà indiqué, la plus-value de l'intermédiaire indépendant n'est pas remise en question. À l'heure de la numérisation, les intermédiaires indépendants restent le canal de distribution le plus important. Qu'il s'agisse du modèle bancaire ou d'assurances, les résultats parlent d'eux-mêmes.

Selon nous, il est grand temps de faire le point par rapport au modèle de rémunération des intermédiaires indépendants, ce qui est également le thème du congrès BZB-Fedafin. Alors qu'aujourd'hui la stratégie de vaccination atteint sa vitesse de croisière et les premiers assouplissements sont déjà en vigueur, il a été décidé que le congrès BZB-Fedafin d'octobre serait à nouveau organisé en présentiel. Il aura lieu le jeudi 21 octobre 2021 dans un lieu déjà bien connu, à savoir Brussels Expo.

contenu

- 3 “Le numérique ne peut pas remplacer le contact personnel”
- 6 Quel logiciel de gestion vous correspond le mieux ?
- 16 “Continuer à faire cavalier seul n'est pas une option”
- 22 Pour nos intermédiaires indépendants aussi, il est important de revoir le rôle que nos agents doivent jouer dans ce nouveau monde.
- 25 BZB-Fedafin et l'IVV unissent leurs forces
- 28 L'impact de la durabilité sur l'intermédiaire
- 32 Service bancaire de base pour les entreprises
- 36 Cotisations sociales : faut-il les verser à titre personnel ou faire payer sa société ?
- 38 TCTbis, la nouvelle taxe annuelle sur les comptes-titres

Un gouvernement fédéral a été formé à l'automne 2020 au terme d'une longue période de gestation. Ce gouvernement accueille une multitude de nouveaux visages, notamment Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs. Nous lui avons demandé son point de vue concernant plusieurs sujets défendus par BZB-Fedafin afin d'améliorer le statut de l'intermédiaire.

Vous cherchez avec le secteur de l'assurance une solution pour les maisons qui se fissurent sous l'effet de la contraction des terres argileuses sur lesquelles elles sont construites. Quel est l'état d'avancement de ces travaux ?

Compte tenu du fait que la gestion de l'eau, l'abattage des arbres, l'analyse du sous-sol et le captage et la gestion des eaux souterraines sont des compétences régionales, je me suis entretenue avec les Régions flamande, wallonne et bruxelloise et, bien entendu, avec Assuralia. Cette dernière est très consciente de cette problématique. Afin de garantir une communication fluide et de trouver rapidement une solution, un groupe de travail interfédéral a été mis sur pied sous la direction du ministre Yves Dermagne. Dans l'intervalle, Assuralia travaille sur une proposition relative aux futurs cas. Toutefois, je souhaite également trouver une solution pour les dossiers existants. Entre-temps, le SPF Économie examine dans quelle mesure la loi couvre les sols en contraction, car la jurisprudence en la matière n'est pas univoque.

Vous avez demandé à des étudiants de l'Arteveldehogeschool de réaliser une enquête sur ce dont les consommateurs ont besoin pour faire des choix entre différents produits bancaires, d'investissement et d'assurance afin de concevoir un outil de comparaison. Pourquoi avez-vous pris cette initiative ?

Dans l'accord gouvernemental, le gouvernement a choisi de faire le nécessaire pour que les consommateurs puissent comparer plus facilement les produits financiers et d'assurance. Un outil qui permet donc aux consommateurs de comprendre notamment le coût des produits financiers et d'assurance.

Au début de cette année, l'Arteveldehogeschool (Gand) m'a demandé si les étudiants pouvaient apporter une contribution sur ce plan. En effet, ils doivent effectuer un travail dans le cadre de leur

“Le numérique ne peut pas remplacer le contact personnel”



Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs

épreuve de bachelor. Il a donc été convenu que les étudiants effectueraient de manière concertée une étude de marché concernant les instruments de comparaison de ce type. Ce travail avait pour objectif de montrer à quoi doit ressembler l'outil de comparaison idéal. Les outils de comparaison doivent renforcer la concurrence entre les différents fournisseurs et, surtout, informer plus clairement et plus efficacement le consommateur. Ils sont censés améliorer la transparence du secteur. Ainsi, il faudra probablement travailler avec des définitions, des termes et des formulaires standardisés pour permettre une meilleure comparaison. J'attends donc avec impatience les résultats de cette étude, qui doivent normalement arriver bientôt. Ensuite, nous nous mettrons immédiatement au travail pour créer cet outil de comparaison, comme nous en avons convenu dans l'accord de gouvernement. Cet outil devra aller au-delà d'une simple comparaison de prix. Il faudra prêter attention à des points tels que l'accessibilité du prestataire de services, les possibilités non numériques pour les personnes n'ayant pas pris le train en marche, la sécurité des produits, etc.

Considérez-vous que cette tâche incombe aux autorités ?

En ma qualité de secrétaire d'État chargée de la protection des consommateurs,

je dois veiller à ce que les consommateurs disposent des informations nécessaires et adéquates pour pouvoir faire un choix éclairé, sans être confrontés à des pratiques commerciales déloyales. Je travaille donc dans l'intérêt des consommateurs et des entreprises en continuant à renforcer la protection des consommateurs. Un niveau de protection des consommateurs plus élevé nous permettra également de créer un marché plus compétitif. Comme le précise l'accord de gouvernement, un marché libre et ouvert n'est possible que si le consommateur est informé. Plusieurs initiatives similaires apparaissent dans le secteur privé, mais celles-ci sont payantes, incomplètes et parfois même trompeuses. À cela s'ajoute le fait que la mission des pouvoirs publics va au-delà des nombreux outils disponibles actuellement. J'ai déjà fait référence aux standardisations, à des aspects tels que la numérisation, l'accessibilité et la mise à disposition gratuite.

Vous ne faites pas confiance aux conseils d'expert de l'intermédiaire ?

Bien sûr que si. La mise au point d'un outil de comparaison pour les consommateurs qui recherchent individuellement des informations n'a aucun lien avec cet aspect. L'outil aidera également les intermédiaires dans leur service de conseil aux clients. L'outil vous dira qu'il existe plusieurs possibilités parmi les produits que vous recherchez et vous fera réfléchir aux critères que vous devez connaître avant de vous décider. Ces instruments ne pourront pas non plus évaluer pleinement votre situation personnelle, surtout en matière d'assurances. Pour ce faire, vous devrez toujours faire appel à un professionnel qui connaîtra à 100 % votre situation personnelle.

L'agence bancaire locale disparaît de plus en plus, les distributeurs automatiques de billets sont fermés et les clients sont pressés de régler numériquement leurs affaires bancaires, ce qui menace d'exclure les groupes vulnérables. Le gouvernement prépare des mesures concrètes pour y

remédier. En quoi consistent-elles exactement et quel est leur état d'avancement ? Quid de la hausse des coûts supportée par les clients ?

Dans l'accord gouvernemental, le gouvernement se fixe comme objectif de diffuser le paiement électronique à grande échelle. À cet effet, le consommateur doit toujours conserver la possibilité de payer sans espèces. L'objectif n'est toutefois pas de supprimer intégralement les paiements en espèces, mais de les réduire. Dès lors, je veillerai à ce que les groupes vulnérables et les personnes ne disposant pas d'un accès numérique aux services bancaires bénéficient d'un service adapté. C'est pourquoi nous envisageons actuellement le service bancaire universel. Nous examinons quels services doivent être inclus et quelle doit être la portée de ceux-ci. Nous restons ainsi attentifs aux personnes qui souhaitent encore travailler avec des extraits de compte, des domiciliations et des ordres sur papier à l'agence bancaire ou qui souhaitent les recevoir à domicile.

Toutefois, il s'agit également d'harmoniser l'offre et la demande. Il existe une multitude de packages différents, une offre/solution répond à chaque besoin. C'est précisément pour cette raison que cet outil de comparaison est si important. Les gens doivent pouvoir trouver facilement et directement le package qui leur convient parfaitement. Ainsi, un consommateur qui a besoin de duplicata peut trouver un compte où ceux-ci sont compris et les consommateurs qui n'en ont pas besoin peuvent ouvrir un compte qui présente d'autres avantages. Les outils de comparaison devront aider le consommateur à changer de banque s'il le souhaite. Nous remarquons que de nombreux consommateurs ne disposent pas de l'offre de services adaptée et que le changement leur serait bénéfique. Mais c'est un fait qui n'est pas encore suffisamment reconnu actuellement.

En tant que secrétaire d'État, est-ce également un sujet dont vous discutez avec les banques ?

À cet égard, je suis en concertation structurelle avec les ministres des Finances et de l'Économie, ainsi qu'avec Febelfin,

représentant des établissements financiers. Nous travaillons ensemble à une solution définitive. Je ne peux qu'encourager les initiatives du secteur proprement dit, par exemple Batopin et Jofico, qui ont pour objectif de faire en sorte que des distributeurs de billets se trouvent dans un périmètre raisonnable. J'irais même plus loin en demandant à ces deux initiatives de fournir plusieurs services bancaires sur ces appareils. Avec la disparition des agences bancaires du paysage urbain, l'hébergement de plusieurs services bancaires en plus des opérations en espèces sur les distributeurs de Batopin et Jofico pourrait déjà constituer une solution pour une large frange de la population. Donc effectivement, je mène une concertation permanente avec le secteur bancaire et je ne manque pas d'aborder la question avec lui.

L'intermédiaire est également victime de la stratégie des banques, alors que notre étude montre clairement que les gens font confiance à leur conseiller local. Pendant la crise sanitaire également, les intermédiaires ont plus que jamais prouvé leur valeur ajoutée. Qu'en pensez-vous ?

L'automatisation et la numérisation ont leurs limites, nous l'avons constaté. Le numérique ne peut pas systématiquement remplacer le contact personnel. Les assurances et les services bancaires restent très personnels et nous souhaitons qu'une attention personnalisée leur soit consacrée. Si le consommateur fait preuve d'une mobilité toute relative dans ses affaires bancaires et d'assurance, c'est souvent parce qu'il est satisfait du service ou parce que ses produits lui conviennent. Mais il doit savoir qu'il existe d'autres possibilités. La confiance que l'intermédiaire construit ou a construite avec son client peut également servir à accompagner le consommateur dans sa mobilité vers des produits mieux adaptés à son profil. Je distingue clairement un avenir radieux pour l'intermédiaire et j'estime que cette fonction jouera un rôle croissant.

Architas présente

LES AVENTURES D'UN COURTIER EN ASSURANCES

A LA DÉCOUVERTE DE LA GESTION DISCRÉTIONNAIRE



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

En recourant à notre service de gestion discrétionnaire, vos clients délèguent la gestion de leur capital à nos experts. Grâce à notre architecture ouverte, ceux-ci sélectionnent soigneusement les fonds de plus de 40 gestionnaires de fonds.

Notre gestion discrétionnaire est disponible pour vos clients à partir d'un montant très accessible.

architas

Quel logiciel de gestion vous correspond le mieux ?

Il existe sur le marché de nombreux logiciels qui aident les courtiers en assurances à mener leurs activités. Toutefois, quel logiciel répond au mieux à vos besoins ? Il n'est pas toujours facile de répondre à cette question. Nous avons interrogé trois grands acteurs (BrokerCloud, Portima et Insusoft) pour vous aider à faire votre choix.

De nombreux courtiers croulent sous des charges administratives excessives. Quels outils proposez-vous au courtier pour limiter son travail administratif, afin qu'il dispose de plus de temps pour le contact avec le client ?

Joeri : La surcharge administrative pour le courtier est principalement due au fait qu'il reste beaucoup trop de papier dans ses processus clés et au fait qu'il doit souvent introduire et tenir à jour les données de ses clients dans différentes applications. La plateforme numérique BrokerCloud Connected élimine presque entièrement le papier des processus clés des courtiers et intègre des applications externes via une API sophistiquée, ce qui permet au courtier de ne saisir qu'une seule fois les données et de les synchroniser automatiquement par la suite.

En ce qui concerne ce premier point, la signature numérique intégrée mérite d'être mentionnée : à partir de BrokerCloud Connected, le courtier peut même proposer plusieurs documents à la fois à ses clients, lesquels peuvent ensuite facilement apposer leur signature de différentes manières. Les documents signés peuvent alors être automatiquement versés dans le dossier adéquat. En outre, BrokerCloud Connected comprend un outil spécial qui permet de numériser les documents les plus lourds – les photos d'une déclaration de sinistre, par exemple – et de les transmettre aux parties concernées.

Enfin, tous les canaux numériques (téléphonie, SMS, e-mail, vidéoconférence) avec lesquels le courtier communique avec des prospects, des clients et d'autres parties sont

parfaitement intégrés dans BrokerCloud Connected. Le courtier ne doit donc plus rien noter séparément ni introduire d'informations a posteriori dans son logiciel de gestion. C'est un gain de temps colossal.

Roland : Insusoft est une application modulaire sur laquelle le courtier exerce pleinement le contrôle. Il peut déterminer lui-même les fonctionnalités qu'il souhaite activer et utiliser afin de parvenir à un logiciel de gestion aussi rationalisé que possible.

Dans cette structure modulaire, nous disposons en pratique de l'offre la plus complète du marché. Cela va de possibilités standard (actuellement) telles que le système de gestion des documents, un lien avec AsWeb et la comptabilité, à des possibilités plus

complètes telles que la signature électronique (avec itsme, eID, les SMS ou le stylo), des liens avec un système d'offres en ligne et avec des tiers, un tableau de bord et un module de rapports très complets, voire un travail sur mesure complet.

Nous livrons également des produits jusqu'au client final. Citons par exemple notre plateforme qui permet à l'utilisateur final de demander lui-même des offres et de conclure des contrats via un environnement de courtage personnalisé, des applications qui permettent à l'utilisateur final de suivre l'ensemble de l'administration de ses assurances, ainsi que d'introduire et de suivre les sinistres.

Jan : Brio est l'assistant intelligent du courtier ; celui-ci dispose ainsi de plus de temps pour conseiller son client. Tout d'abord, citons les fonctionnalités servant à répondre aux nombreuses obligations légales, par exemple la fiche client, la fiche d'intermédiation ou le relevé financier du client. Ces documents sont intégrés dans Brio et sont établis le plus rapidement et le plus simplement possible. Le courtier peut ensuite les proposer à la signature de son client via la signature numérique. De plus,



Joeri Maes
Chief Product & Key Relations BrokerCloud

grâce à MyBroker, l'espace client de Brio, le courtier respecte intégralement le RGPD.

Sans oublier la gestion quotidienne : les tâches telles que le traitement d'un sinistre ou la conclusion de contrats d'assurance sont gérées efficacement. Sur ce plan également, l'accent est mis sur les gains de productivité pour le courtier. Portima veille à intégrer dans Brio les messages structurés des compagnies (tels que les blocs retour, les messages de production, les avis de sinistre, etc.) afin d'éviter le double encodage et de communiquer efficacement avec les compagnies. Les intégrations API en cours de développement contribueront davantage encore à ce gain d'efficacité.

Enfin, Brio évolue pleinement dans le sens d'une plateforme ouverte. Nous avons déjà intégré des solutions externes comme Allocloud, e-Gor, DIV. Ce n'est que le début. Notre objectif est d'aller plus loin et de conclure de nouveaux partenariats à l'avenir. Il est clair que la numérisation croissante augmente l'efficacité du courtier : gestion numérique des documents, signature numérique, multitarification,... sont autant de fonctionnalités qui contribuent

certainement à ce gain de temps et d'efficacité, et qui sont une priorité absolue chez Brio.

La législation à laquelle doivent satisfaire les courtiers en assurances change constamment. Les modèles de documents AssurMiFID ont ainsi été adaptés aux règles IDD et SFDR récemment. Quel soutien apportez-vous aux courtiers lors de tels changements ?

Roland : Ces dernières années, il y a effectivement eu pas mal de mouvement dans ce domaine. Notre tâche consiste à assister le courtier au mieux face à ces règles et à adapter l'application à ces obligations de la manière la plus conviviale possible. Nous le faisons non seulement en ajoutant les champs nécessaires à l'application, mais aussi en informant le courtier de ces modifications et en lui apportant notre soutien. La mise à disposition des modèles de documents nécessaires fait également partie de ce support standard.

Régulièrement, des formations sont organisées, et ce non seulement au sujet de la législation, mais aussi sur toutes





Jan Peeters, CEO de Portima

les facettes de l'application. L'offre sera d'ailleurs sensiblement étendue à partir de septembre de cette année.

Jan : En effet, les documents changent régulièrement. Cela ne facilite évidemment pas la mission du courtier. Chez Portima, nous avons clairement pris fait et cause pour le courtier. Nous consultons régulièrement tous les acteurs du marché afin d'intégrer au plus vite les dernières versions des documents légaux dans Brio et de les automatiser au maximum. Naturellement, le courtier reste libre de modifier ces documents.

Joeri : Tous les documents modèles sont chargés dans BrokerCloud et mis à la disposition des courtiers de cette manière. De plus, un ensemble de variables permet au courtier de personnaliser facilement les documents. À cet égard, il convient également de mentionner l'hélimode. Il s'agit d'une fonctionnalité qui permet aux

associations de courtiers ou aux courtiers possédant plusieurs agences d'accomplir une action en même temps pour différentes agences affiliées.

De nombreux systèmes logiciels placent le client final au centre des préoccupations. Néanmoins, les courtiers veulent surtout utiliser un progiciel de gestion pour optimiser leur service au client et montrer leur valeur ajoutée. Comment les soutenir?

Jan : Brio dispose d'un certain nombre de canaux de communication intégrés tels que le courrier électronique, les SMS, la connexion téléphonique avec Allo Cloud et les appels vidéo. Il dispose donc d'un canal adapté pour chacun. Ce sont aussi ces outils qui sont devenus incontournables pendant la pandémie de COVID. Ils ont permis au courtier de garder le contact avec ses clients de manière efficace et numérique afin de maintenir un lien personnel, même à distance.

MyBroker renforce également le service du courtier envers son client. Après une connexion sécurisée (par mot de passe ou via itsme), le client final dispose de son dossier d'assurance où et quand il le souhaite, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : consultation de ses données et contrats, déclaration de sinistre, chat avec son courtier, etc. De plus, il peut le faire sur n'importe quel appareil : PC, tablette ou smartphone.

Joeri : Dans ce domaine, BrokerCloud Connected propose plusieurs fonctionnalités intéressantes. Tout d'abord, il y a le portail clients qui contient les informations les plus récentes sur les risques, les polices et les sinistres. Ce portail est constamment enrichi. BrokerCloud Connected comprend par ailleurs une segmentation dynamique des clients et un outil de campagne intégré. Le courtier peut ainsi envoyer facilement des messages ciblés à certaines sélections de ses



APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

UNE STRATÉGIE,
DEUX FONDS:

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



clients via le canal préféré de ceux-ci. Les intégrations avec d'autres insurtechs aident également le courtier à renforcer son service aux clients. Il suffit de penser aux réparations en nature de Keypoint, que le courtier peut lancer et suivre à partir de BrokerCloud Connected. On pourrait dire que BrokerCloud Connected crée un écosystème autour de la protection des personnes et de leurs biens, écosystème dont le courtier est le pivot.

Roland : Insusoft est en soi un système « backend » pour les collaborateurs de l'agence. En d'autres termes, c'est l'outil par excellence pour permettre aux collaborateurs de l'agence d'effectuer au mieux leurs tâches administratives quotidiennes. Cela concerne non seulement les opérations de base telles que les personnes, les contrats et la gestion des sinistres, mais aussi tous les autres processus tels que le traitement de texte, les flux de documents entrants et sortants, la facturation, la comptabilité, etc.

Pour les courtiers qui recherchent une valeur ajoutée et qui veulent se profiler en tant que « marque », nous disposons également d'un cadre sur mesure qui automatise des processus complets. Ainsi, notre portefeuille compte des courtiers qui, à partir de leur application, établissent des contrats de manière entièrement autonome – calcul des primes et acceptation inclus. Il ne s'agit pas seulement de contrats standard, mais aussi de couvertures entre différentes compagnies combinées au sein d'une « police d'agence » propre. Tout cela offre une solution et une opportunité uniques au courtier.

Bref, la combinaison d'Insusoft, du portail clients en ligne et de l'application Insusoft en fait l'outil par excellence pour fournir aux clients un service optimal.

Les courtiers ne sont pas des informaticiens. Avez-vous des exemples concrets des mesures que vous prenez pour faire en sorte que votre logiciel soit convivial ?

Joeri : Pour commencer, BrokerCloud Connected ne nécessite pas d'installation

locale. Un lien et un mot de passe suffisent au courtier pour commencer immédiatement. En outre, Office 365 est entièrement intégré dans BrokerCloud, ce qui permet par exemple au courtier de créer, d'envoyer, de recevoir et de lier des documents et des e-mails aux bons dossiers de manière très simple. En soi, BrokerCloud Connected est également conçu de façon intuitive et contient une vaste bibliothèque de vidéos qui expliquent visuellement les différentes fonctionnalités. Signalons également à cet égard que BrokerCloud Connected est en mesure de créer sans difficulté des workflows à différents niveaux et que la plateforme contient un moteur de recherche puissant et intelligent.

Jan : En effet, les environnements informatiques semblent souvent compliqués. Notre mission chez Portima est de faire en sorte que tout se déroule de la manière la plus intuitive possible pour nos courtiers. Nous procédons à 2 niveaux. Sur le plan de l'expérience utilisateur, nous commençons par construire des prototypes qui sont mis à la disposition des courtiers au sein du groupe de travail stratégique et qui sont testés en profondeur sur le plan de l'ergonomie et des fonctionnalités. Ce n'est qu'après leur validation que nous procédons à l'implémentation et au déploiement de nouvelles améliorations. Sur le plan de l'aide, nous investissons beaucoup dans l'accompagnement et la formation de nos utilisateurs. De l'enseignement physique dans une salle de classe aux cours numériques, webinaires, tutoriels et coachings sur place, il y en a pour tous les goûts.

Roland : En soi, c'est précisément l'essence de notre tâche. Nous essayons de proposer une application la plus complète possible, avec autant de fonctionnalités conviviales que possible, sans rendre la tâche complexe ou confuse pour l'utilisateur.

Ces besoins sont souvent différents en fonction de l'utilisateur qui utilise l'application. Un commercial a des besoins différents de ceux d'un interne.

Un gérant a des besoins différents de ceux d'un collaborateur, et ainsi de suite. C'est pourquoi notre application se concentre principalement sur l'adaptabilité. Non seulement pour l'agence, mais aussi selon le type de collaborateur au sein de l'agence.

La configuration et l'adaptation de l'application peuvent être assurées par l'agence elle-même, mais elles sont généralement effectuées par nos collaborateurs internes en concertation avec l'agence. Cela permet au courtier de disposer rapidement et sans trop de difficultés de son application la plus conviviale.

Faites-vous participer des courtiers au développement de nouvelles fonctionnalités ?

Jan : Bien sûr ! Après tout, ce sont eux qui peuvent nous dire ce qu'ils attendent d'un système de gestion et quels sont leurs besoins. Leur contribution nous tient par conséquent à cœur. Pour ce faire, nous collaborons avec un groupe d'environ 30 courtiers, choisis parmi des bureaux de différentes tailles et régions. Ils se réunissent chaque mois pour discuter des changements nécessaires et tester les résultats en « avant-première ».

Joeri : Nous faisons également participer des courtiers à la mise au point de nouvelles fonctionnalités. BrokerCloud Connected est en effet né des discussions avec un groupe de travail composé de courtiers. Pour la conception de fonctionnalités spécifiques, nous collaborons structurellement avec un ou plusieurs courtiers (par exemple Gestion financière et Business Intelligence). Enfin, BrokerCloud Connected contient un système de création de tickets intégré donnant aux courtiers la possibilité de publier des suggestions.

Roland : Insusoft est également issu d'un groupement de courtiers. À ce jour, l'avis des courtiers reste le moteur des évolutions qui voient le jour. L'Insusoft userclub, le marché de l'assurance proprement dit et les obligations légales sont aujourd'hui autant de facteurs

Roland Maes,
CEO du CRM Group



clés du développement ultérieur de notre application.

Votre logiciel est-il compatible avec divers systèmes d'exploitation, par exemple avec Mac également ?

Joeri : Oui, BrokerCloud Connected est compatible avec tous les systèmes d'exploitation courants.

Roland : Dès le début du développement de notre application, nous avons résolument opté pour la plateforme Microsoft. Ce qui ne signifie pas que nous ignorons les autres technologies présentes sur le marché. En attendant, nous disposons également d'une solution très conviviale pour smartphones ou tablettes, à l'intention du client final et du courtier. Une solution technique est également possible pour les agences qui sont plutôt Mac, ce qui signifie qu'il n'existe pas de réelles limitations au niveau de la plateforme.

Jan : Les applications de notre secteur sont principalement disponibles dans un environnement Windows. Pour garantir une compatibilité optimale, le système d'exploitation Windows est nécessaire. C'est pourquoi notre logiciel ne fonctionne pas sur Mac actuellement.

Aidez-vous le courtier à respecter ses obligations anti-blanchiment ?

Joeri : Certainement, notamment par le biais de notre lien avec l'application spécialisée MyHarmony. Grâce à ce lien, le courtier peut attribuer une note à chaque partie dans son système de gestion concernant les différents critères du financement anti-blanchiment et antiterrorisme, et ce en quelques secondes. Le courtier

est ainsi véritablement déchargé de cette obligation importante : il est non seulement déchargé d'une importante quantité de démarches administratives, mais il est également certain que les contrôles ont été effectués avec les sources externes adéquates et que les procédures prescrites par le législateur ont été suivies. En outre, MyHarmony suit de près la législation en constante évolution et modifie sa note le cas échéant.

Jan : Oui, c'est essentiel pour que nos courtiers soient en ordre et le restent sur le plan légal. Dans Brio, nous disposons d'un système d'évaluation du risque AML au niveau des assurés et des contrats.

Roland : Bien qu'une grande partie des obligations aient indubitablement des répercussions sur le plan organisationnel au sein de l'agence, nous essayons de soutenir autant que possible les courtiers

dans ce domaine au moyen de notre application. Nous représentons sans aucun doute un facteur de soutien et une valeur ajoutée en ce qui concerne l'identification et l'enregistrement.

Les questions du questionnaire FIMIS de la FSMA figurent-elles dans votre logiciel de gestion ?

Jan : Nous veillons à ce que les données nécessaires dans le cadre de cette loi, telles que la nationalité, le statut social et fiscal, les personnes politiquement exposées, etc., puissent être saisies sans ambiguïté sur les écrans Brio. Un algorithme calcule le profil de risque sur la base des champs complétés. Ce profil de risque peut être adapté ou accepté par le courtier.

Roland : Sur ce plan, nous avons délibérément choisi, à titre de base du logiciel, de fournir uniquement les informations ou champs légaux les



plus essentiels. Ceci principalement pour ne pas « surcharger » le courtier avec des champs dont il n'a éventuellement pas besoin, parce que, par exemple, son portefeuille se compose principalement d'IARD, mais surtout parce que nous voulons que chaque courtier conserve sa liberté et sa spécificité. Sur la base des fonctionnalités standard de notre application, chaque courtier peut déterminer lui-même quels champs/questions il souhaite conserver, où il souhaite les afficher dans son application et avec lesquels il souhaite travailler. En d'autres termes, sans le moindre travail sur mesure (onéreux), le courtier peut entièrement concevoir sa propre version sans que le nombre de champs soit limité et en toute liberté en ce qui concerne les sélections et les rapports. Les courtiers qui le souhaitent – et nous en trouvons un certain nombre dans notre portefeuille – peuvent donc effectivement disposer de toutes les questions FIMIS.

Joeri : Pas en tant que telles, mais grâce à une segmentation dynamique, BrokerCloud Connected aide le courtier à y répondre.

Dans quelle mesure les courtiers peuvent-ils facilement, répondre, par le biais de votre logiciel de gestion, aux questions de la FSMA dans le cadre du respect de leurs obligations anti-blanchiment? En ce qui concerne par exemple les personnes politiquement exposées, les prospects refusés, la catégorie de risque, etc.

Joeri : BrokerCloud Connected a défini un certain nombre de segments qui renvoient au questionnaire FIMIS et dont le courtier peut donc facilement déduire les données demandées. Ce qui est pratique, c'est que ces segments sont dynamiques. En d'autres termes, ils s'adaptent constamment à la réalité sous-jacente. Par exemple, si un client rachète son assurance vie, il disparaît automatiquement du segment concerné. De nombreuses questions évaluent également la mesure dans laquelle le courtier suit les procédures légales.

Le lien avec MyHarmony lui permet de répondre positivement en toute sérénité.

Jan : Brio génère un tableau de bord (développé en collaboration avec Fepabel) qui affiche graphiquement les valeurs nécessaires au rapport FIMIS. Des données plus détaillées sont accessibles via l'outil « sélection » dans Brio. Pour faciliter la tâche de nos courtiers, le numéro de question FIMIS apparaît dans le nom de la sélection. Cela évite les éventuelles interprétations erronées. En outre, vu l'importance de ce questionnaire, une formation est prévue et un tutoriel existe pour que chacun soit en mesure de maîtriser la procédure en vigueur lorsqu'il complète le questionnaire. Bien entendu, le courtier peut également contacter notre Brokers Contact Center s'il a besoin d'une assistance plus spécifique.

Roland : Pour ce faire, nous utilisons nos possibilités de sélections, de reporting et de tableau de bord. Sur la base d'un certain nombre de sélections disponibles par défaut, toutes les informations sont affichées de manière visuelle, synoptique et claire. Ces informations permettent au courtier de communiquer avec une relative facilité et rapidement toutes les informations nécessaires à la FSMA.

Le coût est bien entendu un autre aspect important. Les courtiers doivent consacrer chaque année un montant considérable aux outils informatiques imposés par les compagnies. Déployez-vous certains efforts pour limiter ces coûts?

Jan : Portima est une société coopérative. Cela signifie que nous veillons constamment à proposer nos produits au juste prix, compte tenu du service fourni. Nous entendons par là le logiciel et ses fonctionnalités, bien sûr, mais aussi la sécurité de l'infrastructure, la R&D, le support au sens large, les formations numériques et classiques, etc.

Roland : Concrètement, nous pensons que le courtier doit plutôt se baser sur

le rendement qu'il tire de ses outils informatiques et le mettre en balance avec les coûts. En tant qu'acteur indépendant sur le marché de l'assurance, nous essayons toujours de concevoir la meilleure solution possible, au prix le plus abordable possible. Notre tarification sera d'ailleurs revue en profondeur dans un avenir très proche, certains modules essentiels étant même proposés entièrement gratuitement.

Joeri : BrokerCloud Connected propose un large éventail de fonctionnalités à un prix intéressant. Ces fonctionnalités vont bien au-delà de celles de la gestion classique. Ainsi, le courtier moyen ne doit plus consacrer d'argent à des outils CRM et de campagne distincts, qui sont souvent coûteux. En outre, nos partenaires font souvent un effort supplémentaire pour les courtiers qui utilisent BrokerCloud, car ils tirent eux-mêmes un avantage considérable de l'intégration avec la plateforme. Il suffit de penser à Teledesk Group, Binex et myFaro.

Enfin, pouvez-vous résumer en une phrase les raisons pour lesquelles les courtiers doivent choisir votre progiciel?

Roland : Insusoft est le partenaire idéal pour le courtier qui recherche une solution commerciale pouvant lui apporter une valeur ajoutée sur le plan administratif, mais aussi commercial.

Joeri : BrokerCloud aide le courtier inspiré par le numérique à réduire sensiblement sa charge administrative et à utiliser de manière optimale le temps commercial ainsi libéré grâce aux fonctionnalités CRM intégrées et aux applications d'insurtechs attrayantes, dont l'intégration est irréprochable.

Jan : Notre mission exprime ces raisons de manière optimale : « En proposant des solutions numériques, sûres et innovantes en tant que partenaire des courtiers et compagnies d'assurances, Portima améliore votre productivité et votre expérience client ».

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

7 raisons de choisir eb-lease

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

 **eb | lease**
Votre partenaire crédit, leasing & renting

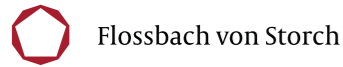


DEVENIR COURTIER
Tél. : 09 224 74 74
OU SUR WWW.EB-LEASE.BE

DIAMOND



PLATINUM



GOLD



SILVER



BRONZE



PARTNERS



21 OCTOBRE 2021
BRUSSELS EXPO

CONGRÈS
QUELLE RÉMUNÉRATION ?

Le modèle de revenus
de l'intermédiaire revisité

PROGRAMME

MARCHÉ DE L'INFORMATION POUR L'INTERMÉDIAIRE (10h00)

CAPITAL GROUP | ARCHITAS | BANQUE DE LUXEMBOURG | BLACKROCK | BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT
CARMIGNAC | COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS | DEGROOF PETERCAM AM | ETHENEA-MAINFIRST
FLOSSBACH VON STORCH | INVESCO | J O HAMBRO CAPITAL MANAGEMENT LIMITED | LAZARD FUND MANAGERS
LA FINANCIERE DE L'ÉCHIQUIER | NATIXIS INVESTMENT MANAGERS | PICTET ASSET MANAGEMENT | SCHRODERS

LUNCH (12h00)

SESSION PLÉNIÈRE (13h15 - 18h00)

Albert Verlinden
Jonathan Holslag,
Professeur de politique internationale VUB
Gregory Demal, Membre du comité
exécutif FSMA

QUELLE RÉMUNÉRATION ?
TABLE RONDE AVEC

services bancaires et d'investissement

Marc Lauwers,
CEO Argenta
Michael Anseeuw,
General Manager BNP Paribas Fortis
Peter Adams,
CEO ING

Karel Baert,
CEO Febelfin

Assurances

Joris Smeulders,
Directeur délégué Baloise

Michel Lütggens,
Directeur délégué P&V Group

Heidi Delobelle,
CEO AG Insurance

Hein Lannoy,
CEO Assuralia

Présentation: Hanne Decoutere

RÉCEPTION (18h00-19h00)



“Continuer à faire cavalier seul n'est pas une option”

Comment les banques envisagent-elles l'avenir du secteur? En tant qu'intermédiaire, il est toujours intéressant de savoir comment vos partenaires voient le secteur évoluer. Le World Retail Banking Report annuel de l'EFMA et de Capgemini mérite le détour à cet égard. Alain Swolfs et Ben Weekers de Capgemini Invent, l'unité de conseil aux entreprises du groupe Capgemini, répondent à une série de questions à ce sujet.

Le World Banking Report formule des recommandations pour les banques du monde entier sur la base de plusieurs tendances. Comment ces tendances sont-elles identifiées et dans quelle mesure pouvons-nous supposer qu'elles reflètent la réalité?

Alain : Cette année, nous en sommes déjà à la 18^e édition de notre World Retail Banking Report. Nous y présentons un aperçu des tendances et des perspectives pour le secteur de la banque de détail. Ce document est établi sur la base d'entretiens avec plus de 120 cadres du secteur bancaire mondial, ainsi que par des collaborateurs de partenaires de Capgemini actifs dans le secteur tels que Temenos, Pega et Salesforce. Ce qui est plus important encore, c'est que nous avons réalisé

plus de 8000 interviews de clients du monde entier, c'est-à-dire des personnes avec lesquelles vous êtes en contact quotidien, afin de connaître leurs points de vue. Étant donné que nous intégrons dans notre rapport des informations internes et externes à la banque, nous obtenons un degré de confiance élevé concernant les résultats du rapport.

Au demeurant, nous ne le faisons pas uniquement pour le secteur Retail Banking, puisque nous avons également le World Insurance Report, le World Payments Report et le World Wealth Report, qui voient le jour de la même manière.

Le rapport introduit deux nouveaux concepts : « Banking 4.x » et « Banking-as-a-Service »

(BAAS). Pouvez-vous expliquer de quoi il s'agit précisément et pourquoi les banques devraient, selon vous, emprunter cette voie ?

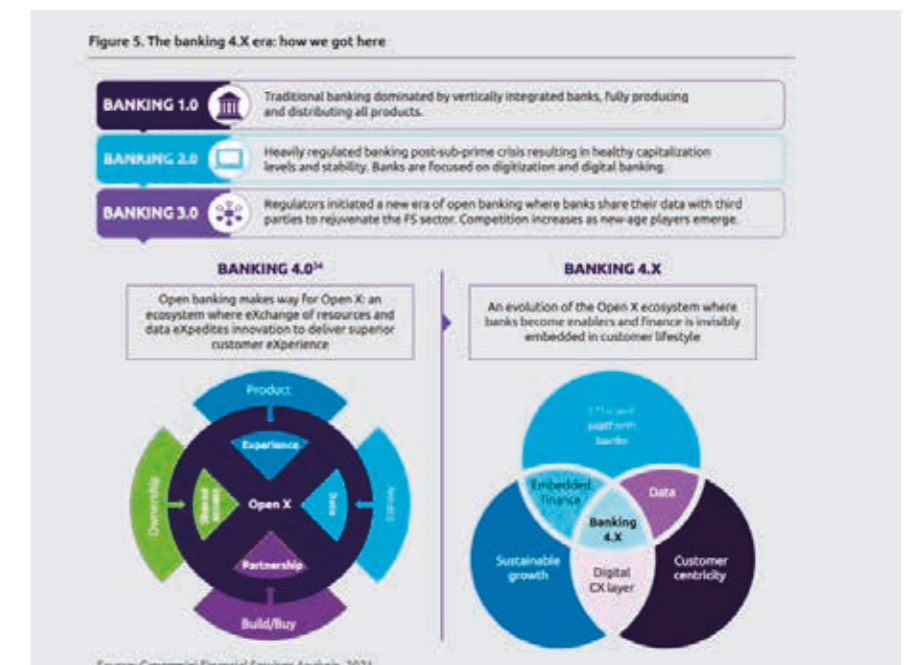
Ben : Pour bien expliquer le Banking 4.x, il faut remonter le temps pour expliquer l'évolution historique des banques au 21^e siècle. Au début de ce siècle, nous voyions les banques comme des blocs monolithiques qui étaient à la fois producteurs et distributeurs de leurs produits (Banking 1.0). Après la crise financière, le premier ajustement est arrivé sous la forme d'un environnement réglementaire plus sévère qui a entraîné une pression énorme sur les coûts (Banking 2.0). Dans une phase ultérieure, les banques se sont davantage ouvertes à la distribution de produits qu'elles ne concevaient pas

nécessairement elles-mêmes – c'est ce que nous appelons l'Open Banking (Banking 3.0). Par la suite, une utilisation intensive des données a amélioré l'expérience client : c'est l'Open X (Banking 4.0).

Le Banking 4.x est une évolution du Banking 4.0 dans laquelle les banques deviennent davantage prestataires de services et dans laquelle l'aspect financier est presque intégré de manière invisible dans la vie de tous. Bien entendu, cela comporte aussi des risques – surtout en ce qui concerne la notoriété de la marque – puisque les services financiers font partie intégrante d'applications tierces de manière presque furtive. Il suffit par exemple de penser au paiement sans contact dans un magasin du futur où les produits



Alain Swolfs,
VP Financial services Belgium & Luxembourg
Capgemini Invent





Ben Weekers
Senior Director Customer First -
Capgemini Invent

sont simplement chargés, où vous sortez sans passer par une caisse et où le montant exact est automatiquement prélevé de votre compte. C'est pourquoi certaines banques misent désormais beaucoup sur la fourniture des services autres que financiers pour que leur marque reste pertinente.

Le Banking-as-a-Service (BaaS) y est lié en ce sens que les banques traditionnelles proposent leur plateforme informatique et les services opérationnels qui en dépendent à des tiers : fintechs, néobanques, mais aussi à leurs concurrents directs. Ces destinataires peuvent ainsi développer de nouveaux services et accéder à de nouveaux segments du marché sans réaliser l'énorme investissement dans les infrastructures qui est normalement nécessaire. Parmi eux, Azqore, une coentreprise créée par Crédit Agricole en France avec Capgemini. Ils proposent une plateforme IT liée à des services opérationnels

pour le Private Banking. Leur dernier client en date est Société Générale, qui est en réalité l'un de leurs principaux concurrents. Le BaaS n'est donc plus une vision d'avenir depuis longtemps, mais bien une réalité.

Voyez-vous déjà des exemples concrets d'acteurs belges qui adoptent et mettent en pratique cette philosophie ?

Alain : Le mouvement est clairement lancé en Belgique. Toutefois, nous devons faire la différence entre, d'une part, les banques qui sont encore indépendantes comme CBC et Belfius et, d'autre part, les banques qui appartiennent à un groupe plus large comme BNP Paribas Fortis.

CBC et Belfius choisissent clairement de devenir la plateforme sur laquelle d'autres peuvent s'implanter. CBC propose depuis longtemps des services non financiers tant aux clients qu'aux non-clients et propose également

sa plateforme à des concurrents, par exemple pour le traitement des transactions d'investissement.

Ben : Pour BNP Paribas Fortis, les choses sont différentes. Ils devront plutôt participer aux décisions du groupe et, pour certaines activités dans lesquelles ils ont acquis des connaissances, des compétences et du volume, ils pourront être considérés comme un hub central au sein du groupe.

Pour les banques qui ne font pas partie du top 4, il faudra se demander avec pertinence dans quelle mesure elles pourront continuer à tout faire elles-mêmes. Elles n'ont pas la force de frappe d'une grande banque pour développer une plateforme de services, mais doivent aussi continuer à suivre l'évolution de la réglementation, avec à la clé des coûts élevés. Elles devront soigneusement réfléchir aux activités qu'elles continueront à gérer elles-mêmes et aux activités pour

lesquelles elles vont se greffer sur une plateforme, en se limitant à un rôle de distributeur de produits.

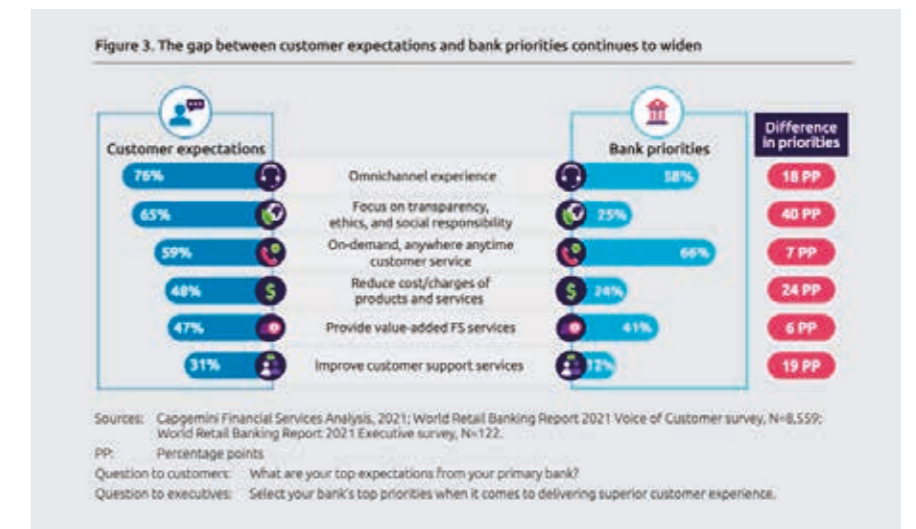
Les banques belges ont-elles déjà noué davantage de collaborations avec des fintechs que ces dernières années ? Et cela leur rapporte-t-il déjà quelque chose aujourd'hui ?

Alain : De nombreuses formes de collaboration avec des fintechs sont effectivement en cours – principalement dans l'activité de paiement –, notamment sous la pression de PSD2. Toutefois, la collaboration peut évidemment revêtir différentes formes. Toute l'évolution du secteur des paiements et le succès des acteurs de la fintech, comme Adyen par exemple, ont fait comprendre aux banques qu'elles devraient probablement envisager ce type de collaboration différemment. Disons que la naïveté initiale et la conviction que tout cela ne fonctionnerait pas si vite ont disparu.

Les banques scrutent désormais intensément le marché des fintechs et tentent de réagir plus rapidement en prenant elles-mêmes des participations dans des fintechs prometteuses, voire en les rachetant tout simplement pour étouffer la concurrence. Ce que Bank Delen a récemment fait avec Swanest, ou encore BNP Paribas Fortis, qui a racheté les activités de paiement pour magasins physiques d'Ingenico.

Qu'en est-il des banques locales qui n'empruntent pas cette voie et continuent de faire cavalier seul ? Est-ce un problème ?

Ben : Sans vouloir exagérer les difficultés, nous sommes convaincus que ce n'est pas une option. Il y aura de plus en plus de nouvelles réglementations dans le secteur, par exemple en matière de durabilité. Les banques devront rendre compte non seulement de leurs propres critères de durabilité, mais aussi de ceux de leurs clients professionnels auxquels elles accordent des crédits. Avec pour conséquence une augmentation des coûts. Les attentes



76 % des clients attendent une approche omnicanal, alors que 58 % seulement des banques en font une priorité.

des clients changent constamment elles aussi. La numérisation se poursuit et les clients attendent de pouvoir traiter certaines opérations sous forme numérique, à l'instar de ce qu'ils connaissent déjà dans d'autres secteurs.

Du côté des revenus, malgré la récente poussée de l'inflation et donc des taux à long terme un peu plus élevés, les revenus des taux restent historiquement bas et toutes les banques cherchent d'autres sources de bénéfices via des services générant un revenu fixe. Dans cet environnement difficile, de nouveaux concurrents se lancent, avec de nouveaux modèles proposant des services gratuits, comme Bux par exemple. Des questions légitimes peuvent se poser quant à la viabilité à long terme de ces modèles. Mais en attendant, les banques doivent affronter cette concurrence.

Chaque banque devra donc se poser une question importante : allons-nous

devenir une plateforme ? Ou alors cédon-nous certaines activités et nous lions-nous à une plateforme dans cette optique ?

Les banques ont profité de la crise sanitaire pour pousser davantage le client vers les canaux numériques, tandis que les problèmes informatiques continuent de s'accumuler chez certains acteurs. Les banques ne se tirent-elles pas une balle dans le pied alors que, selon votre rapport, le client attend une expérience irréprochable ?

Alain : Nous ne sommes pas convaincus que les banques aient profité de la situation pour pousser les clients vers les canaux numériques. D'une part, nous pensons qu'il n'y avait pas beaucoup d'autres solutions, en période de pandémie, que d'essayer de servir les clients de manière optimale par voie numérique. D'autre part, de par leur expérience dans d'autres secteurs,



Nouveau!

Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même signer numériquement.



Demander à vos clients de signer électroniquement leurs documents d'assurance ? Facile avec Brio. Vos clients signent où et quand ils veulent, sur PC, tablette ou smartphone. Et en toute sécurité ! Signer n'a jamais été aussi simple. Découvrez tous les avantages de Brio sur www.portima.com/fr/brio

les clients nourrissent également certaines attentes quant à la manière d'utiliser des services bancaires. Bien entendu, les services IT doivent pouvoir suivre et la confiance dans la marque s'effondre si l'expérience client n'est effectivement pas irréprochable.

Ben : Nous sommes convaincus qu'il ne s'agit pas seulement d'afficher l'écran adéquat ou d'assurer une disponibilité à 100 %. Les banques doivent concevoir efficacement le parcours client du début à la fin en utilisant différents canaux, tant numériques que physiques, qui s'enchaînent parfaitement au bon moment.

Selon votre rapport, 43 % des banques misent sur la fermeture d'agences. Pourtant, il est clair dans notre pays que les clients touchés par la pandémie n'ont pas contacté la banque par voie numérique pour savoir comment ils pouvaient bénéficier des mesures de soutien du secteur financier. Ils ont frappé à la porte de leur conseiller habituel en chair et en os, dont la porte est restée ouverte toute l'année dernière. La récente crise sanitaire a donc rappelé l'importance essentielle de l'intermédiaire dans notre pays. Est-il donc judicieux de démanteler davantage ce canal de distribution ?

Alain : Démanteler un canal de distribution sans vision de l'objectif et du rôle de ce canal ne nous semble en effet pas judicieux. Capgemini a mené une enquête internationale auprès de plus de 11 000 consommateurs de services financiers (banque et assurances) pendant et après le premier confinement pour mesurer l'écart

d'attentes lié à la pandémie. Il en ressort que les services numériques sont très importants, mais que les contacts personnels continuent de jouer un rôle critique dans la prestation de services globale. Par ailleurs, les consommateurs se concentrent beaucoup plus sur la santé – sous toutes ses formes, ce qui recouvre la santé mentale également – et sur la stabilité en ces temps incertains. Un entretien avec le conseiller bancaire habituel peut certainement apporter beaucoup de valeur ajoutée. Par ailleurs, la durabilité joue également un rôle plus important dans la vie des clients. Les banques doivent donc veiller à ce que les conseillers aient de bonnes nouvelles sur ce plan.

Ben : Nous sommes donc convaincus que les agences ont un rôle important à jouer dans l'expérience client. Les banques doivent donc élaborer, pour chaque trajet et chaque segment de clients, une vision claire de ce qui peut/doit se faire par voie numérique et du moment où les conseillers doivent être sollicités au sein d'une agence.

Il convient cependant de préciser que contrairement au rapport de 2020, l'agence bancaire est à nouveau présentée sous un jour positif dans cette édition, puisque les résultats de votre enquête confirment qu'elle reste pertinente pour le client. À quoi ressembleraient idéalement les agences et les services qu'elles proposent, selon vous ?

Ben : Cela revient dans tous les secteurs et il en va de même pour les banques : les clients attendent de vivre une expérience dans le monde physique. Les Apple stores en sont l'exemple parfait : les clients ne viennent pas

nécessairement pour acheter un produit Apple, mais pour vivre une expérience et faire partie de la communauté mondiale Apple. Une fois chez eux, ils achètent ce produit par voie numérique.

Pour les banques, cela pourrait signifier ce qui suit :

- Être synchronisées avec le monde numérique : les agences bancaires savent qui est le client et pourquoi ils visitent l'agence.
- Être orientées client : Les conseillers sont soutenus par la technologie via des kiosques en libre-service et des assistants d'intelligence artificielle.
- Apporter une valeur ajoutée : l'agence doit apporter aux clients du contenu qu'ils ne peuvent pas trouver par voie numérique.
- Fournir d'autres services : non seulement des services financiers doivent être proposés, mais aussi d'autres services qui enrichissent la vie du client.
- Créer un sentiment d'appartenance : en organisant des événements intéressants où des personnes du même environnement peuvent se rencontrer autour d'un même thème.

Alain : Les banques doivent opérer dans un cadre bidirectionnel en fonction du type de services. Pour les transactions simples, les banques doivent devenir invisibles et garantir une fiabilité à 100 %. Toutefois, face aux questions complexes de la vie auxquelles les clients sont confrontés, elles doivent justement étendre leurs services et devenir très visibles, en garantissant non seulement les meilleurs conseils, mais aussi en créant une expérience qui fait que la banque est considérée comme une marque pertinente, intéressante et authentique dans la vie quotidienne du client.

Pour nos intermédiaires indépendants aussi, il est important de revoir le rôle que nos agents doivent jouer dans ce nouveau monde.

Les banques et les compagnies d'assurances sont confrontées à des défis gigantesques. Citons par exemple la réglementation de plus en plus complexe, les taux d'intérêt bas et l'évolution numérique. Et tous ces éléments ont inévitablement un impact sur l'activité de l'intermédiaire indépendant. Mais qu'en pensent les banques et les assureurs proprement dits? Nous avons posé la question à Peter Adams, CEO d'ING Belgique, et à Hilde Vernailen, CEO du Groupe P&V.



Peter Adams, CEO ING Belgique

ING BELGIQUE

Quel est l'impact du coronavirus sur la stratégie d'ING?

Le COVID-19 a accéléré la numérisation et bouleversé notre façon de travailler. Pourtant, notre stratégie est restée inchangée : être une banque numérique de premier plan, en nous concentrant sur nos clients, tout en maintenant un mix de services bancaires en agence et à distance. Une étude récente de Febelfin montre que c'est principalement la banque mobile qui poursuit sa croissance. On dénombre presque trois fois plus d'abonnements de banque mobile qu'à la fin de 2015. Nous allons donc miser encore plus sur l'accélération de la numérisation de nos produits et services en réponse à l'évolution fulgurante du comportement des clients. Une priorité accrue aux solutions numériques au sein d'ING nous permettra de disposer de plus de temps et d'espace pour des

conseils personnalisés aux clients, tout en leur facilitant la tâche autant que possible.

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

Si la crise rend la situation très difficile pour bon nombre de nos clients professionnels, de nombreux particuliers sont également touchés. La crise a fait grimper notre coût du risque et nous a contraints à constituer des provisions supplémentaires. Le principal défi est de rester agiles pour pouvoir soutenir pleinement nos clients. C'est la seule façon de contribuer à une reprise économique durable. Car le véritable impact social de cette crise reste à venir. Dans un nouveau rapport, la BCE avertit que des risques accrus de défauts de paiement et d'insolvabilité ne sont pas exclus une fois que les mesures de soutien contre la pandémie auront été supprimées.

En outre, nos revenus sont mis sous pression par l'environnement de taux bas persistant. Nous nous fixons également pour objectif de pouvoir proposer au client une expérience qui nous différencie, de devenir plus rapides, plus transparents et surtout plus simples. Cela concerne par exemple notre offre de produits, mais aussi notre propre organisation. Pour ce faire, ING Belgique devra oser faire des choix. Nous allons procéder en nous concentrant sur ce qui est mon cheval de bataille : les trois « D », à savoir digitalisation, discipline et développement. Nous devons accélérer nos efforts pour poursuivre la numérisation de l'ère post-COVID-19. Par ailleurs, nous devons investir dans tous les collaborateurs qui travaillent chez nous afin que nous puissions rester pertinents en tant que banque pour le client de demain. Il est essentiel de faire preuve de discipline pour mettre en œuvre ces plans. Les défis ne manquent pas, mais je les relève avec enthousiasme.

Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants?

Nous avons pour objectif et ambition de proposer à nos clients une expérience

optimale. Un client d'ING Belgique sur deux gère aujourd'hui ses affaires bancaires en ligne ou via l'application. Parallèlement, le nombre de visiteurs dans les agences ne cesse de diminuer. Pas moins de six Belges sur dix n'ont jamais de rendez-vous physique avec leur banque ou en ont moins d'un par an. Et à peine un Belge sur trois se rend encore une à trois fois par an à la banque. Notre modèle de rémunération et notre réseau dense d'agences sont donc sous pression, surtout dans le climat actuel de taux bas. Le COVID-19 a accéléré ces évolutions. Pour nos intermédiaires indépendants aussi, il est important de revoir le rôle que nos agents doivent jouer dans ce nouveau monde. Un rôle qui met davantage l'accent sur la fourniture de conseils sur mesure, surtout pour les besoins plus complexes des clients. Notre ambition doit être de pouvoir commercialiser tous nos services et produits de manière numérique. Nos collaborateurs et agents en agence continueront toutefois à faire la différence grâce à des conseils spécialisés et personnalisés. Et cela nécessite des investissements supplémentaires dans la formation et le « re-skilling ».

Quel conseil donneriez-vous à un intermédiaire indépendant débutant?

Il est important de savoir que les clients pourront toujours s'adresser à un banquier, soit en agence, soit à distance. Je conseille donc aux intermédiaires indépendants débutants de se concentrer surtout sur des conseils financiers de qualité sur mesure. Et d'embrasser pleinement l'avenir numérique.

Où en êtes-vous dans la transformation numérique et quel est le rôle futur des intermédiaires indépendants à cet égard?

Notre transformation numérique est dans les temps. Entre-temps, le COVID-19 a également démontré que cette transformation était nécessaire et le reste. Le déploiement de la nouvelle application, par exemple, est terminé. Toutefois, nous continuons à concevoir une application qui répond autant

que possible aux besoins des clients grâce à de nouvelles fonctionnalités. Nous avons récemment lancé notre gestionnaire d'abonnements numériques, OneView, qui permet aux clients d'arrêter leurs abonnements dormants sans tracas administratifs. Il peut leur rapporter plusieurs dizaines, voire centaines, d'euros. Et soyons clairs : la transformation numérique est toujours en cours et elle ne s'arrêtera pas dans un monde où de nouvelles technologies sont constamment lancées pour améliorer l'expérience et le ressenti du client. Nos clients ont principalement besoin de conseils et de services rapides, fiables et personnalisés. La technologie doit permettre cela. La technologie doit également fournir des moyens à nos collègues et intermédiaires sur le terrain afin qu'ils puissent fournir des conseils financiers personnalisés plus nombreux et encore plus qualitatifs aux clients et vendre des produits à ces derniers. À cet égard, l'éducation numérique et l'inclusion resteront des points d'attention importants.

GROUPE P&V

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

La pandémie de COVID-19 a fortement impacté l'économie. Elle a révélé les faiblesses et créé un monde d'incertitude et de nouveaux besoins. Dans cette situation, le besoin de confiance augmente, de même que le besoin d'accompagnement.

Notre activité est basée sur la solidarité et cette crise est l'occasion de prouver notre valeur ajoutée pour les clients. Nous aidons ainsi les petites entreprises à garder la tête hors de l'eau afin qu'elles puissent envisager l'avenir avec confiance. Nous travaillons également à rendre nos produits d'assurance encore plus accessibles. Nous le faisons en permanence, tout en accordant une attention particulière aux personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité à cause de la crise.





Hilde Vernailen, CEO Groupe P&V

La pandémie a modifié les besoins, habitudes et priorités des clients, par exemple en matière de mobilité, de télétravail, de santé, de communication, de prévention et de durabilité. Nous nous y adaptons bien évidemment, à travers nos solutions d'assurance, mais aussi en introduisant de nouvelles façons de travailler, telles que l'élargissement des possibilités d'interaction digitale, par exemple.

Quels défis voyez-vous pour votre société en cette période post-COVID-19 ?

La crise a renforcé la prise de conscience que le monde devient de moins en moins prévisible et que la réalité est souvent différente de nos projections. Pour sortir gagnant d'une telle situation, il faudra poursuivre la transformation culturelle du Groupe P&V et faire preuve d'encore plus d'esprit d'entreprise. Nous devons nous organiser de manière à devenir plus agiles afin de saisir les opportunités et de faire face aux changements.

Quelles difficultés voyez-vous pour les intermédiaires indépendants ?

Sur ce plan, la pandémie n'a rien changé. Les clients continuent de ressentir le besoin de conseils physiquement accessibles. Nous le constatons aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises. Mais nous nous attendons à ce que tout aille plus vite. C'est pourquoi nous devons nous organiser avec les intermédiaires afin de pouvoir répondre plus rapidement aux demandes des clients. La numérisation peut y contribuer et peut revêtir de nombreux aspects.

On dit parfois que tous ces canaux numériques augmentent la distance avec le client ou rendent le fonctionnement des intermédiaires moins personnalisé. Selon nous, le contraire est vrai : ces outils permettent de libérer plus de temps pour des conseils vraiment personnalisés. Ce dernier point constitue malgré tout la valeur ajoutée essentielle de l'intermédiaire.

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

N'hésitez pas, osez vous lancer. Le secteur de l'assurance et les courtiers résistent bien dans ce contexte difficile. Nous sommes convaincus qu'un avenir radieux attend l'intermédiaire en assurances indépendant. La part de marché du courtier résiste très bien. C'est ce qui ressort des chiffres d'Assuralia. Tant en Vie – individuelle et collective – qu'en Non-Vie pour les particuliers et les entreprises.

Les clients ont besoin d'une personne accessible. Le banquier a joué ce rôle pendant un certain temps, mais de nombreuses banques réduisent leur présence locale. Un rôle que les intermédiaires en assurances pourront assumer en grande partie.

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

Nous mettons tout en oeuvre pour accompagner le courtier dans sa quête de numérisation.

Dans un premier temps, nous travaillons sur nos propres processus, sur notre end-to-end avec le courtier. Cela concerne des grands et des petits projets, en Vie et en Non-Vie, mais aussi dans la procédure de sinistre. Tous visent à accroître l'efficacité de la société et de l'intermédiaire et à améliorer la satisfaction des clients.

Par ailleurs, nous voulons aider le courtier dans son parcours de numérisation. Notre objectif est de l'accompagner lors de l'étude de l'offre du marché. Et ce tant en termes de contenu, mais aussi de maturité et de stabilité du fournisseur. Pour ce faire, nous avons créé les Vivium Digital Awards. Le succès de la deuxième édition entièrement numérique prouve que nous répondons à un réel besoin du courtier.

BZB-Fedafin et l'IVV unissent leurs forces



BZB-Fedafin et l'IVV ont conclu un accord de collaboration aux termes duquel les deux organisations collaboreront étroitement dans un certain nombre de domaines. Ceux-ci couvrent de nombreux sujets caractérisés par la présence d'interfaces entre le monde de l'assurance et/ou de la finance et le monde immobilier. BZB-Fedafin et l'IVV feront appel à l'expertise spécifique de chacune de ces organisations.



L'Institut pour la Planification Immobilière (IVV)

a été créé afin de répondre aux professionnels et aux investisseurs immobiliers qui avaient de nombreuses questions à poser concernant la transformation toujours plus rapide de la fiscalité, du financement, du droit, des formes d'investissement, des besoins, etc. dans le domaine de l'immobilier, sous l'effet des tendances sociales et sociologiques.

Panta Rhei – toutes les choses se meuvent – est donc la devise de l'IVV,

qui se présente comme un centre de connaissances et une plateforme de rencontre pour tous les professionnels et investisseurs immobiliers.

La création d'une passerelle entre le monde immobilier et le monde des nombreux courtiers d'assurances et intermédiaires indépendants issus de la sphère des compagnies d'assurances et des institutions financières revêt une importance cruciale à cet égard, compte tenu des nombreuses préoccupations qu'ils partagent.

Glenn Geysens, président de l'IVV, se réjouit de la collaboration avec BZB-Fedafin : « Cette collaboration est parfaitement conforme avec l'objectif de l'IVV. À notre connaissance, cette collaboration structurelle dans le cadre de laquelle les connaissances et les expériences de nos secteurs sont échangées présente un caractère absolument unique.

Grâce à cette pollinisation croisée, les membres de nos organisations disposeront toujours de l'expertise actualisée nécessaire ou pourront l'obtenir facilement lorsqu'ils en auront besoin. La collaboration crée également des synergies en faveur des membres : séminaires, webinaires, bulletins d'information, avantages supplémentaires pour les membres et événements de réseautage ne sont que quelques exemples. »

Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin, se réjouit lui aussi de cette nouvelle collaboration : « La banque et l'assurance sont étroitement liées à de nombreux autres secteurs, dont l'immobilier. Cette collaboration nous donne la possibilité d'apprendre et de mettre à profit l'expertise de chacun pour répondre à toutes les questions dans un contexte encore plus large. Par ailleurs, nous examinons également si des synergies supplémentaires peuvent voir le jour sur le plan des formations et des avantages pour les membres. »



SEPTEMBRE

Introduction à l'impôt des personnes physiques

- Le 14 septembre 2021 | 09h30 - 17h00
Hotel 3 Clés Gembloux
- 1 point banque, 4 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

Modules 1, 2, 3 : Cours de Finance

- Le 21 septembre 2021 | 09h00 - 15h00
Dolce La Hulpe Bruxelles
- 4,5 points banque & 1 point assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341



NOVEMBRE

Prévenir les opérations de blanchiment d'argent dans l'agence bancaire

- Le 16 novembre 2021 | 13h30 - 17h00
Hotel 3 Clés Gembloux
- 3 points banque
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Droit civil des successions et donations

- Le 17 novembre 2021 | 09h00 - 17h00
Dolce La Hulpe Bruxelles
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Fiscalité des successions et donations

- Le 24 novembre 2021 | 09h00 - 17h00
Dolce La Hulpe Bruxelles
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341



OCTOBRE

Fin du mandat, fusion en reprise

- Le 4 octobre 2021 | 14h00 - 17h00
Dolce La Hulpe Bruxelles
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin



DÉCEMBRE

Analyser les marchés financiers à l'aide des indicateurs macroéconomiques

- Le 14 décembre 2021 | 18h00 - 19h30
Webinaire
- 1 point banque
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Inscrivez-vous sur :
www.edfin.be

Nos partenaires:



Un logiciel de téléphonie unique qui vous facilite vraiment la vie.

MyTelSmart apporte simplicité et rapidité dans la communication avec vos clients et vos collègues, et ce, depuis n'importe quel endroit. Jamais le télétravail n'a été aussi efficace.



Torhoutsesteenweg 236 | 8210 Zedelgem | www.telsmart.eu



“Le numérique en temps de crise ?

Plus que jamais, vous obtenez les meilleurs services d'un homme en chair et en os.”

VOTRE AGENT BANCAIRE



L'impact de la durabilité sur l'intermédiaire

La durabilité et la transition vers une économie plus durable constituent deux des principales priorités des décideurs européens. L'Europe veut en effet être le premier continent neutre sur le plan climatique d'ici 2050. La réalisation de cette transition nécessite d'énormes investissements dans des projets et des entreprises «durables». C'est pourquoi le plan d'action de l'UE pour un financement durable (lancé en 2018) vise à promouvoir la durabilité dans le secteur financier. L'intermédiaire financier, maillon important de la vente de produits d'investissement, jouera un rôle essentiel pour guider les investisseurs vers des investissements et produits d'investissement durables.

Le règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) et l'intégration de la durabilité dans le conseil en investissement financier constituent deux initiatives importantes prises dans le cadre du plan d'action de l'UE et qui ont un impact direct sur les activités de l'intermédiaire.

Quels sont les principaux objectifs du règlement SFDR ?

L'objectif principal du règlement SFDR est d'accroître la transparence en matière de durabilité afin que les investisseurs puissent plus facilement comparer le caractère durable des acteurs financiers ainsi que des produits financiers. En ce qui concerne les acteurs financiers, les développeurs de produits (notamment les assureurs, les entreprises d'investissement, les établissements de crédit, les fonds de pension et les gestionnaires de fonds) et les conseillers financiers sont examinés.

Tant les développeurs de produits que les conseillers doivent fournir aux investisseurs des informations fiables sur la mesure dans laquelle et la manière dont ils tiennent compte dans leurs investissements :

- des risques de durabilité : il s'agit de conditions environnementales, sociales ou de gouvernance susceptibles d'affecter négativement la valeur de l'investissement ; et
- de l'impact négatif de l'investissement sur la durabilité : il s'agit des conséquences négatives possibles de l'investissement sur l'environnement ou les questions sociales (par exemple, l'emploi, les droits de l'homme, etc.).

Dans les informations précontractuelles et périodiques sur le produit, les développeurs de produits doivent en outre indiquer clairement la mesure dans laquelle les produits promeuvent

l'environnement ou les caractéristiques sociales (ce que l'on appelle les « produits vert clair ») ou visent un investissement durable (ce que l'on appelle les « produits vert foncé »).

Les produits concernés par le règlement SFDR sont des produits d'assurance avec une composante investissement (IBIP), la gestion de patrimoine, des fonds d'investissement et des produits de pension. Il est important que les nouvelles règles de transparence s'appliquent à tous ces produits, même s'ils ne sont pas explicitement vendus comme des investissements durables, ou des produits qui promeuvent les caractéristiques E ou S. En obligeant les développeurs de produits à fournir des informations supplémentaires sur le caractère durable du produit, le régulateur tente de lutter contre le « greenwashing », c'est-à-dire d'éviter que des investissements ne

soient indûment mis sur le marché en tant que produits verts ou durables. De plus, les investisseurs distinguent plus clairement les produits qui ne tiennent pas compte des aspects de durabilité (ce que l'on appelle les « produits gris »).

Depuis quand le SFDR est-il d'application ?

Le règlement SFDR est entré en vigueur le 10 mars 2021, ce qui signifie que la plupart des obligations sont déjà d'application. Toutefois, un certain nombre d'obligations sont encore soumises à de plus amples précisions qui sont encore en projet. Le régulateur européen a en outre reporté l'entrée en vigueur de ces précisions au 1er janvier 2022, ce qui ne facilite évidemment pas l'introduction des nouvelles règles, surtout si elles sont encore soumises à des modifications (certes limitées). Les précisions supplémentaires portent principalement sur la détermination de l'impact négatif d'un investissement sur la durabilité, ainsi que sur la présentation et le contenu des informations sur le produit.

Que signifie concrètement le SFDR pour l'intermédiaire ?

Comme déjà indiqué ci-dessus, le règlement SFDR s'applique également aux conseillers financiers. De manière très concrète pour l'intermédiaire, il s'agit d'intermédiaires d'assurances qui fournissent des conseils sur des produits d'assurance avec une composante investissement. Une exemption est prévue pour les intermédiaires comptant moins de trois travailleurs, quelle que soit leur forme juridique, y compris les personnes physiques et les indépendants. En d'autres termes, l'intermédiaire peut être une personne physique, une entreprise individuelle ou une personne morale. La détermination du nombre de collaborateurs en service ne tient pas compte du régime de travail à temps plein ou non des collaborateurs.

Les intermédiaires doivent informer les investisseurs sur leur site Internet :

- de la manière dont ils intègrent les risques de durabilité dans leur conseil en investissement ;
- des principaux effets négatifs de leur conseil en investissement sur la durabilité ; et
- de l'intégration des risques de durabilité dans la politique de rémunération.

À cet effet, il est préférable que les intermédiaires prévoient sur leur site web une section distincte dédiée à la durabilité. Les obligations susmentionnées sont d'ailleurs cataloguées sous « appliquer ou expliquer ». Cela signifie que les intermédiaires peuvent décider de ne pas (encore) y satisfaire, mais dans ce cas, ils doivent mentionner clairement ce choix

E ou S provient du terme « ESG » qui signifie facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, les trois facteurs utilisés pour mesurer le caractère durable.



Patricia Goddet, Consultante indépendante – Associée chez Ensur

sur leur site web, ainsi que les raisons et à partir de quand ils comptent y satisfaire.

D'autre part, les intermédiaires doivent informer l'investisseur de manière précontractuelle de la façon dont ils envisagent les risques de durabilité dans leur conseil, ainsi que de l'impact potentiel de ces risques de durabilité sur le rendement du produit. Il est important de noter que les développeurs de produits doivent également informer les investisseurs de la manière dont ils intègrent les risques de durabilité dans leur processus d'investissement. À cet effet, ils adapteront les documents liés au produit (prospectus, fiche KID, etc.) en tenant compte du caractère durable du produit concerné et de leur processus d'investissement.

Enfin, ce sera toujours l'intermédiaire qui transmettra les documents modifiés liés

AVEC L'ASSURANCE VIVIUM VÉLO, VOS CLIENTS PORTERONT LE MAILLOT JAUNE CET ÉTÉ !



À la recherche d'une assurance vélo fiable pour vos clients ? Créez facilement un nouveau contrat VIVIUM Vélo en V-Connect et proposez à vos clients la couverture de base qui comprend le vol, les dégâts matériels et l'assistance. Dès 8 euros par mois. Pédaler l'esprit encore plus léger ? C'est possible, avec les garanties protection juridique et dommages corporels en option.

Vous voulez en savoir plus ? Contactez votre account manager Non-Life ou surfez sur www.vivium.be/velo



au produit et, le cas échéant, en discutera avec l'investisseur final. Les accords relatifs à la répartition des tâches en Belgique stipulent en effet que celui qui est en contact avec le client – donc, dans la plupart des cas, l'intermédiaire – est responsable des obligations précontractuelles d'information. À cet égard, il est évidemment utile que les intermédiaires s'informent des choix en matière de durabilité qu'opèrent les développeurs de produits dans leur processus d'investissement. Ces derniers feront également rapport à ce sujet sur leur propre site Internet.

De quelle manière l'intermédiaire doit-il intégrer la durabilité dans le conseil en investissement ?

Afin d'intégrer la durabilité de manière structurelle dans le conseil en investissement de l'intermédiaire, le plan d'action de l'UE a entraîné une adaptation de la directive sur la distribution d'assurances (DDA). En d'autres termes, même si certains intermédiaires ne sont pas tenus de fournir les informations conformément au règlement SFDR (puisque'ils relèvent de l'exemption), ils doivent toujours tenir compte de la durabilité et des risques de durabilité dans leurs procédures de conseil relatives aux produits d'assurance avec une composante investissement.

La principale modification de la directive DDA ayant une incidence sur les activités de l'intermédiaire est l'adaptation de l'évaluation d'adéquation. Les intermédiaires d'assurances doivent recueillir des informations sur les préférences en matière de durabilité de leurs clients : outre des objectifs financiers, les clients peuvent en effet poursuivre des objectifs non financiers dans leur stratégie d'investissement, par exemple en matière de durabilité. Lorsqu'ils fournissent des conseils, les intermédiaires doivent ensuite procéder à une évaluation obligatoire des préférences en matière de durabilité de leurs clients et tenir compte de ces préférences dans le processus de sélection des produits conseillés à ces clients. Enfin, ils doivent indiquer dans la

déclaration d'adéquation si les objectifs d'investissement du client ont été atteints en tenant compte de ses préférences en matière de durabilité. La date précise d'application de ces nouvelles dispositions n'est pas encore tout à fait claire (voir ci-dessous). Cela étant dit, l'objectif ne sera pas de devoir procéder immédiatement à une nouvelle évaluation d'adéquation pour tous les contrats existants. Les nouvelles dispositions doivent évidemment être prises en compte lors d'une mise à jour du profil du client ou en cas d'évaluation périodique de l'adéquation.

En outre, l'intégration de facteurs de durabilité dans le processus de conseil ne peut en aucun cas entraîner des pratiques de vente abusive à l'égard du client ou nuire à l'intérêt du client. Cela pourrait notamment être le cas si un client a des préférences en matière de durabilité qui sont incompatibles avec sa propre tolérance au risque ou sa capacité à supporter des pertes liées à sa situation financière. Dans un tel cas, l'intermédiaire doit gérer cette situation comme il gère aujourd'hui toute autre incohérence dans le contexte d'une évaluation d'adéquation/du caractère approprié. Cette dernière exige en effet de tenir dûment compte des différents objectifs et intérêts du client avant de conseiller un produit d'assurance adapté au client.

Les modifications ci-dessus ont été apportées par un règlement européen, dont le texte a été approuvé « par principe » par la Commission européenne le 21 avril 2021 ; l'approbation finale est prévue fin mai 2021. Les obligations seront d'application douze mois après la date de publication au Moniteur européen, à savoir probablement vers la mi-2022.

Que peut signifier la durabilité pour l'intermédiaire ?

La durabilité est plus présente que jamais sur le marché financier. En 2019, le patrimoine investi de manière durable en Belgique a connu une croissance sans précédent. D'après les chiffres du rapport environnemental de la Flandre

(« Duurzaam Sparen en Beleggen: actualisatie tot 2019 »), le patrimoine investi de manière durable est passé de 28 milliards d'euros en 2018 à un volume record de 48,6 milliards d'euros en 2019. L'indice de marché Ethibel Investissement Socialement Responsable (ISR) montre qu'en 2019, pour chaque euro investi en Belgique, 22 euros l'ont été dans des produits d'investissement durables.

Les clients veulent plus que jamais réaliser un impact sociétal et écologique positif en plus des résultats financiers. Des études montrent depuis longtemps à ce niveau que les investissements durables ne rapportent pas moins que les investissements classiques. Mieux encore, plusieurs études montrent même que les produits d'investissement durables ont mieux résisté à la crise que leurs pendant non durables.

Toutefois, pour les investisseurs qui souhaitent intégrer la durabilité, il est très difficile d'évaluer la mesure dans laquelle une entreprise (ou un produit d'investissement) est durable. Les nouvelles règles de transparence visent à y répondre, mais rassembler toutes les informations et les interpréter correctement reste un défi. C'est donc surtout dans ce domaine que l'intermédiaire peut jouer un rôle clé : en apportant aide et assistance à l'investisseur, en l'aidant à s'y retrouver et en créant ainsi une véritable plus-value pour le client.

Patricia GODDET
Consultante indépendante –
Associée chez Ensur

Service bancaire de base pour les entreprises

Depuis le 1er mai, les entreprises ont également droit à un service bancaire de base. Concrètement, cela signifie qu'elles ont accès à un compte bancaire et que l'accès aux services de paiement ne pourra, en principe, plus leur être refusé. Un véritable soulagement pour les nombreuses entreprises qui peinent à obtenir ou conserver un compte bancaire. Il faudra toutefois attendre cet automne pour que les entreprises puissent effectivement en profiter.

Un service bancaire de base avait déjà été introduit en 2003 pour les consommateurs. La loi du 8 novembre 2020 introduit à présent dans le CDE un service bancaire de base pour les entreprises (nouvel art. VII.59/4 à l'art. VII.59/8, CDE). Dans la pratique, cela concerne surtout les entreprises qui ont déjà fait faillite ou qui opèrent dans certains secteurs comme l'horeca ou le secteur diamantaire.

En quoi consiste le service bancaire de base ?

Le service bancaire de base couvre essentiellement les opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement et de virements au sein de l'Union européenne. Le service bancaire de base est proposé en euros ou, à la demande de l'entreprise, en dollars américains et doit être accessible au guichet ou au distributeur automatique de billets pendant et en dehors des heures d'ouverture de l'établissement de crédit

et doit permettre à l'entreprise d'effectuer un nombre illimité d'opérations électroniques par le biais de la plateforme en ligne du prestataire du service bancaire de base.

Quelles entreprises peuvent demander un service bancaire de base ?

Le service bancaire de base s'adresse à toutes les entreprises qui possèdent un numéro BCE en Belgique et qui ont été refusées par au moins trois établissements de crédit.

Le refus des services de paiement à une entreprise doit être explicitement et suffisamment motivé par écrit, sans délai et au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande. À moins que cette communication d'informations ne soit contraire aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public ou à la loi anti-blanchiment. En cas de refus,



les établissements de crédit doivent également mentionner expressément :

- les procédures de plainte et de recours extrajudiciaires qui sont ouvertes à l'entreprise pour contester la décision ;
- le nom complet, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du service de médiation des services financiers et de l'administration de surveillance compétente auprès du SPF Économie. Si une entreprise a un différend avec son établissement de crédit, elle peut le soumettre au service de médiation, dont la décision est contraignante.

Comment est désigné le prestataire de services bancaires de base ?

1. L'entreprise adresse une demande d'obtention du service bancaire de base à la chambre du service bancaire de base. La demande s'effectue par écrit, au moyen d'un formulaire mis à

disposition sur papier ou de manière électronique par l'établissement de crédit. Le formulaire de demande contient :

- une déclaration sur l'honneur de l'entreprise qu'elle ne possède pas encore de service bancaire de base ou de compte de paiement qui lui permet d'utiliser les services bancaires visés ;
- une confirmation, étayée par les pièces justificatives nécessaires, du fait que l'entreprise s'est vu refuser au moins trois fois une demande d'ouverture des services de paiement ou, le cas échéant, qu'elle a été informée de la résiliation de ses comptes.

2. La chambre du service bancaire de base sollicite auprès de la Cellule de traitement des informations financières (CTIF) un avis confidentiel au sujet de l'entreprise. Si l'avis est positif ou si la CTIF n'a pas réagi dans les 60 jours calendrier, la chambre du service bancaire de base désigne un établissement de crédit en tant

que prestataire du service bancaire de base. Celui-ci doit être établi en Belgique.

3. L'entreprise demandeuse fournit les informations et les documents nécessaires afin de respecter l'obligation d'identification et de vérification de l'identité imposée par la loi anti-blanchiment.
4. Au plus tard dans le mois qui suit celui au cours duquel le dossier de la demande peut être considéré comme complet, la chambre du service bancaire de base désigne de manière étalée le prestataire du service bancaire de base qui entre en ligne de compte.

Pour les entreprises de certains secteurs, des mesures de réduction des risques supplémentaires spécifiques doivent être fixées ou un code de conduite conclu entre le secteur concerné et l'association professionnelle représentative doit être ratifié pour qu'un prestataire de services

bancaires de base puisse être désigné. C'est notamment le cas pour le secteur du diamant, les marchands d'art et les agents immobiliers.

Obligations du prestataire

Le prestataire de services bancaires de base doit tenir compte des restrictions légales suivantes :

- il ne peut, ni expressément, ni tacitement, proposer ou accorder une ouverture de crédit associée au service bancaire de base ;
- il ne peut subordonner l'accès au service bancaire de base à la conclusion d'un contrat relatif à un service accessoire ;
- une opération de paiement dans le cadre du service bancaire de base ne

peut être exécutée si elle engendre un solde débiteur.

Refuser ou résilier un service bancaire de base ?

Le prestataire de service bancaire de base peut **refuser** le service bancaire de base si :

- un membre de la direction ou l'entrepreneur a été condamné pour escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, faux en écriture, ou si l'entreprise a utilisé son compte de paiement, dans le cadre du service bancaire de base, à des fins illégales ;
- l'entreprise a, après avoir introduit sa demande, ouvert en Belgique ou dans un autre État membre un autre

compte de paiement. L'entreprise doit en informer sans délai l'établissement de crédit.

La décision de refus est communiquée par écrit et gratuitement et mentionne explicitement les motifs spécifiques et la justification de la décision.

Le prestataire de service bancaire de base peut **résilier** le service bancaire de base si :

- un membre de la direction ou l'entrepreneur a été condamné pour escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, faux en écriture, ou si l'entreprise a utilisé son compte de paiement, dans le cadre du service bancaire de base, à des fins illégales ;
- aucune opération de paiement n'a eu lieu pendant plus de 12 mois consécutifs ;
- des informations inexactes ont été fournies pour obtenir le service bancaire de base ;
- un autre compte de paiement est ouvert en Belgique ou dans un autre État membre ;
- la loi anti-blanchiment du 18 septembre 2017 l'exige.

En cas de résiliation, un délai de préavis d'au moins 2 mois doit être respecté sauf dans les cas 1, 3 et 5 où la résiliation prend effet immédiatement. Cette décision est communiquée par écrit et gratuitement et mentionne expressément les motifs spécifiques et la justification de la décision.

Évaluation et entrée en vigueur

La loi du 8 novembre 2020 est entrée en vigueur le 1er mai 2021, mais les entreprises ne pourront effectivement introduire une demande que cet automne. Au moment de la rédaction de cet article, le SPF Économie travaillait encore à l'élaboration d'un A.R. et menait encore des entretiens avec les différentes parties prenantes. Une fois l'A.R. finalisé, le projet devra encore être soumis au Conseil d'État. Selon le porte-parole du ministre Dermagne, la publication devrait avoir lieu à l'automne.



D.A.S., LE PIONNIER EN PROTECTION JURIDIQUE

VOS CLIENTS BÉNÉFICIENT-ILS DÉJÀ DE L'AVANTAGE FISCAL SUR LEUR ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE ?



OUI

Félicitations ! Vos clients ont été bien conseillés. Maintenant, il ne leur reste plus qu'à décider ce qu'ils vont faire avec cette économie réalisée sur leurs impôts!

NON

Conseillez une formule BeneFisc de la D.A.S pour que vos clients bénéficient :

- d'une réduction d'impôt de 40 % sur la prime (avec un maximum de 124 EUR) ;
- de garanties super étendues ;
- des spécialistes qui prennent leur litige à cœur ;
- de l'absence de conflits d'intérêt grâce à l'indépendance de la gestion.

JE NE SAIS PAS

Contactez-les dès maintenant pour les informer des solutions fiscalement avantageuses. Rendez-vous sur www.das.be pour en savoir plus.

Important ! La réduction d'impôt dépend de votre situation personnelle. Les exemples repris dans ce document sont indicatifs. Pour ce qui concerne les dispositions exactes, pour toute information complémentaire, pour les exclusions et les limitations, n'hésitez pas à consulter nos conditions générales et spéciales, disponibles gratuitement sur le site web www.das.be, ou à contacter votre intermédiaire d'assurances pour obtenir une offre. Chaque client non-professionnel est tenu d'en prendre connaissance avant l'achat/la souscription de ce produit. Les conflits juridiques existants lors de la conclusion du contrat ne sont pas couverts. Cela est également le cas lorsque l'assuré a connaissance, lors de la conclusion du contrat, de faits qui donnent naissance à un conflit juridique. Consultez également les délais d'attente contractuels (art. 7 ou 2 des conditions spéciales), les minimum litigieux ainsi que les plafonds d'intervention (art. 8 ou 2 des conditions spéciales) par garantie. Un contrat Protection Juridique est conclu pour une durée d'un an et est renouvelable tacitement, sauf s'il est résilié moyennant préavis au moins 3 mois avant l'échéance principale. Le droit belge est applicable pour les contrats d'assurance et seuls les tribunaux belges sont compétents. Pour toute plainte, contactez tout d'abord le service interne de plainte : pointdecontact@das.be. Le service Ombudsman des assurances est joignable à l'adresse suivante: Square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles, <http://www.ombudsman.as>. D.A.S. Société anonyme belge d'assurances de Protection Juridique - Boulevard du Roi Albert II, 7 - 1210 Bruxelles - Tél. : +32 2 645 51 11 Fax : +32 2 640 77 33. Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0687, sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique, R.P.M. Bruxelles 0401.620.778.

Edenred Avantages réservés aux membres de **BZB-Fedafin**

Deux solutions faciles et rapides à activer, 100% exonérées de charges sociales et patronales

100% digital

Ticket EcoCheque Edenred **-35%**

Ticket Restaurant Edenred **-30%**

EC0221BZBFEDAFIN31

TR0221BZBFEDAFIN31

Gestion simple et autonome pour l'employeur

Le réseau de commerçants **le plus large et diversifié**

Carte munie de la fonctionnalité **contactless et code pin au choix**

Paiement en ligne sur des plateformes de livraison

Edenred We connect, You win

Pour profiter de ces tarifs ultra avantageux*, rendez-vous sur bzbfedafin.edenred.be

*Réduction calculée sur la prestation de services de base hors support de carte ou frais d'envoi.

Cotisations sociales : faut-il les verser à titre personnel ou faire payer sa société ?

En tant qu'indépendant, vous payez chaque trimestre des cotisations sociales, que vous ayez une entreprise unipersonnelle ou une société. Dans ce deuxième cas, vous pouvez choisir de payer vous-même le montant ou de le mettre à charge de votre société. Comment cela fonctionne-t-il exactement ? Et quand est-ce une solution intéressante ?



Gregory Henin,
Conseiller fiscal SBB Accountants & Advisors

La somme que vous devez payer dépend de vos revenus. Concrètement, vos cotisations sociales s'élèvent à 20,5 % de votre revenu imposable – le salaire net que vous conservez après déduction de vos frais professionnels. À cela s'ajoutent des frais administratifs de 3,05 à 4,25 %, selon votre caisse d'assurances sociales. Sous certaines conditions, vous avez droit à une dispense ou à une réduction de vos cotisations sociales.

Faut-il les payer personnellement ou les faire payer par sa société ?

Tout d'abord, il convient également de savoir ce qui suit. Que vous payiez vous-même vos cotisations sociales ou que vous le fassiez via votre société, vous pouvez déclarer cette dépense comme frais professionnels. Sauf que la transaction est un peu plus complexe si vous faites payer votre société. En effet, vous recevez dans ce cas un avantage de toute nature équivalant à la somme payée. Vous payez ensuite des impôts sur ce montant, de sorte qu'à terme, vous déduisez presque le même montant si vous payez personnellement les cotisations sociales.

Un exemple de calcul

HYPOTHÈSE 1 : vous payez vous-même vos cotisations sociales

Salaire annuel = 110 000 euros
Cotisations sociales sur base annuelle = 16 500 euros
Frais professionnels forfaitaires = 2 590 euros

Le revenu net imposable est dans ce cas de 90 910 euros (110 000 euros – 16 500 euros – 2 590 euros).

HYPOTHÈSE 2 : vous faites payer vos cotisations sociales par la société

Salaire annuel = 110 000 euros
Cotisations sociales sur base annuelle = 16 500 euros
Avantage de toute nature = 16 500 euros
Frais professionnels forfaitaires = 2 590 euros

Le revenu net imposable est dans ce cas de 107 410 euros (110 000 euros + 16 500 euros – 16 500 euros – 2 590 euros).

Dans ce scénario, votre salaire net imposable est nettement plus élevé. C'est une bonne nouvelle à première vue, mais la médaille a aussi son revers. Vous payez en effet plus d'impôts sur les personnes physiques. C'est parfaitement normal, puisque vous bénéficiez d'un avantage imposable de votre société.

Après trois ans, votre caisse d'assurances sociales procède également à une rectification : vos cotisations sont adaptées à votre revenu net (supérieur ou inférieur). Dans cet exemple chiffré, vous payez les cotisations sociales maximales parce que votre salaire net est supérieur au plafond de cotisation (89 361,89 euros pour 2021). C'est pourquoi vous ne payez pas de cotisations sociales (provisoires) majorées au bout de trois ans. Si votre salaire net était inférieur au plafond de cotisation, une majoration des cotisations sociales (provisoires) suivrait trois ans plus tard.

Pourquoi faire payer votre société ?

Mettre vos cotisations sociales à charge de la société est surtout intéressant pour votre cash-flow. Vous payez les cotisations avec les liquidités de la société et vous ne devez donc pas utiliser votre patrimoine privé.

En outre, votre revenu brut augmente. En effet, lorsque la société paie vos cotisations sociales chaque trimestre, cette transaction est considérée comme une rémunération régulière. Cela peut avoir un impact positif sur la constitution de votre pension complémentaire, par exemple si vous avez une assurance groupe ou un engagement individuel de pension via votre société.

Gregory Henin

Conseiller fiscal SBB Accountants & Advisors

**“Le numérique en temps de crise ?
Vous obtenez toujours les meilleurs conseils de votre intermédiaire de confiance.”**

VOTRE AGENT BANCAIRE

bzb
fedafin

TCTbis, la nouvelle taxe annuelle sur les comptes-titres

La nouvelle taxe sur les comptes-titres a été récemment approuvée et est désormais entrée en vigueur. En effet, le 11 février 2021, la Chambre des représentants a adopté un projet de loi relatif à « l'instauration d'une taxe annuelle sur les comptes-titres » (« TCTbis »). Cette loi est entrée en vigueur le 26 février 2021. Cette nouvelle taxe est insérée dans le « Titre X : Taxe annuelle sur les comptes-titres » du Livre II du « Code des droits et taxes divers » (article 201/3-201/9/5 CDTD).

Contrairement à l'ancienne taxe sur les comptes-titres, que la Cour constitutionnelle a déclarée inconstitutionnelle et a annulée dans son arrêt du 17 octobre 2019, la nouvelle taxe TCTbis, selon l'exposé des motifs, semble avoir une finalité purement budgétaire : la nouvelle taxe vise en effet indistinctement toute personne détenant un compte-titres. On a donc abandonné l'ambition politique portée par l'ancienne taxe et par la première version de la nouvelle TCTbis, qui visait à grever spécifiquement « les épaules fortes » et à utiliser la taxe sur les comptes-titres exclusivement dans le but de renforcer la sécurité sociale. En effet, le Conseil d'État a souligné que si cette taxe était expressément destinée aux personnes ayant la plus grande capacité financière, elle pourrait violer le principe d'égalité, avec toutes les conséquences possibles pouvant en découler (comme l'annulation de la loi par la Cour constitutionnelle).

En raison de son inclusion dans le Livre II, Titre X, du Code des droits et taxes divers (« CDTD »), la nouvelle taxe sur les comptes-titres est, du point de vue formel, une autre forme de taxe de souscription, conforme aux nombreuses autres taxes sur les transactions financières qui existent déjà en Belgique. Toutefois, étant donné que cette nouvelle taxe est prélevée sur le

montant de la valeur moyenne des instruments financiers dans un compte-titres, la TCTbis est, de facto, une forme d'impôt sur la fortune.

Contribuables

La TCTbis est un impôt annuel sur la détention de comptes-titres (nationaux ou étrangers) par des personnes physiques résidant fiscalement en Belgique. Elle ne tient aucunement compte de l'endroit où est détenu ce compte-titres (en Belgique ou à l'étranger).

La TCTbis s'applique également 1) aux sociétés résidant fiscalement en Belgique et soumises à l'impôt sur les sociétés et 2) aux personnes morales résidant fiscalement en Belgique et soumises à l'impôt sur les personnes morales.

Les « fondateurs de structures juridiques » au sens de la « taxe Caïman » entrent également dans le champ d'application de la TCTbis (nouvel article 201/3, 8° CDTD).

Si le compte-titres est détenu par des « non-résidents », c'est-à-dire des personnes, des sociétés, des personnes morales ou des entités qui ne sont pas résidents fiscaux en Belgique, la TCTbis ne s'applique qu'aux comptes-titres détenus auprès d'un « intermédiaire » belge (par exemple, une banque ou une société boursière établie en Belgique).

Quels comptes sont visés ?

Conformément au nouvel article 201/3, 3° CDTD, un compte-titres est considéré comme « un compte sur lequel des instruments financiers peuvent être crédités ou débités ». Pour les résidents,

ce compte doit être détenu auprès d'un intermédiaire belge ou non belge ; pour les non-résidents, auprès d'un intermédiaire belge.

Les titres inscrits qui ne sont pas repris sur un compte-titres échappent au prélèvement.

Les comptes-titres des établissements belges de sociétés étrangères, visés à l'article 229 du Code des impôts sur les revenus, entrent dans le champ d'application si ces comptes font partie des actifs commerciaux de l'établissement et sont détenus auprès d'un intermédiaire (quel que soit l'endroit où cet intermédiaire est établi).

La TCTbis est calculée selon la valeur moyenne des « instruments financiers » imposables détenus sur le compte-titres, quel que soit le type d'instruments financiers détenus (obligations, actions et autres produits dérivés), et selon la valeur moyenne des « liquidités » sur le compte.

La TCTbis ne s'applique que si la valeur moyenne des instruments financiers détenus sur le compte-titres dépasse un million d'euros. Cette valeur est



Geert De Neef, avocat associé chez Lydian et Administrateur délégué de l'Institut de planification immobilière

calculée sur une période de référence donnée (période de 12 mois consécutifs commençant le 1er octobre et prenant fin le 30 septembre de l'année suivante). Au cours de la période de référence, le solde du compte est relevé à plusieurs « dates de référence » (31 décembre, 31 mars, 30 juin et 30 septembre) ; la base imposable moyenne est ensuite calculée pour la période de référence.

Tarif

La valeur moyenne des valeurs des instruments financiers détenus sur le compte-titres est soumise à une taxe au taux de 0,15 %. Pour lever toute ambiguïté, signalons qu'une fois que le compte-titres dépasse le seuil minimal d'un million d'euros, c'est le montant total sur le compte qui est imposable (c'est-à-dire pas seulement la partie supérieure à un million

d'euros). Cependant, le montant de la taxe est limité à 10 % de la différence entre la base d'imposition et le seuil d'un million d'euros.

Par cette disposition, le législateur veut éviter que le prélèvement de la TCTbis n'entraîne une baisse de la valeur moyenne du compte-titres susceptible de la faire passer sous le seuil d'un million d'euros. En l'absence d'une telle mesure, un compte-titres de 1 000 001,00 euros serait taxé à 1 500,00 euros, ce qui ferait descendre sa valeur à 998 501,00 euros. Dans cet exemple, la mesure d'accompagnement limite la TCTbis à 0,1 euros, soit 10 % de la différence entre la valeur moyenne du compte-titres (1 000 001 euros) et le seuil d'un million d'euros.

Aspects pratiques : prélèvement et paiement

Si le compte-titres est détenu par un intermédiaire belge, c'est ce dernier qui est responsable de la retenue à la source, de la déclaration et du paiement de l'impôt pour le compte des titulaires de ce compte-titres. Le paiement de la TCTbis par l'intermédiaire est libératoire dans le chef du ou des titulaires du compte-titres.

Si le compte-titres est détenu à l'étranger, l'intermédiaire financier étranger peut désigner un représentant responsable agréé en Belgique afin de garantir les différentes obligations fiscales (déclaration et paiement de l'impôt).

Clause anti-abus

Avec l'instauration de la TCTbis, un nouvel article (art. 202 CDTD) a également été ajouté au Code des droits et taxes divers, contenant une clause générale anti-abus. Cette clause anti-abus implique une présomption « réfragable » d'abus, similaire aux clauses anti-abus de l'article 344, § 1 CIR92 et de l'article 18 § 2 du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe. Cette présomption s'applique chaque fois que le contribuable souhaite éviter la taxe sur les comptes-titres d'une manière jugée non autorisée (« contraire aux objectifs de la loi »). Il s'agit toutefois

d'une présomption « réfragable » d'abus fiscal ; ainsi, le contribuable conserve toujours le droit de démontrer que ses actions sont sous-tendues par des raisons autres que purement fiscales (par exemple, une certaine décision d'investissement par laquelle il décide d'investir dans des actifs autres que ceux couverts par la taxe sur les comptes-titres).

Dans la nouvelle législation TCTbis (article 201/4, dernier paragraphe CDTD), deux cas spécifiques sont mentionnés dans lesquels l'abus fiscal est réputé exister, ce qui conduit automatiquement à la perception de la taxe sur les comptes-titres :

- la scission d'un compte-titres en plusieurs comptes détenus auprès d'un même intermédiaire ;
- la conversion d'instruments financiers imposables, détenus dans un compte-titres, en instruments financiers nominatifs.

Et l'immobilier ?

Les certificats immobiliers détenus sur un compte-titres entrent également dans le champ d'application de la TCTbis, puisque ce sont également des instruments financiers. Toutefois, en vertu de l'ancienne taxe sur les comptes-titres, les produits structurés sans garantie de capital de 100 % n'étaient pas imposables.

Évidemment, si le contribuable retire des fonds du compte-titres pour les investir ensuite dans l'immobilier, une telle décision d'investissement est opposable à l'administration fiscale, et il est donc aisé d'éviter le prélèvement au titre de la TCTbis. En effet, dans ce cas, et en fonction des données concrètes du compte, il est possible que le compte-titres ne dépasse plus le seuil minimal d'un million d'euros.

Et les assurances ?

La loi prévoit une exemption pour les comptes-titres détenus par des institutions financières (comme les assureurs) pour leur propre compte (article 201/4, paragraphe 4 CDTD).

Cette exemption ne s'applique pas si un tiers dispose d'un « droit d'action direct ou indirect » associé à la valeur du compte-titres. Selon l'exposé des motifs (EdM, 14), cela implique que « les portefeuilles de titres détenus par les établissements d'assurance dans le cadre d'« assurances de la branche 23 » conclues avec un souscripteur sont bel et bien concernés par la taxe, puisque le fait de détenir un portefeuille par l'intermédiaire d'une assurance de la branche 23 et d'un compte-titres sous-jacent est un substitut complet à un compte-titres détenu directement ».

Toutefois, cette équivalence ne s'applique que pour déterminer la portée de la nouvelle TCTbis (« Qui est concerné par cette loi ? »), et ne s'applique pas aux autres conditions d'application de la loi (« Quel compte-titres est imposé concrètement ? »). En conséquence, le seuil d'un million d'euros est déterminé au niveau du compte-titres détenu par l'assureur, et non au niveau de chaque contrat d'assurance de la branche 23 détenu par un souscripteur auprès de l'assureur.

Il est évident que les comptes-titres collectifs détenus par les assureurs dépasseront presque toujours le seuil minimal d'un million d'euros. Lorsque, par la suite, le prélèvement de la TCTbis se répercute sur les souscripteurs individuels, ce sont ces personnes qui, en fin de compte, contribuent au prélèvement.

Toutefois, les polices des assurances de la branche 21 restent en dehors du champ d'application de la nouvelle TCTbis.

Geert De Neef

Avocat associé Lydian (www.lydian.be)
Administrateur délégué de l'Institut de planification immobilière (www.ivv-belgie.be)

Dalila Bessalah

Avocat Lydian (www.lydian.be)

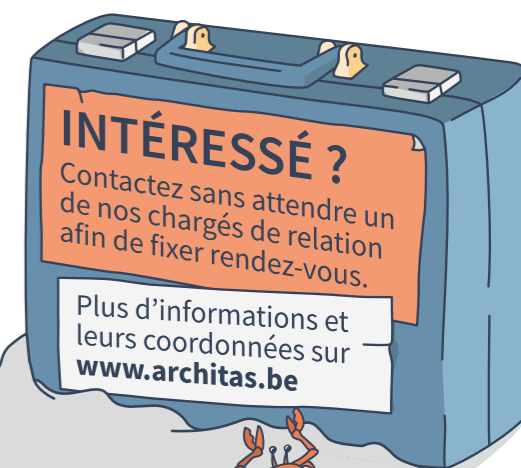
LES MYSTÈRES DE LA GESTION DISCRÉTIONNAIRE PERCÉS



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

En recourant à notre service de gestion discrétionnaire, vos clients délèguent la gestion de leur capital à nos experts. Nous prenons également en charge toutes les obligations légales liées à ce type d'investissement. Cela ne génère aucune charge de travail supplémentaire pour vous.

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





LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

FORMULAIRE D'AFFILIATION

Nom et prénom :

Nom de l'agence :

Adresse de l'agence :

Tél : gsm:

E-mail:

Numéro d'entreprise :

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

Tarifs

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

Signature

Date

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

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



WWW.BZB-FEDAFIN.BE