



PB-PP  
BELGIE(N) - BELGIE

# Momentum

24<sup>e</sup> ANNÉE | TRIMESTRIEL | JUIN 2022

2/2022



« Le label « Towards Sustainability » garantit que le produit répond à un niveau de durabilité minimal mais ambitieux »

Interview avec Tom Van den Berghe concernant le label « Towards Sustainability »



EINENSTRAAT 21 • 9700 AUDENARDE

BUREAU DE DÉPOT GAND X  
P923465

Le monde est devenu de plus en plus complexe et exigeant. De nouveaux règlements qui ne cessent de se présenter, des conflits qui peuvent naître n'importe quand.

**Des moments délicats qui peuvent vite poser problème...**

Ce sont des **moments Euromex**

Euromex est une équipe de juristes parfaitement à l'aise dans toutes les branches du droit. Des professionnels qui écoutent et agissent pour que vous puissiez vous consacrer pleinement à votre travail, **en toute confiance**.



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

# Edito



**Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.**

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

## Faire la publicité dans Momentum ?

Prenez contact avec nous via  
[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) ou  
 055 30 59 89

**Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.**

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5650, FR 2900

Diffusion : NL: 5646, FR 2895

## BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) | [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be)

## Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

[albert@bzb-fedafin.be](mailto: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.

Il est clair qu'au début de 2020, nous avons imaginé autrement les nouvelles « années folles ». Contrairement à il y a 100 ans, nous voyons que la situation économique est plutôt précaire qu'en plein essor. La rareté des matières premières, la hausse des coûts salariaux et énergétiques, une pénurie sur le marché du travail et une situation géopolitique incertaine inquiètent les entrepreneurs.

En outre, nous remarquons que, malgré la hausse de l'inflation et des taux d'intérêt, il ne semble pas que les commissions augmenteront elles aussi. Au contraire, les banques et les assureurs adaptent leurs systèmes de commission pour augmenter leur propre rentabilité et forcent ainsi les intermédiaires indépendants à collaborer loyalement avec eux. Ceux qui n'y répondent pas voient les commissions baisser à vue d'œil.

Par ailleurs, nous constatons que la FSMA attend des intermédiaires d'assurances indépendants qu'ils ne se laissent pas tenter par les commissions susmentionnées. L'autorité de contrôle leur demande de procéder eux-mêmes à une analyse des commissions à recevoir afin d'éviter les conflits d'intérêts. Nous examinons comment nous pouvons soutenir les membres à cet égard.

Ces derniers mois, la FSMA a effectué plusieurs inspections auprès des intermédiaires d'assurances concernant l'IDD et la lutte contre le blanchiment. BZB-Fedafin a appelé ses membres à l'en informer. De cette manière, l'association professionnelle peut les épauler et les aider si nécessaire. Même si vous ne nous avez pas informés à propos des inspections proprement dites, mais que vous souhaitez quand même une assistance concernant les mesures que vous devez prendre à la suite du rapport d'inspection, nous vous apportons aide et conseil pour éviter une cessation de vos activités.

Ces dernières années encore plus qu'auparavant, l'assistance d'une association professionnelle est un must pour l'intermédiaire professionnel. Les obligations s'accumulent. Les obligations en matière de durabilité viendront bientôt s'y ajouter. À partir du 2 août, l'intermédiaire devra en effet demander au client ses préférences en matière de durabilité lors de la vente de produits d'investissement. Nous travaillons d'arrache-pied avec les autres associations professionnelles du secteur pour soutenir les intermédiaires à cet égard. Les membres seront tenus informés. Si vous souhaitez déjà vous préparer, vous trouverez sur la plateforme Edfin des formations sur la durabilité.

## contenu

- 3 Le label « Towards Sustainability » garantit que le produit répond à un niveau de durabilité minimal mais ambitieux
- 6 La durabilité est le prochain grand thème à l'ordre du jour du changement
- 9 BZB-Fedafin soutient ses membres en ce qui concerne les obligations anti-blanchiment
- 12 De-risking dans les banques
- 15 BZB-Fedafin emporte les offres d'emploi de membres aux salons de l'emploi
- 18 Rapport EIOPA
- 21 Vivium Digital Awards
- 22 Nouveaux avantages pour les membres
- 24 World Retail Banking Report
- 26 Rapport annuel Ombudsfin
- 31 Pensions complémentaires dirigeants d'entreprise indépendants – désormais 50 % de la rémunération en tant que pension légale supposée

***L'initiative « Towards Sustainability » (TS) a été lancée il y a deux ans. Entre-temps, elle a réussi à engager près de 100 établissements financiers de 10 pays à améliorer leur offre durable de produits.***

***Fin 2021, plus de 700 produits ont obtenu le label « Towards Sustainability ». Cette année, les critères minimaux de durabilité du label ont été renforcés. Dans quelle mesure les produits peuvent-ils satisfaire à cette nouvelle norme ? Et quel rôle l'intermédiaire indépendant peut-il jouer dans ce processus ? Nous avons posé la question à Tom Van den Berghe, Managing Director de la Central Labelling Agency of the Belgian SRI label asbl.***

***Depuis combien de temps le label « Towards Sustainability » existe-t-il et pourquoi a-t-il été développé ?***

Développé en 2018-2019, le label a officiellement débuté en novembre 2019 avec la remise des premiers labels. L'initiative « Towards Sustainability » a délibérément choisi d'être un label large qui veut réaliser son impact en s'adressant d'une part à un grand groupe d'établissements financiers divers et

# Le label « Towards Sustainability » garantit que le produit répond à un niveau de durabilité minimal mais ambitieux



**Tom Van den Berghe**, Managing Director de la Central Labelling Agency of the Belgian SRI label asbl

d'autre part à des investisseurs privés et institutionnels aux profils variés. De cette manière, elle entend progressivement rendre plus durable l'ensemble du marché des produits financiers. Un large label de durabilité ne signifie toutefois pas qu'il faut perdre en qualité et en rigueur. Le label « Towards Sustainability » est considéré comme l'un des labels de durabilité les plus ambitieux en Europe. Les produits qui souhaitent le label doivent procéder à une analyse de

durabilité approfondie des entreprises et des pouvoirs publics dans lesquels ils investissent. Les entreprises impliquées dans des violations graves et répétées de normes internationales relatives aux droits de l'homme et du travail doivent être exclues. Les entreprises ayant une implication significative dans la production d'armes et de produits du tabac ou dans l'extraction de charbon, de gaz de schiste et de sables bitumineux n'ont pas non plus leur place.

Les objectifs du label sont :

- Agrandir le marché des produits financiers durables de manière qualitative et quantitative (plus et mieux)
- Intégrer les principes de l'investissement durable dans tous les produits d'investissement
- Être inclusif en impliquant un maximum d'établissements financiers et de profils d'investisseurs différents. Donc pas un label de niche destiné exclusivement aux précurseurs et aux investisseurs les plus convaincus. Le label est cependant également utile pour eux.
- Éviter le greenwashing en exigeant un niveau minimum de durabilité
- Donner un point de repère à l'investisseur non expert dans sa recherche d'un produit durable correspondant à ses préférences en matière de durabilité

## **Quel est le rôle du monde financier et de l'assurance dans la durabilité ?**

Le monde de la finance et de l'assurance joue un rôle central d'intermédiaire entre les épargnants/investisseurs et les projets durables de particuliers, entrepreneurs et pouvoirs publics. Sa politique de crédit et d'investissement lui permet d'orienter et de réorienter les flux financiers vers des activités durables (et s'écarter des activités non durables). Cela peut se faire de manière directe (par exemple via le financement de projets, les obligations vertes, les crédits à la rénovation, les assurances spécifiques pour les entreprises de l'économie circulaire, etc.) et indirecte (par exemple via les



sustainability-linked loans et les produits d'investissement durables). En outre, le monde de la finance et de l'assurance est un canal et un guide pour les investisseurs privés et institutionnels afin de placer leurs actifs de manière durable. Plus généralement, il peut accompagner et soutenir ses clients particuliers et professionnels dans la durabilisation de leurs propres activités.

Pour satisfaire aux conditions du label, les gestionnaires de portefeuille peuvent utiliser des listes noires externes et des agences de notation ESG externes. Les informations provenant de ces sources externes sont toutefois rarement univoques, pas toujours complètes ou actuelles et ne peuvent donc pas être suivies aveuglément. Il relève toujours de la responsabilité du gestionnaire de portefeuille d'effectuer une analyse financière et de durabilité approfondie sur la base des données disponibles et de décider si l'investissement dans une entreprise ou une instance publique donnée s'inscrit ou non dans la politique d'investissement du produit durable concerné.

### **Pourquoi est-il important que les produits financiers répondent au label « Towards Sustainability », tant pour les experts, les intermédiaires indépendants que les clients ?**

Le label TS garantit que le produit répond à un niveau de durabilité minimal mais ambitieux, sans que le client ou le distributeur ne doive procéder lui-même à une analyse approfondie. En outre, la transparence s'impose sur la politique de durabilité détaillée afin que ceux qui le souhaitent puissent approfondir eux-mêmes la question. Enfin, le respect des exigences du label est contrôlé annuellement par un organisme indépendant : le CLA (ndlr Central Labelling Agency) et le Vérificateur désigné par le CLA (Forum Ethibel, ICHEC Brussels, UAntwerpen).

### **Dans l'article du Standaard, vous avez déjà mentionné que les critères minimaux de durabilité**

### **du label ont été renforcés. Dans quelle mesure est-il possible pour les produits qui ont reçu un label l'année dernière de satisfaire aux nouveaux critères d'ici le 30 juin ?**

Le label « Towards Sustainability » est, comme tout label de durabilité, inévitablement un label évolutif. Les critères sont régulièrement revus et renforcés afin de rester en adéquation avec l'évolution des besoins sociaux, des attentes des investisseurs, des connaissances scientifiques, des données disponibles et du cadre réglementaire. Les nouveaux critères ont été publiés en mai 2021. Cette révision se concentrait surtout sur la nouvelle législation européenne en matière de finance durable, de transition dans le secteur fossile et d'amélioration de la transparence. Les gestionnaires de produits ont donc plus d'un an pour adapter leur politique d'investissement et leurs portefeuilles aux nouvelles exigences. Cela demande un effort important, mais ce n'est pas irréalisable. La grande majorité s'engage à s'aligner pour le 30/6. Le contrôle par le Vérificateur est en cours. Un petit nombre de produits ont indiqué ne plus pouvoir répondre aux critères.

### **De plus en plus d'entreprises misent sur la durabilité. Quel rôle le label « Towards Sustainability » peut-il jouer à cet égard et quel danger représente le greenwashing/comment le greenwashing peut-il être évité ?**

Le label TS fixe une limite inférieure au niveau de durabilité qu'un produit se présentant comme « durable » doit atteindre. Les allégations de durabilité de produits qui n'atteignent pas ce niveau minimum sont selon nous peu crédibles. Bien entendu, les gestionnaires de produits sont encouragés à aller au-delà des critères minimaux et à mettre leurs propres accents en matière de durabilité.

### **Qu'examinez-vous lors du traitement d'une demande ? Un tel label est-il rapidement attribué ?**

Le Vérificateur analyse principalement la politique d'investissement du gestionnaire.

Par ailleurs, les positions individuelles dans une sélection de portefeuilles sont également examinées en détail. Enfin, les gestionnaires sont visités tous les trois ans par le Vérificateur pour un audit *sur site*. Le processus de vérification dure 3 mois (entre la demande du label et son octroi).

### **Quels défis voyez-vous dans ce domaine pour les intermédiaires indépendants qui doivent commercialiser différents produits financiers ?**

De quelle manière le label « Towards Sustainability » peut-il servir de fil conducteur pour les aider à vendre des produits durables ?

L'intégration de la durabilité dans les produits d'investissement est une matière complexe. La réglementation en la matière est également très vaste et complexe. Cela crée un seuil élevé pour les intermédiaires et les clients. La formation et l'éducation financière peuvent en partie constituer une aide. Une simplification et une traduction linguistique sont également nécessaires afin que tout soit compréhensible pour les clients particuliers. Il est également important de se concentrer sur les choses qui leur parlent. Le label TS a pour ambition d'offrir cette simplification et cette information adaptée à l'investisseur particulier. À partir du 30/6, le nouveau site web et les nouvelles fiches de durabilité des produits labellisés seront lancés. Ces éléments pourront déjà donner un fil conducteur aux intermédiaires indépendants. Cela deviendra très pertinent lorsque les nouvelles obligations MiFID entreront en vigueur en août 2022, c'est-à-dire l'intégration des préférences du client en matière de durabilité dans l'établissement du profil d'investisseur.

### **EN SAVOIR PLUS SUR LA DURABILITÉ ?**

Gardez un œil sur la prochaine édition de Momentum, car nous aborderons ce sujet plus en détail.



**Nouveau !**

## **Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même comparer des tarifs.**



Comparer des tarifs rapidement et efficacement dans Brio ? C'est possible grâce au nouvel outil de multi-tarifcation entièrement intégré : Brio Compare. Désormais, en quelques clics, vous demandez une tarification auto au départ de Brio et offrez les meilleures conditions à vos clients.

Comparer des tarifs n'a jamais été aussi simple.

Découvrez tous les avantages de Brio Compare sur [www.portima.com/fr/brio-compare](http://www.portima.com/fr/brio-compare)

# La durabilité est le prochain grand thème à l'ordre du jour du changement

**Les banques et les compagnies d'assurances sont actuellement confrontées à des défis gigantesques. Citons par exemple la réglementation de plus en plus complexe, la numérisation et l'inflation. 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 Michael Anseeuw, General Manager BNP Paribas Fortis.**

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

Nous savons que les attentes et le comportement de nos clients changent. Ces dernières années, nous avons constaté une nette accélération et de nouvelles attentes sont également venues s'ajouter. Pensons à la mobilité verte ou au logement durable. En tant que secteur, notre mission est d'apporter des réponses à ces besoins et chacun doit y jouer son rôle. En outre, il y a le contexte économique pour gérer plus efficacement nos clients. Les défis pour l'agent bancaire indépendant dans les années à venir couvrent plusieurs domaines : échelle, management, expertise, numérisation et durabilité.

Le premier grand défi consiste à créer un portefeuille de clients suffisamment important, soutenu par des revenus diversifiés. L'échelle et la diversification permettent de surmonter plus facilement les moments difficiles et assurent un meilleur retour sur investissement.

Cet élargissement d'échelle entraîne un changement fondamental dans le rôle de l'agent indépendant : de vendeur à manager. À l'avenir, la gestion d'une équipe jouera un rôle plus important que la gestion personnelle d'un portefeuille de clients. Ce deuxième

changement demandera l'effort et l'accompagnement nécessaires.

Pour continuer à servir les clients de manière optimale à l'avenir, il faudra investir dans l'expertise dans plusieurs domaines. Ceci est étroitement lié à l'échelle et à l'évolution de vendeur à manager. Sans ces investissements, il sera difficile de suivre l'évolution des attentes changeantes des clients.

L'agent bancaire indépendant doit intégrer entièrement la numérisation des clients et de l'offre dans sa manière de travailler. Les interactions numériques – le client qui fait lui-même les choses ou qui a un contact à distance avec son banquier – sont devenues incontournables. Une intégration judicieuse de ces ressources dans la propre stratégie est cruciale. Elle assure une efficacité accrue et répond aux attentes d'un nombre croissant de clients. Le défi consiste à veiller à ce que l'ADN de l'agent bancaire indépendant, sa manière de travailler spécifique, s'intègre correctement aux évolutions numériques.

Le dernier défi est celui de la durabilité. Vous pouvez un peu comparer cela avec le début de la vague de numérisation d'il y a quelques années. Tout le monde s'est alors rendu compte que ce serait important, mais a cherché la bonne approche, la bonne réponse. La durabilité est le prochain grand thème à l'ordre du



jour du changement. Elle ne cessera de gagner en importance dans les années à venir et toutes les parties devront examiner ensemble quel rôle elles joueront à cet égard.

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

Allez parler avec les gens du métier. Je pense qu'il est important de bien comprendre le fonctionnement quotidien d'une agence indépendante. Cela peut vous aider à faire le bon choix.

Réfléchissez bien aux différents défis évoqués précédemment. Quels sont vos points forts dans cette histoire, quels sont vos éventuels points d'attention ?

En raison de sa taille, un agent bancaire indépendant de demain travaillera presque toujours en association. Comment vous sentez-vous lorsque vous devez décider avec plusieurs personnes ? Concluez préalablement des accords clairs entre vous et n'évitez pas les sujets difficiles, par ex. comment allons-nous continuer si nous ne pouvons plus collaborer ? Il est important d'en discuter au préalable et de ne pas devoir en discuter une fois que les problèmes se présentent.

Soyez sûr de vouloir vous donner à 200 % pour vos clients, car c'est la seule façon de faire la différence.

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

La numérisation se poursuivra dans les années à venir. De plus en plus de services et de solutions seront disponibles à distance et donneront aux clients la possibilité de les acheter directement eux-mêmes. Selon nous, l'offre bancaire et d'assurance plus traditionnelle sera étendue avec des applications *beyond banking* étroitement liées à l'offre de base. Ainsi, nous avons par exemple commencé à proposer des systèmes d'alarme plus tôt dans l'année. La sécurisation de l'habitation



**Michael Anseeuw**, General Manager de BNP Paribas Fortis

est une extension logique de notre offre en matière de crédits logement et d'assurances.

Comme indiqué précédemment, il est important que l'agent bancaire indépendant intègre les possibilités numériques dans sa manière de travailler. Cela peut se faire de différentes manières : équiper efficacement les clients avec les solutions numériques et leur expliquer comment les utiliser, recourir aux canaux numériques lors d'un entretien physique à l'agence pour donner des conseils ou réaliser la vente, voir les clients à distance...

L'agent bancaire indépendant est connu pour son accessibilité. Les canaux numériques augmentent cette accessibilité et la bonne intégration de ces possibilités dans l'approche de distribution personnelle permet un

modèle hybride réussi. Car le client lui-même est hybride : tantôt le client fait les choses lui-même, tantôt il passe à l'agence et tantôt il utilise la vidéoconférence. Et peut-être à chaque fois pour une même question.

Bref, le seul choix réside dans une intégration intelligente de l'offre numérique pour continuer à servir au mieux les clients.

### **Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues, quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ? Et sur l'intermédiaire ?**

Le secteur financier joue un rôle social important, ce qui se traduit par une régularisation marquée dans différents domaines. Pensons par exemple à la protection des droits du consommateur, à la fourniture de conseils adéquats,



à la surveillance des pratiques anti-blanchiment... Le terrain de jeu est très large.

Notre défi consiste à intégrer ces exigences le plus efficacement possible dans notre approche, afin de le faire *dès la conception*. Dans de nombreux cas, cela demande des adaptations importantes aux systèmes et processus. Cela nécessite de sérieux efforts dans différents domaines et demande donc du temps.

Dans l'intervalle, chacun doit jouer son rôle pour répondre à ces attentes, y compris l'agent bancaire indépendant.

***Voyez-vous encore de grands changements dans le paysage bancaire et des assurances belge au cours des prochaines années ?***

Si cette question avait été posée en 2018, je n'aurais sans doute pas répondu que nous ferions face à une pandémie. Il est très difficile de prédire quelles « inconnues inconnues » nous attendent. Mais quand on regarde comment le secteur a géré la situation, il faut quand même conclure que nous avons un secteur financier solide capable de relever de tels défis. Cela doit nous donner confiance pour ce qui peut éventuellement arriver à l'avenir, sans être téméraire.

Le marché belge est très concurrentiel et a été marqué ces dernières années par la numérisation du paysage. Pour moi, ce sont les « inconnues connues ». Ces tendances vont certainement se poursuivre dans les années à venir et profiteront aux clients. La prestation de services dans le secteur financier

belge est à un niveau élevé par rapport à d'autres pays et activités, mais tout le monde n'en a pas pleinement conscience. Le rapport qualité-prix sur le marché belge est selon moi l'un des meilleurs d'Europe, peut-être même du monde.

La durabilité englobe également une dimension sociale et ne fera que croître en importance dans les années à venir. Maintenir le secteur financier belge inclusif dans le contexte économique et social actuel peut potentiellement entraîner certains changements dans notre secteur.

Mais encore une fois, nous partons d'une base solide pour relever les défis de demain.

## TRAVAILLEZ AVEC FLEXIBILITÉ grâce au logiciel de téléphonie le plus simple.

- ✓ Passez des appels depuis votre GSM avec un numéro fixe
- ✓ En un seul clic, adaptez vous-même les flux d'appels
- ✓ Voyez quels collègues sont ou ne sont pas disponibles



Demandez votre démo gratuite via [www.telsmart.eu/flexy](http://www.telsmart.eu/flexy)



**TelSmart**  
Flex for Happiness

# BZB-Fedafin soutient ses membres en ce qui concerne les obligations anti-blanchiment



***Le 29 avril, BZB-Fedafin a envoyé un mailing à ses membres concernant les contrôles de la FSMA sur la lutte contre le blanchiment et la réglementation IDD. Peu après, nos membres ont également eu l'occasion de s'inscrire à quelques formations sur les principes de la loi anti-blanchiment.***

Début avril, BZB-Fedafin a reçu des signaux de membres concernant les contrôles par la FSMA sur les obligations anti-blanchiment. Sachant qu'il s'agit d'une problématique complexe, nous avons indiqué à nos membres qu'ils pouvaient toujours s'adresser à nous pour obtenir des conseils. Nos juristes sont spécialisés dans l'IDD et la lutte contre le blanchiment de capitaux et peuvent dès lors donner des conseils de première ligne lors de la préparation d'un tel contrôle, mais

aussi concernant l'établissement d'un plan de redressement en réponse à d'éventuelles constatations. Quiconque estimait nécessaire un accompagnement individuel à l'agence a été redirigé vers des partenaires externes.

Parallèlement, une sélection d'intermédiaires et de prêteurs a de nouveau été invitée à remplir le questionnaire périodique sur la lutte contre le blanchiment de capitaux. Pour ceux qui n'étaient pas certains à

100 % de savoir comment remplir ce questionnaire, BZB-Fedafin a organisé un workshop en ligne exclusivement pour ses membres. L'avocat Luc Willems leur a dispensé pendant cette formation un cours accéléré sur les principes de la loi anti-blanchiment de 2017 et le questionnaire a permis de vérifier si les membres satisfaisaient aux obligations administratives et organisationnelles de la loi. Cette formation s'adressait aux responsables de la politique anti-blanchiment dans l'agence, mais elle pouvait certainement aussi être intéressante pour rafraîchir les connaissances des collaborateurs.

Les formations ont été organisées tant en néerlandais qu'en français par BZB-Fedafin en collaboration avec Edfin.

CONGRÈS BZB-FEDAFIN  
**THINKING FORWARD**

L'assurance et la banque en 2030



**SAVE  
THE DATE**

**20.10.2022**

**BRUSSELS EXPO**



Inscrivez-vous sur  
[www.bzbfedafincongres.be](http://www.bzbfedafincongres.be)



## PROGRAMME

### 10H00 - 12H00 MARCHÉ DE L'INFORMATION POUR L'INTERMÉDIAIRE

HENDERSON ADMINISTRATION LIMITED | ARGENTA SPAARBANK NV | AXA INVESTMENT MANAGERS  
BALOISE | BLACKROCK | BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT | CARMIGNAC RISK MANAGERS  
COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS | DEGROOF PETERCAM ASSET MANAGEMENT  
ETHENEA-MAINFIRST | FLOSSBACH VON STORCH INVEST S.A. | FUNDS FOR GOOD/JUPITER ASSET MANAGEMENT  
NATIXIS INVESTMENT MANAGERS SA | ODDO BHF ASSET MANAGEMENT | ONELIFE | PIMCO  
SCHRODER INVESTMENT MANAGEMENT (EUROPE) SA

### 12H00 - 13H00 DÉJEUNER

### 13H15 - 17H45 SESSION PLÉNIÈRE

**Albert Verlinden**  
Président BZB-Fedafin



**Paul De Grauwe**  
Économiste



**Steven Van Belleghem**  
Trendwatcher

**Anthony Mention & Pauline Bégasse de Dhaem**  
Banque nationale de Belgique

**Mieke Van Oostende, Samuel Vandewaeter & Alexander Verhagen**  
McKinsey

**Serine Ayari**  
Comédienne

Présentation : **Hanne Decoutere**

### 18H00 - 19H00 RÉCEPTION

# De-risking dans les banques

***BZB-Fedafin apprend de ses membres que les établissements de crédit mettent de plus en plus souvent fin à des relations bancaires ou refusent de nouer une nouvelle relation bancaire. Les relations avec les entreprises présentant un risque accru de blanchiment de capitaux et de compliance sont arrêtées ou refusées. Nos membres nous informent également que leur banque met fin à des relations clients parce que les frais KYC ne sont pas compensés par le rendement que le client offre à la banque.***

Cette problématique est omniprésente, comme le montre le rapport annuel d'Ombudsfin (voir p. 26-28). Pour nos membres, c'est très frustrant et considéré comme une privation de revenus. Il y a en effet l'entreprise qui ne peut (plus) être cliente, mais cela signifie souvent que les dirigeants d'entreprise ou l'indépendant retirent également de la banque leurs comptes privés et ceux de leurs proches.

Il y a toutefois des nouvelles encourageantes à cet égard. La Banque nationale de Belgique (BNB) a en effet également constaté le nombre

croissant de cas de résiliation ou de refus en matière de conclusion de nouvelles relations bancaires. La BNB constate également que certains établissements financiers tentent de justifier leur décision de refus d'entrer en relation d'affaires avec certains clients ou leur décision de mettre fin à une relation d'affaires par les coûts élevés engendrés par les obligations de vigilance imposées par la loi anti-blanchiment.

Dans une circulaire du 1er février 2022, la BNB s'adresse aux établissements financiers avec ses attentes prudentielles en matière de « de-risking ».

La BNB affirme dans sa circulaire que si les décisions de ne pas établir ou de mettre fin à une relation d'affaires, ou de ne pas effectuer une transaction,

peuvent être conformes aux exigences de la loi anti-blanchiment, le de-risking de catégories entières de clients, sans tenir dûment compte des profils de risque des clients individuels, est un signe de gestion inefficace du risque de BC/FT<sup>1</sup> et peut avoir un impact significatif.

La BNB confirme qu'il n'est pas approprié, ni conforme avec les exigences légales et réglementaires en matière de LBC/FT<sup>2</sup>, que la politique d'acceptation des clients d'un établissement financier érige

<sup>1</sup> Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

<sup>2</sup> Le système préventif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

« Bien que certains établissements financiers aient pu s'efforcer de justifier, dans le cadre de la mise en œuvre de leur procédure d'acceptation de nouveaux clients ou de rupture de relations d'affaires existantes, leurs comportements restrictifs et défensifs par la volonté de gérer de manière stricte le risque de réputation auquel ils sont exposés, il y a lieu de relever que ces mêmes comportements peuvent porter atteinte à leur réputation dans la mesure où il pourrait leur être reproché, de ce fait, de ne pas assumer pleinement ou de manière satisfaisante leurs responsabilités sociétales spécifiques, voire de promouvoir des comportements discriminatoires dans l'exercice de leurs activités, de constituer un frein au développement économique et à l'inclusion financière, de participer à la déstabilisation du système financier ou de méconnaître certaines de leurs obligations légales d'ordre public.

De plus, lorsque les établissements financiers adoptent de tels comportements restrictifs et défensifs, ils peuvent ne pas contribuer de manière efficace à la prévention du BC/FT, mais refouler en dehors de tout contrôle des opérations qui y sont potentiellement liées. »

en règle l'exclusion de toute relation d'affaires avec des clients potentiels ou existants sur la base de critères généraux tels que leur appartenance à un secteur économique déterminé ou un lien avec un pays à haut risque (sans préjudice d'autres dispositions légales éventuellement applicables ou des mesures d'application des dispositions contraignantes en matière d'embargos financiers).

Elle invite dès lors les établissements financiers dont la politique d'acceptation comprendrait de telles dispositions à les abroger dans les meilleurs délais.

Selon la BNB, certains établissements financiers se sont efforcés de justifier leur refus d'entrer en relations d'affaires avec certains clients en affirmant que la loi anti-blanchiment leur interdirait de nouer de telles relations d'affaires lorsque des risques élevés de BC/FT y sont associés. La BNB insiste sur le fait que la loi anti-blanchiment ne formule pas une telle interdiction, mais qu'elle exige que l'établissement financier mette en œuvre des mesures de vigilance renforcée dans les situations dans lesquelles il identifie des risques élevés de BC/FT.

En outre, si les établissements financiers refusent une relation d'affaires parce que des risques élevés de BC/FT y sont associés, la BNB recommande en outre d'établir avec soin et de conserver l'évaluation individuelle des risques et la justification de l'impossibilité de satisfaire aux obligations légales de vigilance qui fondent le refus d'entrée en relation d'affaires souhaitée par le client, ainsi que l'analyse des causes de cette impossibilité ayant permis de déterminer s'il y a lieu ou non d'en informer la CTIF.

En ce qui concerne la situation où des établissements financiers justifient leur décision de refus d'entrer en relation d'affaires avec certains clients ou leur décision de mettre fin à une relation d'affaires par les coûts élevés engendrés par les obligations de vigilance imposées par la loi anti-blanchiment, la BNB estime qu'il ne serait pas

légitime qu'un établissement financier procède au de-risking au motif que la tarification des produits et services fournis serait insuffisante pour couvrir les coûts engendrés par l'exercice des devoirs de vigilance requis par la loi anti-blanchiment.

La BNB n'exclut pas que le coût supplémentaire engendré par la mise en œuvre de mesures de vigilance additionnelles soit objectivement reflété dans la tarification que les établissements financiers appliquent à leurs clients.

La BNB rappelle aux établissements financiers que l'application effective de la loi et de la réglementation

anti-blanchiment ne les dispense pas pour autant de se conformer pleinement et simultanément à d'autres législations impératives ou d'ordre public qui s'imposent également à eux. Il s'agit, par exemple, de la législation relative à la lutte contre les discriminations et de l'accès aux comptes de paiement et au service bancaire de base.

Enfin, la BNB souligne qu'il est également attendu des établissements financiers qu'ils assument avec la plus grande efficacité possible, sans préjudice des dispositions légales et réglementaires qui leur sont applicables, leur responsabilité dans le développement économique de la société.



## Avantages réservés aux membres de BZB-Fedafin

Pour une consommation

**éco-responsable**



**35%\* de réduction** avec le code promo  
**ECO322BZBFEDAFIN39**



**250€ nets par an**  
par collaborateur



Également pour  
le **dirigeant**  
indépendant



**100% exonéré** de  
charges sociales  
et patronales



1€ d'éco-chèque =  
1kg de Co2 évité  
pour la planète



Pour des pauses

**saines et de qualité**

**30%\* de réduction** avec le code promo  
**TRO322BZBFEDAFIN05**

Plus d'infos et commande sur [bzbfedafin.edenred.be](https://bzbfedafin.edenred.be)

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

# Votre partenaire crédit, leasing et renting



DEVENIR COURTIER  
TÉL 09 224 74 74  
ou sur [www.eblease.be](http://www.eblease.be)

## 7 raisons de choisir eb-lease

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



**eb|lease**



# BZB-Fedafin emporte les offres d'emploi de membres aux salons de l'emploi

*Dans l'édition de mars de Momentum, nous expliquions déjà le nouveau projet de BZB-Fedafin concernant les postes vacants chez ses membres. Tous les membres de notre organisation professionnelle qui ont un poste vacant peuvent nous le transmettre par e-mail et nous le remettons à nos partenaires.*

*Entre-temps, BZB-Fedafin a également participé à 3 salons de l'emploi en Flandre, un autre suivra à Bruxelles et un autre à Liège. Notre CEO, Albert Verlinden, commente la situation dans cette interview.*



## **Pouvez-vous expliquer le projet en quelques mots ?**

Comme nous l'avons déjà mentionné dans notre édition précédente de Momentum, nos membres peuvent envoyer leurs offres d'emploi à l'adresse e-mail [vacatures@bzb-fedafin.be](mailto:vacatures@bzb-fedafin.be). Nous les transmettons à nos partenaires VDAB, Right Management, Randstad RiseSmart et Itinera Talent Coaching.

Les candidats potentiels peuvent ainsi contacter nos membres pour devenir leur nouveau collaborateur.

## **Quelle est la réaction générale des membres ?**

Maintenant que le projet a démarré, nous avons déjà reçu pas mal de feedback de nos membres. Celui-ci est généralement positif, mais il



Il y a évidemment aussi une marge d'amélioration. Ainsi, certains membres ont regretté le peu de réactions à leur poste vacant. En tant qu'organisation professionnelle, nous ne pouvons malheureusement rien y faire. Nous ne sommes qu'un relais, ce qui nous permet d'augmenter la visibilité du poste vacant, mais ce sont toujours les candidats potentiels qui doivent postuler. Le marché du travail est malheureusement ce qu'il est actuellement ; il y a beaucoup de postes vacants et peu de personnes pour les pourvoir. Nous comprenons bien sûr cette déception, car le manque de collaborateurs réduit les chances de croissance en tant qu'entreprise. Nous espérons que nos efforts seront payants à terme. Ainsi, nous sommes en train de voir comment renforcer nos partenariats actuels et comment avoir une meilleure vision des candidatures pour les postes vacants chez nos membres. En effet, il est également important pour nous de savoir combien de nos membres sont aidés par ce projet et ce que nous pouvons éventuellement corriger.

### Quelles sont les prochaines étapes du projet ?

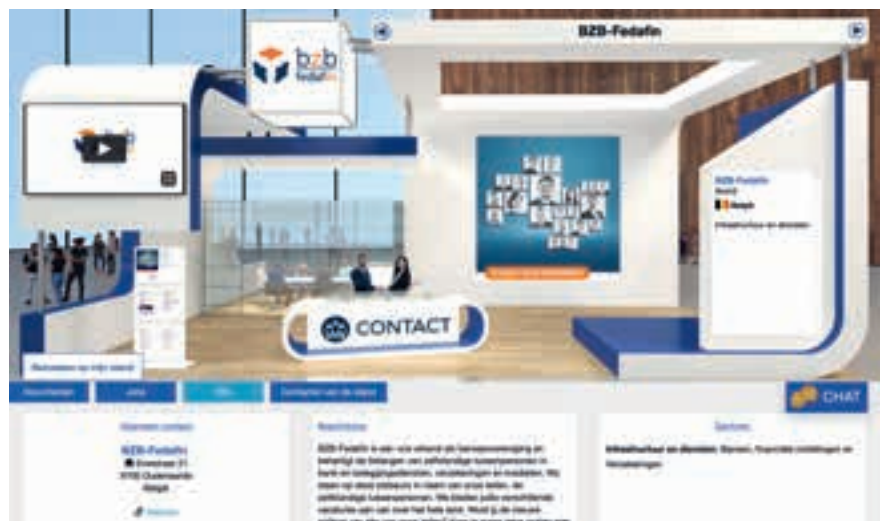
Actuellement, nous nous concentrons surtout sur les salons de l'emploi. Nous essayons d'attirer les presque diplômés, mais aussi de les familiariser avec la profession d'intermédiaire indépendant. Notre présence aux salons de l'emploi dans tout le pays augmente la visibilité de la profession. Nous reprenons également toutes les offres d'emploi que nous recevons de la région du salon de l'emploi, afin que les étudiants intéressés puissent éventuellement postuler ou contacter nos membres pour un stage. Nous visons principalement les étudiants en « Assurances et gestion du risque » ou « Banque et finance ». Ce sont eux qui entrent le plus en ligne de compte pour venir travailler chez nos membres. Deux représentants de BZB-Fedafin sont toujours présents au salon de l'emploi pour donner un petit

mot d'explication sur la profession. Nous sommes toujours accompagnés d'un de nos membres, intermédiaire indépendant, qui a un poste vacant pour donner des explications complémentaires sur la fonction recherchée. Nous sommes dès lors ravis que tous les membres auxquels nous avons demandé jusqu'à présent de nous accompagner aient réagi avec enthousiasme. Par ce biais, nous tenons à les remercier de s'engager ainsi.

### Quels sont les salons de l'emploi au programme ?

En février, nous avons eu un salon de l'emploi à Geel. Étant donné que les chiffres du coronavirus n'étaient pas encore très positifs à l'époque, il a été décidé d'en faire un événement numérique. Nous avons tout de même

suiront en automne : un à Bruxelles et un à Liège. À la fin de l'année, nous évaluerons le projet et examinerons les points à améliorer et si nous poursuivons. Pour le moment, l'accent sera principalement mis sur les salons de l'emploi et nos membres peuvent certainement continuer à envoyer leurs offres d'emploi à [vacatures@bzb-fedafin.be](mailto:vacatures@bzb-fedafin.be). Sur notre site web, nous avons entre-temps placé quelques liens intéressants sous le bib sectoriel. Les membres intéressés peuvent y trouver des liens vers des sites web de hautes écoles pour y proposer directement leurs offres d'emploi/stages. Nous sommes actuellement en train d'élaborer une plateforme simple sur notre site web afin d'y intégrer les offres d'emploi, mais c'est encore à l'état de projet.



remarqué que les étudiants allaient surtout vers les entreprises les plus connues et qu'il était plus difficile pour nous de nous distinguer. Nous avons déjà eu plus de succès aux salons de l'emploi physiques (Anvers et Gand), mais il est clair que cela doit croître. C'est évidemment un processus ; dès que les étudiants seront plus familiarisés avec notre nom et notre secteur, il sera plus facile de les attirer vers notre stand. Nous sommes toutefois déjà très satisfaits des résultats. Deux salons de l'emploi



## Insurance Insights 2022 Vie

- **E-learning**
- 4 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

## Insurance Insights 2022 Non-Vie

- **E-learning**
- 4 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

## Politique anti-blanchiment pour le courtier en assurances :

Comment puis-je réaliser l'évaluation des risques « anti-blanchiment » en sept étapes pour mon bureau ?

- **E-learning**
- 2,5 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

## Comprendre les règles de conduite (IDD)

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

## La clause bénéficiaire en assurance-vie

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

## Fin de mandat, fusion et reprise

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

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

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

Inscrivez-vous sur :  
[www.edfin.be](http://www.edfin.be)

Nos partenaires :



# Rapport EIOPA

**Il ressort du rapport « Cost and past performance » de l'EIOPA que, malgré les circonstances imprévues entraînées par le COVID-19, tant le marché des assurances que celui des pensions pour les investissements de détail ont bien performé. Les rendements nets ont été globalement positifs et conformes à la tendance sur cinq ans. L'inflation sans cesse croissante entraîne toutefois des risques accrus que le secteur doit surveiller de près.**

## TENDANCES GÉNÉRALES

Les produits d'investissement basés sur les assurances (IBIP) ont enregistré un rendement légèrement positif. Ces produits d'investissement comprennent les produits unit-linked (chez nous assurance vie branche 23), les produits hybrides et les produits participatifs, les produits unit-linked s'étant mieux comportés que les deux autres, malgré des coûts plus élevés. Le rendement des produits unit-linked était de 6,0 %, tandis que celui des produits hybrides et participatifs était respectivement de 2,0 % et 1,4 %.

Ces dernières années, on a déjà observé un net glissement des produits participatifs traditionnels vers les produits unit-linked et hybrides. En 2020, ce *shift*

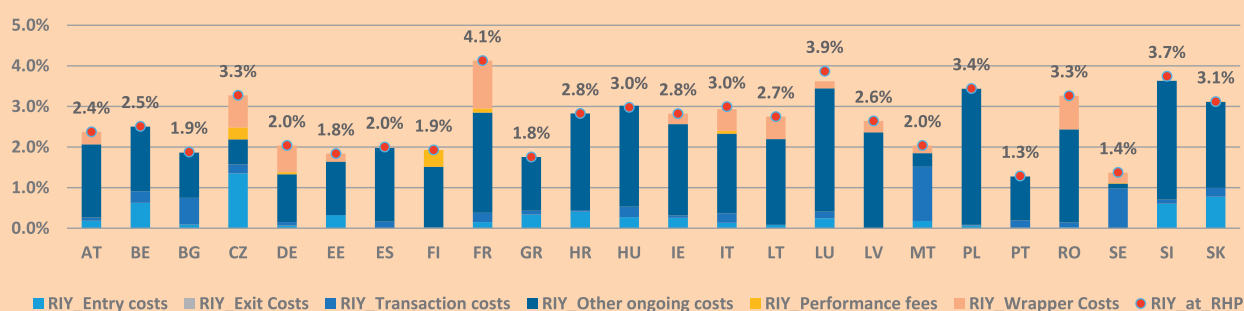
n'a fait que s'accroître, principalement en raison de la pandémie et de la faiblesse persistante des taux d'intérêt. Des classes de risque plus élevées ont entraîné un rendement plus élevé pour les produits unit-linked et hybrides, tandis que des périodes de conservation/temps d'attente plus longs ont entraîné une meilleure performance des produits participatifs. Les classes de risque plus faibles avaient un rendement net plus bas, parfois même négatif. Bien que les produits unit-linked et hybrides génèrent des rendements nets plus élevés, leurs coûts sont également nettement supérieurs à ceux des produits participatifs.

## RENDEMENT NET

Les produits unit-linked sont très volatils, ce qui signifie qu'ils peuvent générer de sérieux bénéfices lorsque nous sommes en haute conjoncture, mais en même temps engendrer de lourdes pertes en basse conjoncture. Ainsi, nous voyons dans les chiffres du rapport que les plus lourds revers ont été essuyés en 2020, année durant laquelle la crise du coronavirus a éclaté.

Tout comme les produits unit-linked, les produits hybrides ont également

Figure 17 – Weighted average costs of unit-linked products by Members States – 2020<sup>33</sup>



	Net Return 2016	Net Return 2017	Net Return 2018	Net Return 2019	Net Return 2020	Net Return 2020-2016 Yearly Comp. Avg
Median	2.4%	4.1%	-5.6%	12.7%	1.8%	2.8%
Simple Average	4.5%	5.3%	-6.1%	14.1%	4.7%	4.7%
Weighted Average	5.0%	3.4%	-5.8%	14.5%	6.0%	4.7%
St deviation	10.6%	7.4%	5.2%	11.9%	12.9%	7.1%
25% Percentile	-0.3%	0.2%	-9.1%	4.3%	-0.9%	0.3%
75% Percentile	6.0%	8.2%	-2.4%	22.1%	5.7%	6.8%

#### Net return distribution of unit-linked products 2020 – 2016

	Net Return 2016	Net Return 2017	Net Return 2018	Net Return 2019	Net Return 2020	Net Return 2020-2016 Yearly Comp. Avg
Median	1.0%	1.8%	-1.5%	5.7%	0.8%	1.3%
Simple Average	1.1%	2.4%	-2.6%	7.6%	2.4%	3.0%
Weighted Average	2.1%	2.1%	-1.3%	6.2%	2.0%	2.5%
St deviation	9.2%	4.3%	5.4%	8.6%	11.5%	10.0%
25% Percentile	-0.3%	0.7%	-4.8%	1.1%	-0.6%	0.2%
75% Percentile	2.7%	4.2%	0.5%	13.1%	3.2%	3.1%

#### Net return distribution of hybrid products 2020 – 2016

affiché un rendement net positif sur les 5 dernières années, avec un rendement net moyen inférieur en 2020. Le seul produit dont le rendement net a diminué au cours des 5 dernières années est le produit participatif et cela est dû au faible taux persistant.

#### COÛTS

Comme les années précédentes, les produits hybrides (2,2 %) et participatifs (1,7 %) sont en moyenne moins chers

que les produits unit-linked (2,7 %). Il s'agit principalement de frais d'entrée, de *wrapper costs*, etc. Si nous examinons les coûts par État membre, nous constatons que les coûts des produits unit-linked oscillaient entre 1,3 % et 4,1 % en 2020, tandis que ceux des produits hybrides se situaient entre 2,1 % et 4,8 %.

Comme indiqué plus haut, les coûts des produits participatifs sont inférieurs à ceux des produits unit-linked et

hybrides dans tous les États membres. Ils sont surtout faibles en Belgique et en Slovaquie (0,5 %).

#### CURIEUX DE DÉCOUVRIR LE RAPPORT DANS SON INTÉGRALITÉ ?

Téléchargez-le sur le site  
de l'EIOPA !



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

**CLAIMS ONLINE, C'EST PRATIQUE.**



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

# Vivium Digital Awards

**Le 20 avril 2022, Vivium assurances, qui fait partie du groupe P&V, a décerné pour la troisième fois les Vivium Digital Awards.**

**Cette année encore, les festivités ont eu lieu à Bruxelles, avec pas moins de 700 personnes présentes. Lors de cette belle soirée, les trophées ont été remis à tous les fournisseurs de solutions numériques pour courtiers sur le marché belge par un jury indépendant qui analyse le marché belge.**

Nous l'avions déjà relevé dans l'édition de mars de Momentum : malgré la crise du coronavirus, la part de marché du courtier en assurances a augmenté. Il est donc nécessaire qu'il puisse compter sur des outils numériques intéressants pour faciliter son travail. La numérisation est en effet plus présente que jamais et le COVID-19 y a bien sûr en grande partie contribué. La technologie occupe une place centrale et la collaboration rationalisée entre les courtiers, les compagnies d'assurance et les InsurTechs constituera également un levier important pour continuer à fournir une qualité élevée aux clients à l'avenir. Mais quels outils numériques valent la peine ?

## GAGNANTS

Le jury a sélectionné six leaders qui, selon lui, font partie des meilleurs dans

leur domaine. Une distinction a été opérée dans le domaine des assurances vie et non-vie. Dans la catégorie des assurances vie, Harmony, Harukey et myFaro ont été récompensés. Pour les assurances non-vie, les grands gagnants étaient WeGroup, WikiTree et Penbox. Harmony propose avec myFaro un passeport financier qui permet à un client de souscrire facilement le bon produit d'assurance. E-GOR (Harukey) et myFaro sont des portails qui permettent aux clients de suivre eux-mêmes leur portefeuille et de se faire une idée de leur constitution de pension et de patrimoine.

WeGroup a reçu le trophée grâce à sa collaboratrice virtuelle Louise, qui peut aider 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans les analyses, les processus administratifs et la gestion efficace



Remise du prix de Penbox

des sinistres. Tout comme WIS de WikiTree qui, dans la recherche de la police la mieux adaptée, rend les conditions générales accessibles via l'intelligence artificielle. Dans le domaine de l'interaction client, Penbox a été nommé Leader, avec un formulaire intelligent qui permet au client d'échanger plus facilement des données et des documents avec le courtier. Ce prix a été remis par Sophie Misselyn et notre propre CEO, Albert Verlinden. La solution proposée par Penbox améliore la communication entre le client et le courtier et n'est donc pas tellement liée aux assurances vie et non-vie.

## LE PRIX DU COURTIER

Et on attendait évidemment avec impatience le Prix du Courtier, le prix du public en quelque sorte. Cette année, les courtiers ont pu choisir parmi pas moins de 11 nominés. Le prix a finalement été joliment décroché par Penbox, élu par les courtiers comme celui qui sera le plus révolutionnaire en 2022.



Gagnants et jury des Vivium Digital Awards 2022

## À SAVOIR

En tant que membre de BZB-Fedafin, vous bénéficiez d'une réduction de 15 % sur Louise (licence de base), la plateforme gagnante d'InsurTech WeGroup. Surfez sur notre site web [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be) pour de plus amples informations !

# Nouveaux avantages pour les membres

**Être membre de BZB-Fedafin vous apporte de nombreux avantages financiers. BZB-Fedafin se réunit régulièrement avec diverses parties pour négocier des avantages supplémentaires pour ses membres. Vous bénéficiez désormais d'un nouvel avantage chez CC@PS, un partenaire pour de nombreuses entreprises qui propose des solutions de scanning et d'impression, et LoanWeb de Linearity, une entreprise qui assure une gestion de crédit complète sur mesure pour le courtier de crédit. Découvrez ci-dessous ce que ces entreprises peuvent représenter pour vous !**

## CC@PS

### **Que fait exactement CC@PS et depuis combien de temps existez-vous ?**

CC@PS a été créé en 2004 et est l'abréviation de Computer Copy & Print Systems. Entre-temps, nous sommes devenus un partenaire respecté pour de nombreuses entreprises, des PME aux multinationales. Nous proposons en effet des solutions de haute qualité dans 3 domaines : solutions de documents, solutions visuelles et solutions ICT. En outre, nous pouvons également nous appuyer sur des contacts et conseils personnels, une grande flexibilité, le tout lié à une équipe très solide de spécialistes qui assure un excellent service.

### **Vous dites que vous offrez un excellent service. Pouvez-vous expliquer brièvement quel type de service vous proposez exactement ?**

Depuis nos sites de Westrozebeke, Gand, Steenokkerzeel et Hasselt, notre service clientèle se tient à votre disposition avec un service sur site en 4 heures pour l'ensemble de votre parc de copieurs et d'imprimantes. Nous nous occupons entièrement de votre parc de copieurs et d'imprimantes avec notamment une gestion des toners, un entretien préventif et bien d'autres supports via notre contrat d'entretien tout compris.

### **Quel avantage offrez-vous aux membres de BZB-Fedafin ?**

En tant que membre de BZB-Fedafin, vous bénéficiez d'une réduction supplémentaire de plus de 20 % sur le montant de la location. Il existe également une possibilité de reprise de contrats actuels. Enfin, nous proposons évidemment un service sur



**Kurt Gevaert, fondateur de CC@PS**

site en 4 heures. Nous sommes donc fiers d'avoir reçu avec CC@PS le prix « Recognizing the highest level of Sales & Service » de SHARP Benelux. C'était une très belle reconnaissance et que nous faisons aussi la différence en termes de qualité constitue également un avantage supplémentaire pour tous les membres de BZB-Fedafin.

### **Comment CC@PS se distingue-t-il des autres parties qui commercialisent un produit similaire ?**

Nous remarquons que, dans notre secteur, presque tous les concurrencés travaillent avec une indexation, des hausses de prix, des forfaits... si bien que le client signe en quelque sorte un chèque en blanc et peut ainsi rester accroché pendant des années à de tels contrats contraignants. Ce n'est certainement pas le cas chez CC@PS. Ainsi, nous proposons une



facturation transparente sans indexations, frais supplémentaires, forfaits. De cette manière, vous avez en tant que client un aperçu clair entre, d'une part, la location de votre appareil et, d'autre part, le prix d'impression. Outre notre offre de conseil, nous proposons également une offre économique. Chez CC@PS, nous faisons par ailleurs la différence en termes de service, de transparence et de partenariat à long terme. Nous sommes dès lors très fiers d'atteindre une satisfaction clientèle supérieure à 95 %.

### COMMENT OBTENIR CET AVANTAGE MEMBRE ?

Complétez le formulaire de demande via notre site web [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be) et votre réduction sera automatiquement déduite.

## LOANWEB

### Depuis combien de temps Linearity existe-t-elle et que fait exactement votre entreprise ?

Linearity fête cette année son cinquième anniversaire. Chez Linearity, nous sommes spécialisés dans les logiciels financiers destinés aux compagnies d'assurances et aux intermédiaires de crédit. Ainsi, nous proposons deux plateformes logicielles : LifeWeb et LoanWeb. Avec notre plateforme LifeWeb, nous assurons l'ensemble du front office et back office d'une compagnie d'assurances. Il s'agit donc d'une application très vaste et modulaire et c'est sur cette même plateforme que LoanWeb a été développé.

### Pouvez-vous nous en dire plus sur LoanWeb ?

LoanWeb assure une gestion complète des crédits et a pour cible les intermédiaires professionnels en crédit ou en assurances : vos membres donc. L'objectif principal de LoanWeb est de permettre l'enregistrement et le traitement rapides d'un dossier de crédit. Toutes

les données ne sont introduites (ou lues depuis l'eID) qu'une seule fois. Ensuite, tous les documents légalement obligatoires sont générés et, enfin, le dossier peut également être introduit par voie électronique auprès de certaines sociétés de crédit. Le tout assorti d'un suivi et d'un reporting complets fait de LoanWeb un système complet.

### Que peut signifier LoanWeb pour l'intermédiaire de crédit ?

Avec LoanWeb, vous stimulez votre productivité, vos ventes et vos services aux clients en tant qu'intermédiaire de crédit. La plateforme vous permet de collaborer facilement avec vos collaborateurs, apporteurs et éventuels co-courtiers. Vous disposez en un seul endroit central d'un aperçu complet de tous les dossiers de crédit, clients et documents. Tous les écrans sont adaptés au mobile : vous avez donc toujours toutes les informations en poche. En outre, en tant qu'intermédiaire, vous êtes toujours en règle avec la législation puisque LoanWeb génère tous les documents obligatoires. Tous les documents reçoivent une image professionnelle grâce à l'utilisation du style maison de l'intermédiaire. Bref, avec LoanWeb, l'intermédiaire dort sur ses deux oreilles. 100 % efficace, 100% orienté client et 100 % conforme.

### Comment Linearity se distingue-t-elle des entreprises similaires qui proposent des logiciels de gestion ?

LoanWeb a été développé en collaboration avec plusieurs intermédiaires de crédit, sur la base de leur pratique quotidienne. Les nombreux nouveaux développements se font en concertation avec nos clients, si bien que LoanWeb est développé sur mesure pour eux : nous avons encore beaucoup de nouveautés en réserve. Notre plateforme fonctionne sur le cloud Microsoft Azure, ce qui permet aux clients de ne pas craindre de perte de données. Nous garantissons également que toutes les données sont protégées des autres parties et ne sont partagées avec personne. Il est en outre facile de démarrer avec LoanWeb. Après une démo sans engagement, le démarrage peut se faire immédiatement. Nous

prévoyons un certain nombre de dossiers gratuits et n'appliquons jamais de frais de démarrage. Il n'y a donc aucun engagement ni risque. Pour les grands bureaux, nous proposons également des modèles de licence sur mesure. Des modules LifeWeb supplémentaires et/ou sur mesure peuvent également être prévus.



Peter Claes, Managing Director chez Linearity

### COMMENT OBTENIR CET AVANTAGE ?

Surfez sur le site web de [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be) et cliquez sur l'avantage de Linearity. Cliquez sur leur page, téléchargez votre attestation d'affiliation chez BZB-Fedafin et démarrez avec LoanWeb !

Les nouveaux clients LoanWeb reçoivent gratuitement **les 30 premiers dossiers de crédit**. Une fois les dossiers gratuits épuisés, vous payez, en tant que membre BZB-Fedafin, 54,00 € (hors TVA) par dossier de crédit, ce qui équivaut à **une réduction de 10 %**.

# World Retail Banking Report

**Chaque année, Capgemini publie son « World Retail Banking Report ». Le rapport est basé sur les résultats d'enquêtes menées auprès de clients et de cadres. Le constat principal du rapport est que le client détermine de plus en plus la stratégie des banques. Les banques tentent de mieux comprendre le customer journey et d'y répondre de manière optimale. Les clients attendent en outre des expériences personnalisées auprès de leur banque, tant physiques que numériques. Mais quelle est la position de la banque dans ce contexte phygital ?**

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

Il ressort rapidement des résultats du « World Retail Banking Report » qu'en 2022, le client est au cœur des stratégies et modèles d'affaires des banques. Après la crise du coronavirus, les clients ne souhaitent cependant plus seulement recevoir une aide numérique, mais aussi physique. La numérisation rapide et l'émergence de modèles économiques basés sur des plateformes (ndlr : comme Facebook, PayPal, eBay) ont modifié

le comportement et les besoins des clients. Il en résulte que les banques doivent adopter un angle surprenant pour décrocher à nouveau des valeurs de croissance et de portefeuille plus importantes. Les banques n'y parviennent toutefois pas encore totalement et ne sont parfois pas à la hauteur, surtout par rapport aux FinTechs et BigTechs.

L'intégration des finances dans le *customer journey* s'est avérée être une voie importante vers la croissance, mais elle entraîne également de nombreux défis uniques. Les modèles économiques basés sur des plateformes mettent les banques au défi de penser *out of the box*. Ainsi, elles doivent soudain tenir compte de l'exclusivité et de la solidité de leur marque. Les plateformes offrent un potentiel de nouveaux revenus, mais nécessitent également de nouveaux critères pour mesurer le succès. Les Chief Marketing Officers (CMO) jouent un rôle crucial à cet égard. Autrefois responsables de l'élaboration de gigantesques campagnes de marketing, ils doivent à présent collaborer avec d'autres managers afin d'obtenir des informations utiles et les convertir, en combinaison avec les expériences client automatisées hyper-personnalisées, en une stratégie viable. Les modèles économiques basés sur les plateformes jouent ici un rôle important parce que les clients sont habitués au contact individuel, tout comme à l'aspect *phygital*. De ce fait, la fidélité augmente et la croissance augmente finalement elle aussi.

## COMMENT LA BANQUE S'INSCRIT-ELLE DANS CETTE HISTOIRE ?

On peut se demander comment la banque s'inscrit désormais dans cette histoire d'environnement hyperpersonnalisé. Les banques établies sont bel et bien en mesure de lutter contre ces nouveaux modèles économiques. Elles ont en effet la confiance du client, les données et les canaux de distribution. Pourtant, les banques ont également à faire face à des problèmes sur le plan organisationnel et à des systèmes obsolètes. Nombreuses sont celles à qui il manque l'engagement des Fintechs pour développer les compétences analytiques et numériques en vue d'améliorer la connaissance du client et de créer une approche personnalisée à grande échelle. Cela peut poser des problèmes pour la pertinence et la croissance à long terme de la banque. La formule de croissance aujourd'hui semble donc simple : fournir aux clients les bons produits quels que soient le lieu et le moment où ils se trouvent dans leur *customer journey*, mais c'est évidemment un peu plus compliqué à exécuter qu'il n'y paraît à première vue.

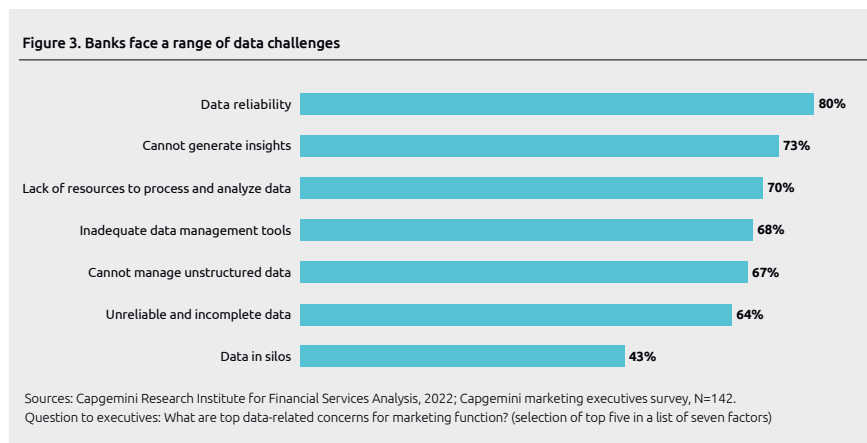
## PRINCIPALES CONSTATATIONS

L'une des principales conclusions de l'enquête était que les clients ne se sentent pas liés à leur banque. Au fil des ans, les clients attendent de plus en plus de sa part des interactions commerciales et les banques ne se développent actuellement pas dans ce domaine.

Seules 52 % des personnes interrogées considèrent la banque comme « agréable ». De nombreux répondants signalent que les banques ne leur offrent pas la personnalisation et l'innovation qu'ils souhaitent de leurs relations *phygiales*. Si les banques veulent mieux y répondre, elles doivent de toute urgence moderniser leurs infrastructures pour faire un usage optimal de leurs données. 95 % des cadres ont indiqué dans l'enquête que leurs systèmes obsolètes entravent l'optimisation de leurs stratégies de croissance orientées données et clients. Bien que les banques

avec le client et l'instauration de la confiance plutôt que des revenus à court terme avec des contenus personnalisés et des tarifs bas. Cette tactique semble bel et bien fonctionner puisque pas moins de 75 % des répondants à l'enquête de Capgemini ont indiqué être attirés par les acteurs de la FinTech et 85 % les recommanderaient à des proches ou des amis. Là où les FinTechs gagnent donc beaucoup de terrain, les banques en perdent. Elles ne savent plus à quels saints se vouer pour optimiser le cycle de vie du client. Les banques sont menacées de deux côtés : tant par

l'avenir. Grâce à leur *surabondance* de données, elles peuvent interagir avec le consommateur en personnalisant leurs plateformes numériques pour le client. De nombreuses banques réagissent déjà, car elles peuvent ainsi cibler facilement certains segments de clients. L'enquête révèle également que les banques éprouvent des difficultés à établir des liens avec des clients potentiels. Elles peuvent cependant optimiser ceci en mettant au premier plan les besoins de leurs clients, collaborateurs, parties prenantes, les principes ESG... Les *big data* restent toutefois un sujet brûlant et une stratégie importante pour mieux comprendre les clients. Les banques devraient dès lors lier leurs données internes à celles qu'elles peuvent obtenir grâce à des collaborations dans l'industrie. Elles peuvent ainsi créer les expériences omnicanal que les clients exigent aujourd'hui de leurs interactions numériques. Par ailleurs, il est également important qu'elles réinventent le rôle du secteur dans le *customer journey*. Enfin, la création d'une boucle de valeur est primordiale. Les banques devraient attirer des clients avec des prix compétitifs et un accès facile, puis passer à des gestions de données où elles peuvent interagir et créer une valeur à long terme avec et pour le client.



disposent déjà de nombreuses données, il s'avère très difficile d'obtenir des informations utiles. Les raisons évoquées par les cadres étaient des inquiétudes sur la fiabilité des données, le manque de moyens pour analyser les données et les données isolées.

La principale préoccupation reste quand même la popularité croissante des FinTechs. Comment les FinTechs sont-elles parvenues à mieux fidéliser les clients que les banques ? La crise du COVID y a fortement contribué. Les banques n'étaient manifestement pas encore prêtes pour le grand passage au monde numérique, tandis que les FinTechs ont massivement misé sur les expériences basées sur les données et sur la *gamification* pour établir un lien émotionnel fort avec les clients, ce qui a finalement conduit à la fidélité des clients et à une rentabilité durable. Elles privilégient une relation à long terme

les FinTechs que par les BigTechs, qui peuvent désormais également proposer des produits financiers sur leurs plateformes grâce à des collaborations avec d'autres entreprises.

### COMMENT LA BANQUE REDEVIENDRA-T-ELLE UN CONCURRENT REDOUTABLE ?

L'avantage des acteurs de la FinTech est qu'ils sont relativement nouveaux. Ils peuvent répondre aux grands changements du paysage financier grâce à des technologies, des modèles économiques et des états d'esprit innovants. Les banques n'ont pas cet avantage et doivent adapter rapidement leurs modèles économiques et leur expertise au nouvel environnement. La rapidité des évolutions oblige les banques à jouer un rôle de poursuivants. Il existe néanmoins quelques domaines dans lesquels les banques peuvent se positionner correctement pour

Les clients sont donc aujourd'hui à la recherche de valeur ajoutée auprès de leurs banques. Celles qui parviendront à agir de la même manière que les modèles économiques basés sur des plateformes pourront nouer des liens émotionnels avec leurs clients. Finalement, cela augmentera la part dans leur portefeuille et pourra stimuler la croissance.

L'étude montre également que malgré l'évolution des canaux numériques, les clients apprécient toujours les rencontres physiques. Le rôle de l'agence locale a évolué vers une part importante d'une expérience *phygital* plus large. Les clients attendent des agences locales qu'elles soient des centres d'expérience avec des options de self-service et des conseils financiers.

# Rapport annuel

# Ombudsfin

**Comme chaque année, Ombudsfin, le service de médiation des services financiers, a publié son rapport annuel en 2022. Quelques belles avancées ont été enregistrées, mais il y a aussi des problèmes qui persistent et pour lesquels un suivi restera donc nécessaire.**

**Il apparaît ainsi que les établissements de crédit continuent à interpréter la notion de négligence grave, qui les dispense d'intervention financière, d'une manière qui semble douteuse pour Ombudsfin. Par ailleurs, la relation bancaire est parfois rompue à tort entre le consommateur et la banque et la nouvelle loi relative au service bancaire de base se fait également attendre. Nous résumons brièvement ci-dessous le rapport annuel 2021 d'Ombudsfin.**

## TENDANCES GÉNÉRALES

En 2021, le nombre de demandes introduites par les consommateurs et les entreprises a légèrement augmenté par rapport à 2020 (15,09 %). Nous pouvons déduire du tableau ci-dessous qu'il y a eu une augmentation constante des demandes introduites ces dernières années.

Parmi les 6 859 plaintes déposées en 2021, 1 882 (27,4 %) ont été déclarées recevables et 4 968 (72,4 %) irrecevables. Au total, 1 892 dossiers ont été clôturés l'année dernière, dont 877 ont été jugés fondés par Ombudsfin. Seules 75,9 % de ces plaintes ont été résolues. C'est en grande partie dû aux dossiers de fraude en ligne, dont le phishing est le principal coupable. Il est en effet très difficile de déterminer l'implication du

consommateur dans ce processus de fraude ainsi que l'intervention de la banque. Nous y reviendrons plus loin dans l'article.

## NUMÉRISATION ET SERVICE BANCAIRE DE BASE

La crise sanitaire qui a secoué le monde ces dernières années et le développement du numérique ont posé quelques problèmes récurrents. Ainsi, plusieurs consommateurs ont eu du mal à joindre leur banque pendant la crise du coronavirus parce qu'aucun contact personnel n'était possible, mais la réduction structurelle du nombre d'agences a également créé des difficultés. Cela exclut en outre de nombreux consommateurs qui ne sont pas (encore) tout à fait en phase avec la tendance numérique. En effet, pendant la crise sanitaire, l'accès aux services non numériques était limité, ce qui a fortement augmenté les délais d'attente pour ces consommateurs. D'autres formes de services, comme l'impression de relevés bancaires, sont également supprimées, rendues payantes ou numérisées. Ombudsfin se félicite dès lors que le gouvernement et le secteur bancaire aient signé une charte prévoyant l'obligation pour les banques de détail d'offrir à leurs clients, à partir du 1er janvier 2022, un service bancaire universel leur permettant d'effectuer au minimum 60 opérations manuelles par an et au moins 24 retraits d'espèces au guichet automatique de leur propre banque et d'imprimer des extraits de compte aux distributeurs de leurs propres agences

bancaires ou d'obtenir des retraits mensuels d'extraits au guichet ou leur envoi mensuel au domicile à la demande du client. Ce package, qui comprend également une carte de débit, doit être proposé à un tarif concurrentiel (max. 60 €/an, hors frais « raisonnables »).

Le service bancaire de base pour les entreprises est également en plein développement. Malheureusement, il se peut qu'il faille attendre l'été 2022 pour que la loi puisse effectivement être appliquée et que les entreprises puissent obtenir un service bancaire de base. Selon Ombudsfm, il s'agit en effet d'une urgence étant donné que les entreprises doivent disposer d'un compte bancaire

pour être inscrites à la Banque-Carrefour des Entreprises. Cependant, de nombreuses entreprises éprouvent des difficultés à ouvrir un compte bancaire. Une entreprise devrait d'abord faire face au refus de 3 banques différentes de lui ouvrir un compte bancaire avec un service minimum avant d'avoir droit au service bancaire de base.

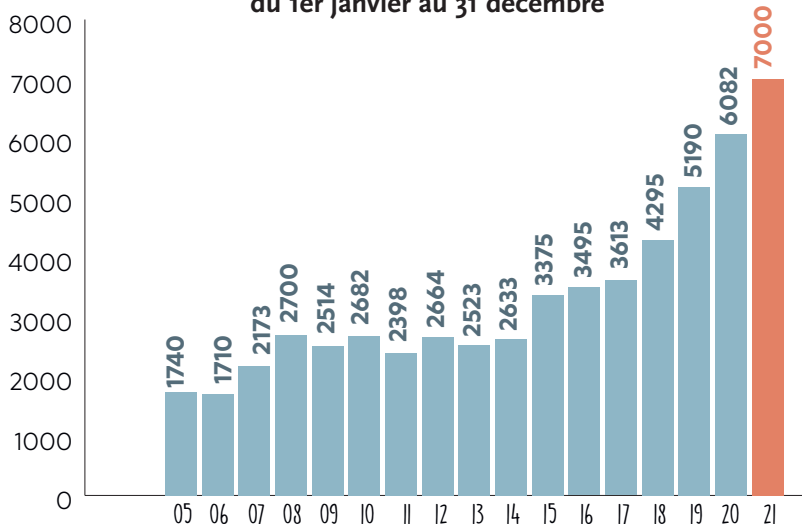
#### FIN DE LA RELATION CLIENTÈLE

En 2021, Ombudsfm a été confronté à de nombreux dossiers concernant le blocage de comptes et/ou la résiliation unilatérale de la relation avec le client par l'institution financière. Ombudsfm a constaté que les banques y ont recours pour respecter leurs obligations de vigilance

auxquelles elles doivent satisfaire pour prévenir le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Dans le cadre du « de-risking » également, les mesures susmentionnées sont parfois appliquées. Le phénomène de « de-risking » implique en fait simplement que les institutions financières tentent de limiter leurs risques. Elles peuvent ainsi facilement mettre fin à leurs relations commerciales avec des clients dès qu'elles les trouvent trop risquées. Cela peut entraîner l'exclusion de groupes appartenant à une catégorie professionnelle ou sociologique avec laquelle la banque ne souhaite plus faire affaire. (Lisez aussi l'article concernant « de-risking » sur les pages 12-13)

Le blocage du compte bancaire se fait régulièrement de manière inattendue pour le consommateur étant donné que l'institution financière a informé le client trop tard. Cela peut avoir des conséquences très ennuyeuses car le compte est souvent bloqué pour des mois. Malheureusement, Ombudsfm ne peut imposer un déblocage du compte ou une quelconque indemnisation car le non-respect de l'obligation d'information n'est actuellement pas sanctionné dans le Code de droit économique. La résiliation d'une relation bancaire entraîne naturellement de nombreux désagréments, même si la banque respecte le délai de préavis. Ombudsfm ne peut toutefois jamais obliger une institution financière à maintenir une relation avec un client. L'organisation demande cependant aux banques

nombre total de demandes  
du 1er janvier au 31 décembre





de communiquer les raisons de la résiliation, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement. Ombudsfin rappelle qu'à la suite de la résiliation unilatérale de la relation bancaire, les personnes peuvent demander un service bancaire de base dès qu'elles se retrouvent dépourvues de compte bancaire.

### DOSSIERS DE FRAUDE

Cette année encore, la majorité des plaintes traitées par Ombudsfin concernaient la contestation de transactions frauduleuses. Les résultats de la médiation dans ces dossiers de fraude sont moins positifs en 2021. Cela est principalement dû au fait qu'il est difficile de déterminer si la fraude pouvait ou non être détectée au préalable par la victime et à la difficulté d'appréciation d'une négligence grave dans le chef de la victime. Il est donc difficile de déterminer si la banque est obligée ou non d'intervenir dans les dommages, surtout en cas de dossiers de phishing, qui ne sont d'ailleurs pas toujours estimés fondés par Ombudsfin. Les scénarios de fraude les plus fréquents sont les e-mails ou SMS de phishing, le whaling

(ndlr : envoyer un message via WhatsApp à une victime en se faisant passer pour son fils/sa fille), l'achat et la vente via zememain.be et des sites similaires, la fraude aux comptes de dépôt, la fraude à l'investissement/boiler room et les money mules (ndlr : promettre à des personnes crédules de gagner rapidement et facilement de l'argent si leur compte peut être utilisé comme intermédiaire pour le blanchiment). L'approche des fraudeurs est toujours la même : obtenir ou intercepter de quelque manière que ce soit des codes de moyens de paiement et effectuer ainsi des opérations au nom de la victime. Mais parfois, les victimes sont manipulées ou trompées au point de le faire volontairement, ce qui rend plus difficile voire impossible d'exiger un remboursement de la banque. Ombudsfin conseille toutefois aux banques de travailler avec une authentification du client reposant sur deux facteurs ou plus étant désignés comme « connaissance », « possession » ou « inhérence », éléments dont seul l'utilisateur est informé. Les banques devront également prévoir d'ici l'été 2022 un système simple permettant au payeur de faire bloquer

sa carte bancaire, son compte bancaire et son application bancaire en un clic de souris ou un appel téléphonique s'il est victime de phishing par exemple. Enfin, Ombudsfin conseille également aux banques de prévoir des permanences dans les départements qui s'occupent de virements frauduleux afin de pouvoir aider plus rapidement les victimes.

### ENVIE DE LIRE LE RAPPORT ANNUEL COMPLET D'OMBUDSFIN ?

Rendez-vous sur le site <https://www.ombudsfin.be/fr/communiqué-de-presse-2021/>.



VIVIUM  
DIGITAL  
AWARDS



# VOICI LES INSURTECHS, LEADERS 2022

Les Vivium Digital Awards vous proposent un aperçu complet des outils digitaux pour courtiers d'assurances. Lors de l'événement Vivium Digital Awards du 20 avril, les leaders de chaque Radar ont été récompensés.

Découvrez tous les outils et revivez les Awards sur  
[www.viviumdigitalawards.be](http://www.viviumdigitalawards.be)



Penbox  
Penbox

PRIX DU COURTIER

Harmony

myHarmony  
Harmony

EGOR

e-GOR  
Harukey



myFaro

myFaro  
myFaro

RADAR LIFE

wikitree  
Belgium • France • Luxembourg  
GROUP

WIS  
Wikitree



WeGroup

Louise  
WeGroup

RADAR NON-LIFE

penbox

Penbox  
Penbox

RADAR INTERACTION CLIENTS

Une initiative de



Jury Partners



Supporting Partners



# 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.

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

Webinaire

22/09/2022

6 points banque

6 points crédit hypothécaire

6 points crédit à la consommation

## Optimisation des conseils en placement

Bruxelles

23/09/2022

12 points banque

## L'application des sûretés par rapport aux crédits courants

Bruxelles

16/11/2022

6 points crédits hypothécaires

6 points crédits à la consommation

## Les fondements de l'asset management

Bruxelles

23/11 + 24/11/2022

12 points banque

## Introduction au monde financier

E-learning

11 points banque

1 point assurance

2 points crédits hypothécaires

2 points crédits à la consommation

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

**sofuba.be**



# Pensions complémentaires dirigeants d'entreprise indépendants – désormais 50 % de la rémunération en tant que pension légale supposée

Tant pour les travailleurs salariés que pour les dirigeants d'entreprise ayant un statut indépendant, il est possible de financer une pension complémentaire qui, exprimée en rente annuelle, peut être au maximum égale à 80 % de la rémunération annuelle (actuelle), diminuée de la pension légale supposée, et octroyée proportionnellement en fonction des années de carrière à prendre en compte (= maximum 40 ans), la fameuse « règle des 80 % ». Pour des informations détaillées sur la règle des 80 %, voir le manuel 'Un Service Fiscal Pratique' 2022, pages 539 et suivantes.

Pour les **dirigeants d'entreprise ayant un statut indépendant**, cette « **pension légale supposée** » était jusqu'à présent fixée à 25 % de la rémunération annuelle brute, avec un minimum = pension légale minimale pour un indépendant isolé avec une carrière complète, et avec un maximum = pension légale maximale pour un indépendant isolé avec une carrière complète. Pour 2021, il s'agissait de minimum 15 911,02 € et maximum 17 592,11 € (2022 = minimum 17 332,32 € et maximum 20 446,57 €). Pour les **travailleurs salariés**, cette « **pension légale supposée** » est fixée depuis des années à **50 %** de la rémunération annuelle, prise en compte à concurrence du plafond en vigueur

pour le calcul de la pension légale (pour 2020, ce plafond était de 60 026,75 € ; pour 2021, il s'agit de 63 944 €).

Par une **circulaire du 31 mars dernier**, l'Administration fait savoir qu'il faut désormais également tenir compte, pour les **dirigeants d'entreprise indépendants**, du moins en ce qui concerne les années de carrière à prendre en considération **à partir de 2021**, d'une pension légale supposée = **50 %** de la rémunération annuelle brute (qui est prise en compte à concurrence du plafond pour le calcul de la pension légale, pour 2021 = 60 638,46 € et pour 2022 = 63 297,86 €) (circulaire 2022/C/33 - 31 mars 2022). Ce changement de position est la conséquence du fait que les pensions légales des indépendants, en ce qui concerne les années de carrière à partir de 2021, approchent celles des salariés (et ne sont plus beaucoup plus basses que celles des salariés, ce qui était le cas par le passé).

Pour les années de carrière à prendre en compte jusqu'en 2020 inclus, la pension légale supposée peut continuer à être estimée à 25 % de la rémunération annuelle brute **2020** (et donc pas de la rémunération annuelle du versement de prime), avec cette nuance qu'il faut tenir compte de la pension minimale



*Lieven Van Belleghem, chargé de cours fiscal et auteur pour NCOI-Informations Fiscales*

et maximale d'un indépendant isolé avec carrière complète en vigueur pour l'année du versement de prime (pour les montants tels qu'ils s'appliquent pour 2021 et 2022 : voir ci-dessus). Si le dirigeant d'entreprise indépendant a une carrière mixte (en partie salarié, en partie indépendant), une pension légale = 50 % de la rémunération annuelle brute versée pour l'année du versement de prime doit être prise en compte pour les années de carrière en tant que salarié. >>>

L'exemple suivant est donné dans la circulaire :

Un dirigeant d'entreprise né le 28/2/1980 a exercé une activité salariée du 1/12/2004 au 31/12/2009 (61 mois). Le 1/1/2010, il devient dirigeant de la société A sous le statut d'indépendant. L'âge de la retraite légale est fixé à 67 ans (en l'occurrence, sa carrière réelle est de 507 mois et la pension légale à prendre en compte est calculée en fonction de cette carrière réelle). Sa rémunération s'élève à 50 000 € en 2020 et à 60 000 € en 2021.

Le montant de la pension légale à prendre en compte pour la détermination de la limite de 80 % s'établit comme suit :

pour les années avant 2021 sous le statut d'indépendant :  $50\,000 \times 25\%$  = 12 500, mais porté au minimum de pension qui s'élève à 15 911,02 →  $15\,911,02 \times 132/507 = 4\,142,51$  € ;

pour les années à partir de 2021 :  $60\,000 \times 50\% \times 375/507 = 22\,189,35$  €.

Montant total de la pension légale pour le calcul de la limite de 80 % :  $4\,142,51 + 22\,189,35 = 26\,331,86$  €.

Pour les dirigeants d'entreprise plus âgés, le nouveau régime aura probablement peu d'effet sur la pension complémentaire maximale à financer. Pour les jeunes dirigeants d'entreprise, la situation est quelque peu différente.

Ainsi, dans sa critique de la circulaire publiée dans le **Fiscologue n°1742**, page 1, **Paul Van Eesbeeck** donne l'exemple suivant :

En cas de rémunération annuelle = 60 000 € et 35 années de carrière, un dirigeant d'entreprise indépendant peut, selon l'« ancienne » méthode, constituer un capital pension complémentaire =

$$[(0,80 \times 60\,000,00 \text{ €}) - 17\,332,32 \text{ €}] \times 35/40 \times 16,1004 (*) = 432\,041,68 \text{ €}$$

(\*) 16,1004 = coefficient de conversion « rente annuelle » en « capital » en cas de versement à 65 ans (pour plus d'informations, voir 'Un Service Fiscal Pratique' 2022).

Mais s'il s'agit d'un dirigeant d'entreprise indépendant qui a déjà presté 20 ans en tant qu'indépendant jusqu'en 2020 et qui a encore 25 ans à prester à partir de 2021, et qui avait une rémunération annuelle 2020 = 50 000 €, et pour qui 35 années de carrière peuvent également être prises en compte (= années de carrière prestées dans la société et maximum 10 années de carrière prestées ailleurs auparavant), le capital pension complémentaire à financer doit être calculé comme suit :

- pension légale à prendre en compte :
  - pour les 20 années prestées en tant qu'indépendant avant 2020 :  $25\%$  de 50 000 € (= rémunération 2020) = 12 500 €, mais à porter au montant de pension minimum = 17 332,32 €.
  - pour les 25 années prestées et encore à prester en tant que dirigeant d'entreprise :  $50\%$  de 60 000 € (rémunération 2021) = 30 000 €.
  - pension légale à prendre finalement en compte =  $(17\,332,32 \times 20/45) + (30\,000,00 \times 25/45) = 24\,369,92$  €.
- capital pension maximal à constituer :  $[(0,80 \times 60\,000,00 \text{ €}) - 24\,369,92 \text{ €}] \times 35/40 \times 16,1004 = 332\,897,02$  €.

Conclusion : en raison de la nouvelle méthode, la pension complémentaire à financer diminue de près de 100 000 €.

### BASE TROP ÉLEVÉE POUR LES DIRIGEANTS D'ENTREPRISE INDÉPENDANTS

Une des remarques critiques légitimes formulées par Paul Van Eesbeeck dans son article du **Fiscologue n°1742** concerne la base sur laquelle la pension légale supposée doit

être calculée pour les dirigeants d'entreprise indépendants.

Pour les **travailleurs salariés**, la pension légale supposée est calculée sur la base de la rémunération brute (hors double pécule de vacances et l'éventuel avantage de toute nature voiture de société), ce qui est tout à fait justifié étant donné que les cotisations sociales sont également calculées sur la base de cette rémunération brute pour les travailleurs salariés (et donc aussi les cotisations de pension).

Pour les **dirigeants d'entreprise indépendants**, les cotisations sociales (et donc aussi les cotisations de pension) ne sont toutefois pas calculées sur la base de la rémunération annuelle brute, mais bien sur la base de la rémunération nette imposable (= rémunération brute, diminuée des cotisations sociales et d'une éventuelle prime PLCI et des frais professionnels forfaitaires ou réels). Bref : la pension légale n'est pas constituée sur la base de la rémunération brute, mais bien sur la base de la rémunération nette imposable. Dans cette optique, il n'est donc pas défendable que, pour les dirigeants d'entreprise indépendants, la pension légale à prendre en compte doive quand même être calculée sur la base de la rémunération brute. Il devrait s'agir de la rémunération nette imposable. Paul Van Eesbeeck mentionne par exemple qu'il n'est pas illusoire qu'une rémunération brute = 60 000 €, donne finalement un net imposable = 45 000 €. Reste à voir si l'Administration souhaitera encore adapter son point de vue à cet égard.

### INFORMATIONS DÉTAILLÉES

Si vous souhaitez en savoir plus sur la circulaire et les réflexions critiques de Paul Van Eesbeeck, nous vous conseillons vivement son article dans le **Fiscologue n°1742**.

# APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*UNE STRATÉGIE,  
DEUX FONDS:*

**APHILION Q<sup>2</sup> - EQUITIES (ISIN BE0058285850)**

**APHILION Q<sup>2</sup> - BALANCE (ISIN BE6270159799)**

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À [www.aphilion.com](http://www.aphilion.com)

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.





## 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](mailto:info@bzb-fedafin.be). Vous recevrez ensuite un lien vers le formulaire d'affiliation complet et une invitation à payer.

### Tarifs

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

Signature

Date

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

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