

Momentum

02/'24

26^e année | trimestriel | juin 2024



bzb
fedafin

Eiensestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépôt Alost
P923465



MIX
Papier van
verantwoorde herkomst
FSC® C014767

**Le monde devient de plus en plus complexe.
De plus en plus de règles.
De plus en plus d'infos à connaître, de choses à savoir.
Et du coup, de plus en plus de moments qui pourraient mal tourner.
Des instants délicats où la dispute n'est pas loin.
Avec nos voisins, notre employeur. Notre ex ou un fournisseur.
Ou simplement un inconnu que l'on croise dans la rue.**

Quand ça arrive, de nombreuses questions se posent très vite.
Ai-je vraiment raison ? Suis-je en droit ?
Est-ce que l'argument adverse tient la route ?
Combien cela pourrait-il me coûter ?
Et surtout : qui va me défendre ?
À qui puis-je parler ?
Appeler directement un avocat n'est pas toujours nécessaire
et risque fort de coûter cher.
Et Google a clairement ses limites.
Surtout si on ne comprend pas ce qu'on lit.

Voilà clairement un moment Euromex.
Tout simplement parce que les juristes d'Euromex
se sentent parfaitement à l'aise dans toutes les branches du droit.
Ils écoutent votre question, analysent votre situation
et négocient avec la partie adverse.
Toutes les solutions possibles sont envisagées
pour vous aider, vous conseiller
ou vous obtenir une compensation.

**Mais comment faire appel à un juriste Euromex ?
En fait, vous pouvez peut-être déjà compter sur l'un d'eux.
Jetez un œil à vos papiers d'assurance pour vérifier si vous
bénéficiez de la protection juridique Euromex.
C'est le cas ? Félicitations, l'un de nos juristes est à votre service.
Ce n'est pas encore le cas ? Parlez-en vite à votre courtier.**

Quoi qu'il en soit, vous devriez toujours avoir
un juriste Euromex à vos côtés.
Parce qu'on ne sait jamais ce qui peut arriver.
Mais une chose est certaine, vous pouvez toujours
compter sur un juriste Euromex.

Plus que jamais
le moment
pour Euromex

euromex

rechtsbijstand | protection juridique

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



Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire de la publicité dans Momentum

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

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

info@bzb-fedafin.be | www.bzb-fedafin.be

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

albert@bzb-fedafin.be

La rédaction de Momentum et l'éditeur responsable entendent publier des informations de la plus grande fiabilité, au sujet desquelles leur responsabilité ne peut toutefois être engagée.

Les votes ont été comptabilisés. À l'heure de la rédaction de cet éditto, je ne sais pas encore quels partis seront les grands gagnants. J'espère toutefois qu'ils se pencheront sur certains problèmes de premier plan qui touchent l'ensemble du secteur financier. Je pense notamment à l'alphabétisation financière et aux compétences numériques de la population belge, au taux de chômage et au recrutement de personnel qualifié, ainsi qu'à la surcharge administrative des intermédiaires indépendants. Enfin, j'espère que le nouveau gouvernement fera preuve de flexibilité en matière de concertation avec le secteur financier et que des négociations pourront être menées dans le respect mutuel.

Si l'espoir fait vivre, il ne suffit évidemment pas d'espérer que nos hommes politiques s'attaquent à ces problématiques. C'est pourquoi BZB-Fedafin a décidé début 2022 d'aider ses membres dans leur recherche de personnel qualifié. Dès le début du projet, nous avons créé une toute nouvelle page d'offres d'emploi sur le site web de BZB-Fedafin où nos membres peuvent publier leurs offres d'emploi. Nous avons également lancé une collaboration avec différents cabinets d'outplacement. Nous avons en outre rédigé, en collaboration avec le VDAB, un pack d'information numérique sur le secteur financier. Les demandeurs d'emploi et toutes les autres personnes intéressées pourront ainsi découvrir le secteur en toute simplicité. Ce pack d'information permet également de dissiper de nombreux malentendus sur notre secteur. Il peut dès à présent être consulté sur le site web du VDAB. J'espère que cela attirera les candidatures ! D'autres initiatives sont également au programme... mais nous y reviendrons plus tard !

L'intermédiaire indépendant joue un rôle crucial dans l'éducation financière et les compétences numériques des citoyens. Ils sont nombreux à rechercher une personne de confiance pour les assister dans leurs tâches bancaires et d'assurance. Surtout lorsque celles-ci sont complexes. Il est donc essentiel que les agences restent ouvertes et accessibles afin que vous puissiez continuer à soutenir ce groupe de personnes et qu'elles restent à leur tour actives dans la société. Vous en apprendrez d'ailleurs plus sur l'accessibilité financière à l'ère du numérique en p. 9 de ce magazine.

Enfin, en tant qu'association professionnelle, nous essayons de limiter ou de faciliter autant que possible les charges administratives pour les intermédiaires. Vous remarquerez ainsi que la plateforme de formation Edfin a été adaptée aux nouvelles recommandations de la FSMA sur les points de recyclage. Vous pourrez désormais voir dans votre profil combien de points généraux et spécifiques au secteur vous avez obtenus sans devoir effectuer vous-même les calculs.

Grâce à ces différentes initiatives, nous apportons d'ores et déjà notre pierre à l'édifice en tant qu'association professionnelle, et ce quelles que soient les décisions du futur gouvernement.

contenu

- 3 Les fonds d'investissement durables le sont-ils réellement ?
- 6 Découvrez les associations des agents affiliés à BZB-Fedafin
- 9 Délais relatifs au paiement des prestations d'assurance
- 11 L'accessibilité financière à l'ère du numérique
- 13 Validité des sanctions financières imposées aux agents par les établissements de crédit et les assureurs
- 16 NOUVEAU SUR EDFIN : la séparation entre les formations spécifiques au secteur et les formations générales
- 18 Rendement financier du portefeuille des ménages belges
- 20 Vivium Digital Awards
- 24 Nouvelle augmentation des dossiers de fraude online
- 27 Le nouveau droit de la responsabilité entrera bientôt en vigueur
- 31 Rapport annuel CSIPME
- 33 Visite au Wikifin Lab

L'ESMA (l'autorité de surveillance européenne) imposera à l'avenir des règles plus strictes en matière de fonds durables. Cette décision est intervenue après qu'une étude menée par De Tijd et d'autres médias européens a révélé que près de la moitié des fonds d'investissement qui se disent « durables » investissent dans des entreprises utilisant des combustibles fossiles. De nombreux fonds affirment pourtant qu'ils répondent déjà aux exigences des réglementations belges et européennes. Nous avons posé quelques questions à ce sujet à Tom Van den Berghe, Director Sustainable Finance chez Febelfin et directeur général du label Towards Sustainability (norme de qualité pour les produits financiers).

Les fonds d'investissement durables le sont-ils réellement ?



Tom Van den Berghe, Director Sustainable Finance Febelfin

Une étude menée par De Tijd et d'autres médias européens a récemment révélé que certains fonds d'investissement qui se disent « durables » investissent pourtant dans des entreprises utilisant des combustibles fossiles. Comment tenez-vous désormais compte de cet élément dans le label Towards Sustainability ?

Le label Towards Sustainability contribue à la lutte contre le greenwashing en garantissant aux investisseurs un niveau de durabilité crédible et ambitieux. Les fonds labellisés sont contrôlés chaque année par des experts indépendants (collaboration entre le Forum Ethibel, l'ICHEC Bruxelles et l'Université d'Anvers) sur le plan du respect de la norme de qualité Towards Sustainability.

Cette norme exige que les fonds labellisés n'investissent pas dans des activités préjudiciables (violations des droits de l'homme et du travail, tabac, armes, charbon, sociétés pétrolières et gazières, sociétés d'électricité à la traîne dans la transition), que la durabilité soit intégrée de manière significative et rigoureuse à la politique d'investissement et que la communication à ce sujet soit claire.



Les règles déjà strictes concernant les entreprises utilisant des combustibles fossiles ont notamment encore été renforcées en juin 2023. Outre les règles strictes concernant le chiffre d'affaires maximum tiré des combustibles fossiles et les exigences de transition, toute expansion de ces activités (c'est-à-dire tout nouveau projet d'exploration, d'extraction ou d'expansion de leurs capacités) entraînera l'exclusion de l'entreprise concernée.

Ce durcissement a pour conséquence que pratiquement toutes les entreprises traditionnelles de charbon, de pétrole et de gaz ne seront plus autorisées dans les fonds labellisés. Ces règles sont au moins équivalentes à celles des indices alignés avec l'Accord de Paris et vont même encore plus loin dans certains domaines. Les nouvelles règles entreront en vigueur pour tous les fonds labellisés dès fin juin 2024.

Le label Towards Sustainability valorise les efforts de transition des entreprises pétrolières et gazières et des entreprises d'électricité, mais exige que ceux-ci soient quantifiables, par exemple par l'établissement d'objectifs basés sur la science (« science-based targets ») qui doivent être audités, ou par des investissements minimaux (capex) dans les énergies renouvelables.

Le niveau de durabilité d'un fonds ne peut se réduire à investir ou non dans des entreprises utilisant des

combustibles fossiles. La durabilité est une notion beaucoup plus large qui, outre les considérations environnementales, tient compte de l'impact social et de la bonne gouvernance (ESG) des entreprises. Elle va aussi au-delà d'une simple exclusion, mais nécessite également un actionariat actif et un dialogue. Le label Towards Sustainability exige des administrateurs qu'ils adoptent une approche holistique dans leur politique d'investissement durable.

Comment les clients peuvent-ils le vérifier ?

Le label Towards Sustainability attache de l'importance à fournir des informations claires et utiles aux investisseurs. Grâce à un ID de durabilité clair et complet associé à chaque produit labellisé, les investisseurs peuvent trouver le produit correspondant à leurs préférences et convictions personnelles en matière de durabilité. Vous pouvez ainsi notamment vérifier dans quelle mesure un fonds est exposé à l'industrie fossile.

L'ESMA va imposer de nouvelles directives plus strictes. Sur cette base, le label Towards Sustainability va-t-il également (devoir) procéder à des adaptations ?

Au cours de la semaine du 14/05/2024, l'ESMA a émis des recommandations quant à l'utilisation des termes liés à la durabilité (« transition », « ESG »,

« durable », « impact », etc.) dans la dénomination des fonds. Celles-ci recommandent qu'au moins 80 % des investissements dans un fonds soient liés à son engagement ESG tel que formulé dans son nom. Le label Towards Sustainability prévoit une exigence similaire de 80 % pour la part des investissements soumise à la stratégie de durabilité du fonds.

En outre, les directives de l'ESMA recommandent l'exclusion de certains secteurs (tabac, armes controversées, combustibles fossiles) en fonction des termes utilisés dans le nom du fonds. Après une première analyse, les exclusions du label Towards Sustainability s'avèrent équivalentes ou plus strictes. Nous continuerons notre analyse de ces recommandations et procéderons à des adaptations si nécessaire, mais celles-ci semblent à première vue limitées.

(Remarque : Il s'agit de recommandations émises par l'ESMA et non d'une législation contraignante de l'UE : les autorités nationales de surveillance de l'UE peuvent donc décider de les suivre en totalité, en partie ou pas du tout).

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



Découvrez les associations des agents affiliés à BZB-Fedafin

BZB-Fedafin défend les intérêts des agents indépendants actifs dans les services bancaires et d'investissement, l'assurance et le crédit. Dans plusieurs banques et compagnies d'assurance qui travaillent avec des agents indépendants, il existe une association d'agents ou un cercle d'amis. Celles-ci sont toutes affiliées collectivement à BZB-Fedafin et font en sorte que nous puissions, en tant qu'association professionnelle, encore mieux défendre les intérêts de nos membres et les soutenir dans leurs activités professionnelles. Dans cette rubrique, nous mettrons en lumière quelques présidents de cercles d'amis et d'associations d'agents dans les prochaines éditions. Pour cette édition, Jean-François Kaiser, secrétaire-trésorier et porte-parole pour l'occasion de l'association des agents GICA (Crelan), et Xavier Diez, président de l'AIAF (Fintro), prennent la parole.



Jean-François Kaiser, secrétaire-trésorier GICA, association des agents Crelan

Pourquoi avez-vous choisi d'exercer une profession dans le domaine de la finance ?

Jean-François Kaiser : C'est une vocation qui pour beaucoup d'agents Crelan se transmet même souvent de génération en génération. Par ailleurs, la finance : oui, mais dans une banque qui porte des valeurs et qui travaille dans l'intérêt du client avec une approche personnalisée et humaine. Et surtout, avec une qualité de service souvent différenciée par rapport au secteur quand vous regardez ce que nous faisons au sein des agences Crelan.

Xavier Diez : J'ai toujours été passionné par l'économie et le secteur financier. C'est la raison pour laquelle j'ai décidé de

commencer mes études à HEC Liège, une école de gestion. Des amis m'ont suggéré de racheter une agence "Crédit à l'industrie" en 1987. J'ai finalement accepté cette offre et c'est ainsi que je suis entré à la banque.

Qu'avez-vous vécu vous-même qui vous aide à conseiller vos clients (par exemple, dommages à la voiture, inondations, etc.) ?

Jean-François : Au bout de 20 ans de métier, ce n'est pas un seul événement ou mêmes plusieurs qui permettent de conseiller les clients, c'est une expérience acquise tous les jours, dossier par dossier, affaire par affaire aux côtés des clients qui permettent de se forger une expérience et pouvoir répondre à des problèmes ou à des questions et même souvent de pourvoir les anticiper.

Xavier : Je pense que c'est surtout ma formation à HEC Liège qui m'aide à conseiller les clients. J'ai également suivi plusieurs cours sur l'écoute, la pensée positive, etc. J'y ai appris beaucoup de trucs et astuces que je peux appliquer dans le fonctionnement quotidien de mon bureau.

Pourquoi avez-vous choisi de siéger au conseil d'administration du cercle d'amis ? Avez-vous un objectif spécifique à atteindre avec le cercle d'amis ?

Jean-François : À titre personnel, mon père Roger a été l'un des membres fondateurs de cette ASBL en 2003 et j'ai suivi et avancé dans ses pas, mais ma volonté personnelle en siégeant au sein de conseil d'administration réside dans le fait que je veux que ce mouvement perdure dans le temps, car il est pour moi importantissime, mais je veux aussi qu'il soit partagé par le plus grand nombre. Plus on est solidaire entre nous, plus on est fort devant notre commettant. On est belges, l'union fait la force et cette devise coule dans nos veines. À titre

personnel, j'ai par ailleurs toujours prôné le partenariat dans le développement de toutes mes affaires, plutôt que de faire cavalier seul.

Xavier : Cela me semblait normal vu mon statut de représentant des agents près l'organe de concertation. En outre, j'étais également l'un des fondateurs de l'ASBL AIAF au niveau national. Le chemin était donc déjà largement tracé et il n'a pas été difficile d'accepter d'en devenir le président voici près de 10 ans.

Le cercle d'amis GICA est depuis longtemps affilié à BZB-Fedafin. Quel est, selon vous, l'avantage de cette affiliation collective ?

Jean-François : L'ASBL GICA est un espace d'échange, de défense de nos intérêts, d'interconnexion entre agents mais s'inscrire de manière collective au sein d'une fédération professionnelle permet d'aller chercher ce que nous n'avons pas en interne. Je parle de l'expertise juridique, des interconnexions possibles avec les réseaux des autres marques, l'échange pas seulement interne mais national cette fois en ce qui concerne notre métier, l'expérience des autres réseaux et BZB-Fedafin est un acteur majeur dans ce domaine en Belgique, respecté et écouté par les responsables des banques qui travaillent avec des réseaux d'agents indépendants.

Quelle est la principale raison d'être de votre association des agents ? Qu'est-ce que l'association offre à ses membres ?

Jean-François : Il est très important pour un agent bancaire ou un courtier en assurances de se fédérer au sein d'un réseau. Le commettant pourrait avoir tendance à vouloir diviser pour mener à bien sa politique commerciale et rendre son réseau plus malléable. Le « cercle d'amis » comme vous dites permet d'échanger, de parler d'une voix

commune, de défendre des dossiers de manière collective, parfois de faire infléchir des politiques commerciales qui portent préjudice au réseau, de prioriser certains dossiers qui permettent de répondre à des besoins criants du terrain. Bref, selon l'adage, tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.

Xavier : Notre principale raison d'être est et reste la défense des intérêts collectifs de tous les agents Fintro. Cela signifie que nous nous concentrons principalement sur les problèmes et les intérêts généraux de nos membres et que nous ne nous engageons pas dans la défense d'intérêts individuels. Ainsi, nous avons régulièrement des discussions avec le management team (MT) et nous organisons également des réunions régionales. En Wallonie, ces réunions ont lieu physiquement, tandis qu'en Flandre, nous essayons de les organiser via Teams. De cette manière, nous restons au courant des questions ou problèmes qui se posent dans les deux parties du pays.

Un réseau d'agences se compose souvent d'un grand nombre d'agences différentes : de grandes agences urbaines, de petites agences municipales, et chaque agence n'est pas non plus la même en termes de spécialisation. Comment gérez-vous cette situation en tant que cercle d'amis/association d'agents, de sorte que tous les bureaux se sentent représentés par le cercle d'amis ?

Jean-François : C'est une des plus grandes difficultés de la mission de GICA : fédérer le plus grand nombre autour d'un intérêt commun tout en respectant les spécificités de chacun. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons que le plus grand nombre d'agents puisse participer. GICA représente 80 % du réseau francophone de CRELAN et un peu plus de 40 %





Xavier Diez, président AIAF, association des agents Fintro

des agents francophones de AXA qui commencent à rejoindre le mouvement. Au sein de l'association, nous cherchons à constituer un conseil d'administration composé d'au moins 15-16 agents et qui sont issus de toutes les provinces wallonnes ainsi que de Bruxelles dans l'idéal. Ce n'est pas toujours évident mais c'est le modèle que nous avons choisi pour rassembler le plus d'expérience possible.

Le conseil d'administration élit ensuite en son sein, un comité de direction composé de 5 agents : un président, un vice-président, un secrétaire-trésorier ainsi que les 2 membres élus de l'organe paritaire que nous voulons absolument

avoir de manière permanente au sein de ce CD.

Xavier : Les six représentants des agents près l'organe de concertation, qui sont administrateurs de l'AIAF, ainsi que leurs 10 collègues également administrateurs, sont un panel de tous les types d'agences évoqués dans votre question. Les intérêts de toutes ces agences sont de facto pris en considération dans toutes nos réunions de conseil d'administration de l'AIAF ainsi que dans toutes les réunions formelles ou informelles avec le MT de Fintro.

Quelle est la relation entre l'association des agents et le commettant ? De quoi discutez-vous entre vous ?

Jean-François : La relation avec le commettant est permanente. D'abord, les membres du conseil d'administration de GICA sont nos représentants au sein des différents conseils consultatifs (mieux connu sous le nom MIA chez AXA) et divisé en 3 segments : le crédit retail/business, l'IT/administration et le Wealth. Environ 4 réunions par an se font au sein de chaque segment où nous rencontrons les décideurs et les responsables de la banque sur différents sujets d'actualités. Et le comité de direction de GICA qui gère le quotidien de l'association rencontre plusieurs fois par an les membres du comité de direction de la banque pour faire remonter des sujets brûlants, des doléances parfois et garder un contact permanent entre la direction de la banque et les représentants du réseau. C'est très important de pouvoir garder ce contact dans une banque telle que la nôtre. Et nous espérons que ce contact privilégié puisse perdurer même au sein d'une banque de plus grande taille.

Xavier : Nous avons la chance de pouvoir compter lors de chaque réunion officielle de l'organe de concertation, une réunion de l'association des agents. La réunion de l'organe de concertation ne traite que des questions liées aux commissions, tandis que la réunion de l'association des agents traite toutes les autres questions.

Comment les agents Fintro peuvent-ils s'affilier à l'AIAF ?

Via le formulaire 'devenir membre' sur le site web de www.bzb-fedafin.be.

Vous pouvez indiquer sur ce formulaire que vous êtes membre d'AIAF.

Comment les agents Crelan peuvent-ils s'affilier à GICA ?

Ils sont normalement contactés par les soins de l'équipe GICA. S'il y a des agents qui sont intéressés à rejoindre le mouvement, ils peuvent s'adresser à jeanfrancois.kaiser@crelan.be.

Délais relatifs au paiement des prestations d'assurance

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le 13 septembre 2021, Pierre-Yves Dermagne a demandé à la Commission des Assurances d'émettre un avis et de préparer un projet de loi portant sur les délais et sanctions relatifs au paiement des prestations d'assurance. Le ministre a précisé que l'indemnisation n'était alors liée à des délais que dans certaines branches d'assurance et a demandé la mise en place d'un cadre législatif général pour le règlement des sinistres dans le cadre de la protection des consommateurs. Sur la base notamment de cet avis, le ministre est parvenu à la proposition de loi finale qui a entre-temps été adoptée et publiée.

CHAMP D'APPLICATION

Jusqu'à présent, seules les assurances incendie, les RC Véhicules automoteurs et les assurances vie étaient soumises à des règles spécifiques relatives au paiement des prestations. Selon le ministre, il en a résulté un cadre légal manquant de cohérence sur le plan des délais de paiement pour les prestations d'assurance. Cette loi vise à uniformiser ces règles. Elle comprend 4 volets concrets :

- les assurances de responsabilité (sauf RC Véhicules automoteurs) ; les règles qui s'appliquaient déjà à l'assurance RC Véhicules automoteurs étant généralement appliquées aux assurances de responsabilité.
- les assurances de choses (à l'exception de l'assurance incendie), les règles qui s'appliquaient déjà à l'assurance Incendie étant généralement appliquées aux assurances de choses.

Le 2 avril 2024, le Moniteur belge a publié la loi concernant les délais et sanctions relatifs au paiement des prestations d'assurance. Cette loi est intervenue à la demande de Pierre-Yves Dermagne, vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail. En 2021, il avait déjà demandé un avis à ce sujet à la Commission des Assurances, dans laquelle siège également BZB-Fedafin. La loi entrera en vigueur le 1er octobre 2024.

- les assurances incendie (à l'exception de celles pour les « risques simples »), les règles étant complétées afin de parvenir à l'uniformisation susmentionnée.
- d'autres assurances non encore réglementées, par exemple les assurances santé.

Les nouvelles règles entreront en vigueur à partir du 1er octobre 2024 et s'appliqueront aux demandes d'indemnisation introduites à partir de cette date.

QU'EST-CE QUI CHANGE CONCRÈTEMENT ?

Revenir sur toutes les règles par branche d'assurance ne relève pas du champ d'application de cet article. De manière générale, conformément à la règle introduite, l'assureur est tenu de répondre dans un délai de trois mois à toute demande d'indemnisation. Dans le cas contraire, il est tenu au paiement d'un montant forfaitaire de 300 euros en faveur du bénéficiaire de la prestation d'assurance. Si le bénéficiaire a envoyé un rappel et que l'assureur n'a pas répondu au rappel dans les onze jours, celui-ci est également tenu au paiement d'un

montant forfaitaire de 300 euros par jour de retard à partir du jour de l'envoi du rappel. Le montant cesse d'être dû le jour suivant celui de la réception de la réponse motivée ou de l'offre motivée de paiement par le bénéficiaire de la prestation d'assurance. Le montant de 300 € est réévalué chaque année en fonction de l'inflation. Les montants dus sont payés dans les trente jours de leur fixation. Une prestation d'assurance doit être payée dans les 30 jours à compter du moment où l'on dispose de tous les éléments raisonnablement nécessaires à cette fin et qu'aucune contestation ne subsiste.

L'objectif de cette loi est de parvenir à un règlement optimal des sinistres sans retards injustifiés.

Comme la plupart des assurés ne connaissent pas leurs droits en la matière, l'intermédiaire d'assurance peut à nouveau apporter une valeur ajoutée à son client en respectant correctement les délais avec lui et, si nécessaire, en interpellant les compagnies d'assurance à ce sujet.

Déjà
200 ANS
d'aventures.

Construisons la suite
ensemble.

Supporter de votre vie



Il y a 200 ans, notre entreprise voyait le jour avec un seul but : soutenir les gens et la société.

À l'époque déjà, nous étions supporteurs de votre vie. Le temps a passé, mais nos objectifs restent les mêmes. Nous voulons continuer à nous démarquer en investissant dans ce en quoi nous croyons :

- Notre **relation de confiance** avec nos partenaires, nos courtiers et nos clients
- La **qualité** de nos produits et de nos services
- Nos **projets innovants, durables et locaux**

Notre expérience et notre longévité exceptionnelle ont un impact sur le secteur de l'assurance, mais aussi sur le monde qui nous entoure. Rien de tout cela n'aurait été possible sans vous, les courtiers, grâce à votre expertise et votre proximité avec vos clients.

Écrivez avec nous le nouveau chapitre de notre histoire.

L'accessibilité financière à l'ère du numérique

VULNÉRABILITÉ FINANCIÈRE

Il y a trois ans, une étude a été menée sur la santé financière des ménages belges. Les résultats ont montré que pas moins de 2/3 des ménages belges pensent être financièrement vulnérables. Cela signifie qu'ils pensent que leur réserve d'épargne est insuffisante pour faire face à d'éventuels coups durs. Ils se sentent de plus en plus impuissants face à cette situation. L'étude a également cherché à identifier les groupes socio-économiques qui se sentent particulièrement vulnérables. On peut noter tout d'abord d'importantes disparités entre la Flandre et la Wallonie : en Flandre, deux fois plus de familles qu'en Wallonie ont en effet déclaré se penser suffisamment stables financièrement. Le contexte familial joue également un rôle important. En tant que famille, si vous avez déjà connu un revers financier par le passé, vous courez plus de risques de vous retrouver en difficultés financières à l'avenir. Enfin, les plus jeunes craignent généralement de ne pas avoir une réserve suffisante pour faire face aux coups durs.

À l'ère du numérique, il y a désormais de plus en plus d'informations disponibles en ligne sur les produits financiers ou d'autres questions relatives au secteur financier, mais 1/4 des personnes interrogées ont déclaré ne pas savoir où chercher ces informations. À l'ère du numérique, il est en effet essentiel de disposer de suffisamment d'appareils numériques performants, d'une culture numérique et d'une culture financière. Ces conditions font apparaître 3 groupes particulièrement vulnérables, à savoir les groupes à faibles revenus, à faible niveau d'éducation et la population plus âgée. Kris Boudt (UGent) a clôturé sa

L'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB – REOC) a organisé en avril dernier une conférence sur l'accessibilité financière à l'ère du numérique. Quelles sont les opportunités ? Y a-t-il des pièges à éviter ? BZB-Fedafin y a assisté et a mené l'enquête pour vous !

présentation en appelant à la nécessité d'un écosystème financier visant à améliorer les connaissances numériques et financières.

ASPECTS JURIDIQUES

Hervé Jaquemin (UNamur et directeur du CRIDS) s'inquiète également des dangers qui planent autour de la numérisation. Pensez notamment à la fraude, à la vulnérabilité numérique, etc. Lors de sa présentation, il a toutefois souhaité se concentrer sur le positif, à savoir la création de nouveaux systèmes innovants et la proximité de différents services. Selon lui, il convient également de s'intéresser à 2 questions juridiques : les utilisateurs ont-ils le droit de ne pas utiliser les services financiers numériques et évoluons-nous vers un monde où les données financières seront partagées dans un contexte lié aux big data et à l'IA ? Il constate qu'il existe déjà un cadre légal, mais qu'il reste encore beaucoup à faire. On oublie parfois que la fracture numérique est une réalité et que ces personnes ont aussi le droit d'être protégées. Le monde du numérique est en constante évolution, ce qui peut également entraîner un sentiment supplémentaire d'exclusion. Il a cité l'exemple de la communication des

assureurs : vous pouvez indiquer si vous souhaitez recevoir ces communications par e-mail ou par courrier. Il estime que ce choix doit pouvoir être fait dans plusieurs domaines, de sorte que tout le monde puisse continuer à s'impliquer dans la société actuelle.

TABLES RONDES

Le rapport annuel d'Ombudsfin présenté lors de la conférence a révélé que les consommateurs vulnérables ne peuvent plus accéder au service bancaire de base en raison de la fermeture de nombreux guichets. Jean-Philippe Ducart (Test-Achats), Raf Rottier (Febelfin), Anne Filly (Financité) et Delphine De Riemaeker (BAPN) ont eu l'occasion



BZB-Fedafin a mené une enquête sur la satisfaction des clients à l'égard de leur intermédiaire en 2020 en collaboration avec PwC. Il en ressort que l'intermédiaire est perçu comme une personne de confiance qui connaît les produits financiers. Il peut rendre ces questions complexes compréhensibles et joue donc un rôle crucial dans l'accessibilité financière à l'ère du numérique. En outre, l'enquête a également montré que le contact en personne est nettement préféré lorsqu'il s'agit de changements importants, par exemple l'achat d'une voiture. Vous pouvez consulter l'enquête sur le site de BZB-Fedafin, sous la rubrique « Études ».

de réagir à cette information au cours de la conférence. Jean-Philippe, Anne et Delphine étaient tous trois d'accord pour dire que le service bancaire de base et le service bancaire universel ne résolvent pas les problèmes des consommateurs vulnérables. Jean-Philippe Ducart explique que cela ne résout pas les difficultés des personnes vulnérables, car il y a toujours moins de distributeurs automatiques et d'agences. Delphine a ajouté que le fait que le nombre de guichets physiques continue de diminuer représente un problème majeur. Il est en effet indirectement discriminatoire pour les personnes vivant dans la pauvreté/la vulnérabilité financière. Ils ont besoin de s'adresser à un être humain compétent parce qu'ils se trouvent souvent dans des situations complexes. Selon elle, le nombre de virements gratuits (5) qu'offre le service bancaire de base est

également insuffisant. Anne partage ce point de vue : un trop grand nombre de choses sont plafonnées, notamment les extraits. Il y a aussi trop peu de communication sur le service bancaire de base. En outre, les banques découragent les gens d'accéder au service bancaire de base. C'est également ce que soutient notre association professionnelle BZB-Fedafin. C'est donc ce que nos membres représentent.

Raf Rottier de Febelfin n'était quant à lui pas tout à fait d'accord avec les remarques des autres membres du panel. Il a rappelé qu'au moins 60 transactions manuelles sont prévues par consommateur et 24 retraits sur n'importe quel réseau. En comparaison avec les Pays-Bas, la Belgique ne s'en sort pas si mal, selon lui : les 3 grandes banques des Pays-Bas disposent encore ensemble de 250

agences bancaires, là où la Belgique en compte encore 200 par banque. Toutefois, la France et l'Allemagne disposent de beaucoup plus d'agences bancaires par habitant que la Belgique.

Quelques partis politiques ont également été interrogés. Les paiements en espèces restent possibles, mais dans la pratique, ils sont freinés, tant dans les services privés que publics. On leur a demandé ce qu'ils en pensaient. Tous les partis présents (MR, CD&V, Open Vld, Ecolo, Vooruit, PS, Groen, Les Engagés) ont convenu que les espèces devaient être conservées. Les discussions ont également porté sur l'IA : tous s'accordent sur le fait qu'un cadre légal est d'une importance primordiale, même si les partis ne sont pas tout à fait d'accord sur la manière dont ce cadre doit être adopté dans la pratique.



Protection Juridique pour les garagistes et les agriculteurs

Nouveau : conditions améliorées et uniques !

Mon Garage

- ✓ Couverture pour les litiges contractuels
- ✓ Possibilité de couverture All Risk (unique en Belgique)
- ✓ Tous les véhicules de garage sont couverts, sans mention des plaques d'immatriculation

Mon Activité Agricole

- ✓ Couverture des droits réels dans la formule All Risk
- ✓ Tarification basée sur le nombre d'ETP
- ✓ Tous les véhicules agricoles sont couverts, sans mention des plaques d'immatriculation

Plus d'informations ? Scannez le **code QR** ou contactez votre **Area Manager DAS**.



Validité des sanctions financières imposées aux agents par les établissements de crédit et les assureurs

BZB-Fedafin a appris ces derniers temps que plusieurs établissements de crédit imposent des sanctions financières à leurs agents. Elles peuvent aller de la retenue de montants (parfois) importants sur la commission en raison de dommages que l'établissement de crédit pourrait subir à la suite d'une plainte du client à des montants importants pour infraction aux règles de conduite sans que des dommages soient constatés chez le client. Enfin, nous avons également remarqué que des montants sont parfois fixés dans l'un ou l'autre document en cas d'infraction à certaines règles.



En outre, dans les systèmes de commission, une retenue d'une partie de la commission est appliquée si certains critères de « qualité » n'ont pas été atteints.

Dans les cas susmentionnés, la retenue de la commission n'est en rien liée avec la poursuite ou non des transactions sous-jacentes. Sauf dans le cas où l'organe de concertation paritaire aurait approuvé la retenue de commission sur la base de certains critères de qualité, c'est la banque qui détermine unilatéralement les sanctions sur la base d'interprétations parfois subjectives de constatations. Dans de nombreux

cas, l'agent n'a pas la possibilité d'être entendu ni de faire appel.

CONFORMÉMENT À LA LOI, LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET/OU LES ASSUREURS PEUVENT-ILS LÉGITIMEMENT IMPOSER DES SANCTIONS FINANCIÈRES À LEURS AGENTS ?

La réponse est claire : non. La législation sur les agences commerciales ne l'autorise en aucun cas, même si ces sanctions sont explicitement stipulées contractuellement.

Pour autant que BZB-Fedafin sache, les sanctions ou amendes ne sont pas



reprises dans les contrats d'agence, même si cela n'empêche pas que des sanctions soient malgré tout imposées. L'agent peut être mis sous pression pour accepter la sanction ou l'amende. Étant donné que l'agent est économiquement dépendant et qu'il n'a que peu ou pas d'autres options en raison des restructurations dans le secteur financier, il ne peut souvent qu'accepter la sanction financière. En cas de sanctions financières sévères, l'agent peut parfois choisir entre la signature d'une transaction reprenant la sanction financière et la résiliation du contrat d'agence pour faute grave ou non.

Il n'est donc pas étonnant que nous puissions considérer cela comme une pratique de marché agressive et que l'agent individuel ait des possibilités d'action à cet égard. La réalité est évidemment plus complexe, car une procédure contre son propre commettant n'est pas propice au maintien d'une collaboration à long terme.

Dans l'hypothèse où un commettant introduirait un système de sanctions dans le contrat d'agence (nous ne l'avons toutefois pas encore constaté), cela pourrait, en fonction de la manière dont il est formulé, être considéré comme une clause abusive de la liste noire ou, à tout le moins, comme une clause abusive de la liste grise.

En effet, les sanctions financières ou les amendes ne servent pas à indemniser les dommages, mais ont clairement pour objectif d'inciter financièrement au respect de la convention.

En cas de dommage avéré à la suite d'une faute de l'agent, un autre mécanisme entre en effet en jeu et l'agent pourra, s'il y est fait appel, faire appel à son assurance responsabilité professionnelle.

Les banques justifient parfois le système de sanctions sur la base d'obligations qui leur seraient imposées par la législation en matière de surveillance. Il est vrai que le Règlement délégué MiFID II, qui ne s'applique d'ailleurs qu'aux placements

et non aux services bancaires, aux assurances et aux crédits, impose aux entreprises de mettre en place un système associant une partie de la commission à des critères de qualité. Des critères de qualité qui doivent être définis et documentés de manière suffisante et claire pour s'assurer qu'ils ne sont pas utilisés indirectement pour introduire des critères quantitatifs. Ce règlement ne demande nullement la création d'un système de sanctions dans lequel des amendes sont infligées en cas de manquements ou de non-respect (strict) des procédures.

Bien que les commettants se réfèrent parfois à l'autorité de surveillance qui exigerait un système de sanctions, il

est clair que la législation en matière de surveillance ne fournit pas de base pour imposer des amendes.

CONCLUSION

L'imposition de sanctions financières par le commettant à ses agents n'est pas valable. Tant pour les agents individuels que pour BZB-Fedafin en tant qu'association professionnelle, il existe différentes possibilités d'action pour contrer ces sanctions indûment imposées.

Si vous y êtes encore confronté, informez-en votre association professionnelle. Chez BZB-Fedafin, vous bénéficiez en tant que membre d'un conseil de première ligne gratuit.

Vos avantages chez Edened en tant que membre BZB-Fedafin

Bénéficiez de **35% de réduction*** sur vos commandes **Edened Eco** avec le code promo **EC2401BZBFEDAFIN93**

Une question ? Rendez-vous sur edenred.be pour plus d'informations ou contactez-nous à federations-BE@edenred.com

Edened

* Réduction applicable sur la prestation de service de base.



Le côté humain de la protection juridique.

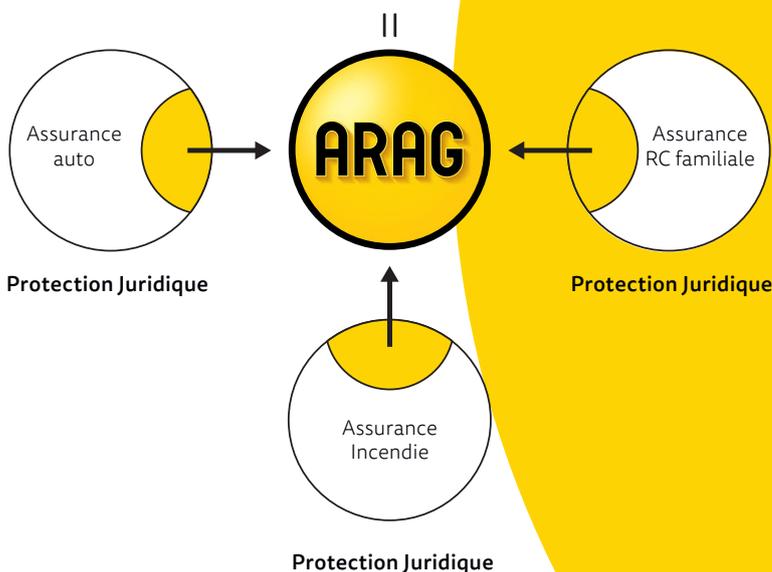
Indépendance et expertise assurées !

Pour 62 % des Belges, la protection juridique est encore intégrée dans une autre police d'assurance, comme l'assurance automobile, familiale ou incendie.

Or, le fait d'inclure l'assurance protection juridique dans une autre police d'assurance n'est pas sans risque : ceux qui souscrivent une assurance protection juridique auprès du même assureur que leurs autres polices d'assurance risquent de se trouver en situation de conflit d'intérêts.

La solution ? Une assurance protection juridique séparée auprès d'un assureur protection juridique indépendant !

Plus d'avantages *



* Avantages protection juridique ARAG :

1 Une couverture plus étendue

Une assurance protection juridique séparée peut offrir une couverture plus étendue qu'une protection juridique standard intégrée à votre assurance auto, responsabilité civile (RC familiale) ou incendie.

2 Evitez les conflits d'intérêt

Comme ARAG est une entreprise totalement indépendante et n'a aucun lien avec d'autres assureurs, vous pouvez être sûr que la décision de votre assureur ou de votre expert sera considérée d'un point de vue neutre.

3 La possibilité d'un allègement fiscal

Si vous avez souscrit une assurance protection juridique séparée répondant à certaines conditions légales, vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt.

4 Un spécialiste à votre côté *

Notre équipe de gestionnaires sinistre est composée de juristes (tous d'anciens avocats) et d'experts spécialisés en PJ. Ils sont donc tous bien armés pour vous assister en cas de conflits juridiques.

*** Consultez notre Legal HelpLine !** En tant que partenaire ou client, vous avez besoin de conseils juridiques ? Chez ARAG, vous bénéficiez d'un conseil préventif gratuit pour toutes vos questions juridiques (quel que soit le type de contrat).

NOUVEAU SUR EDFIN : la séparation entre les formations spécifiques au secteur et les formations

générales

Comme nous l'avons mentionné dans l'édition précédente de Momentum, une nouveauté est prévue en 2024 en ce qui concerne les obligations de recyclage. La FSMA recommande désormais de faire une distinction entre les formations spécifiques au secteur et les formations générales.

Les formations spécifiques au secteur sont des formations sur un sujet (par exemple la réglementation) ayant trait à un secteur en particulier, par exemple la formation sur la convention RDR en RC Auto. Les formations générales sont quant à elles des formations plus larges qui ne se limitent pas à une seule activité réglementée (ou à un seul secteur), comme par exemple la formation générale sur la lutte contre le blanchiment de capitaux.

À partir de maintenant, vous pouvez retrouver cette distinction sur la plateforme de formation Edfin, tant dans l'annonce des formations que sur les attestations.

Domaine de recyclage	Général(*)	Spécifique au secteur	Total par domaine de recyclage
Banque	0,5 heures	-	0,5 heures
Assurance	0,5 heures	-	0,5 heures

Attestation

La page "Mes heures de formation", qui vous permet d'obtenir un aperçu par an du nombre total d'heures de formation accomplies par vous-même ou par vos employés, a également été élargie et présente désormais une distinction entre

les formations spécifiques au secteur et les formations générales. En outre, vous avez désormais la possibilité de reporter des heures de formation sur l'année suivante.

🔍 Banque Général : 6 heures
Autres formations similaires

🔍 Assurance Général : 3 heures
Autres formations similaires

Annonce des formations

Banque		Assurance	
Général	Spécifique au secteur	Général	Spécifique au secteur
9.5 h	1 h	8.5 h	0 h
Heures transférées de 2023			
2 h	Banque	1h Général	1h Spécifique au secteur

Si vous avez des questions concernant ces changements sur Edfin, n'hésitez pas à nous contacter via info@edfin.be.



SEPTEMBRE

Influence des politiques monétaire et budgétaires sur les marchés financiers

- Le 13 septembre 2024 | 09h30 - 17h00
[Gembloux](#)
- 6 heures banque général
- Gratuit pour les employés CP 341

Comparaison de marché RC et Omnium auto

- Le 17 septembre 2024 | 09h00 - 12h00
[Webinaire](#)
- 3 heures assurances spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341



OCTOBRE

Investissements Alternatifs

- Le 2 octobre 2024 | 14h00 - 17h00
[Ottignies-Louvain-La-Neuve](#)
- 3 heures banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Investir en 2024 : où, comment et pourquoi ?

- Le 25 octobre 2024 | 10h00 - 12h00
[Webinaire](#)
- 1,5 heures banque général & 1,5 heures assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341



NOVEMBRE

Macro-économie et finance

- Le 14 novembre 2024 | 09h00 - 17h00
[La Hulpe](#)
- 6 heures banque général & 6 heures assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341

Crises économiques et financières : Analyse des mécanismes, comportements d'investisseurs et stratégies d'investissements

- Le 21 novembre 2024 | 09h30 - 17h00
[La Hulpe](#)
- 6 heures banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Maîtrise de l'analyse de marché : analyse technique pour toutes les périodes boursières

- Le 25 novembre 2024 | 18h00 - 20h00
[Webinaire](#)
- 2 heures banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341



DÉCEMBRE

Mutual Funds : Analyse et processus de sélection

- Le 11 décembre 2024 | 14h00 - 17h00
[Gembloux](#)
- 3 heures banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

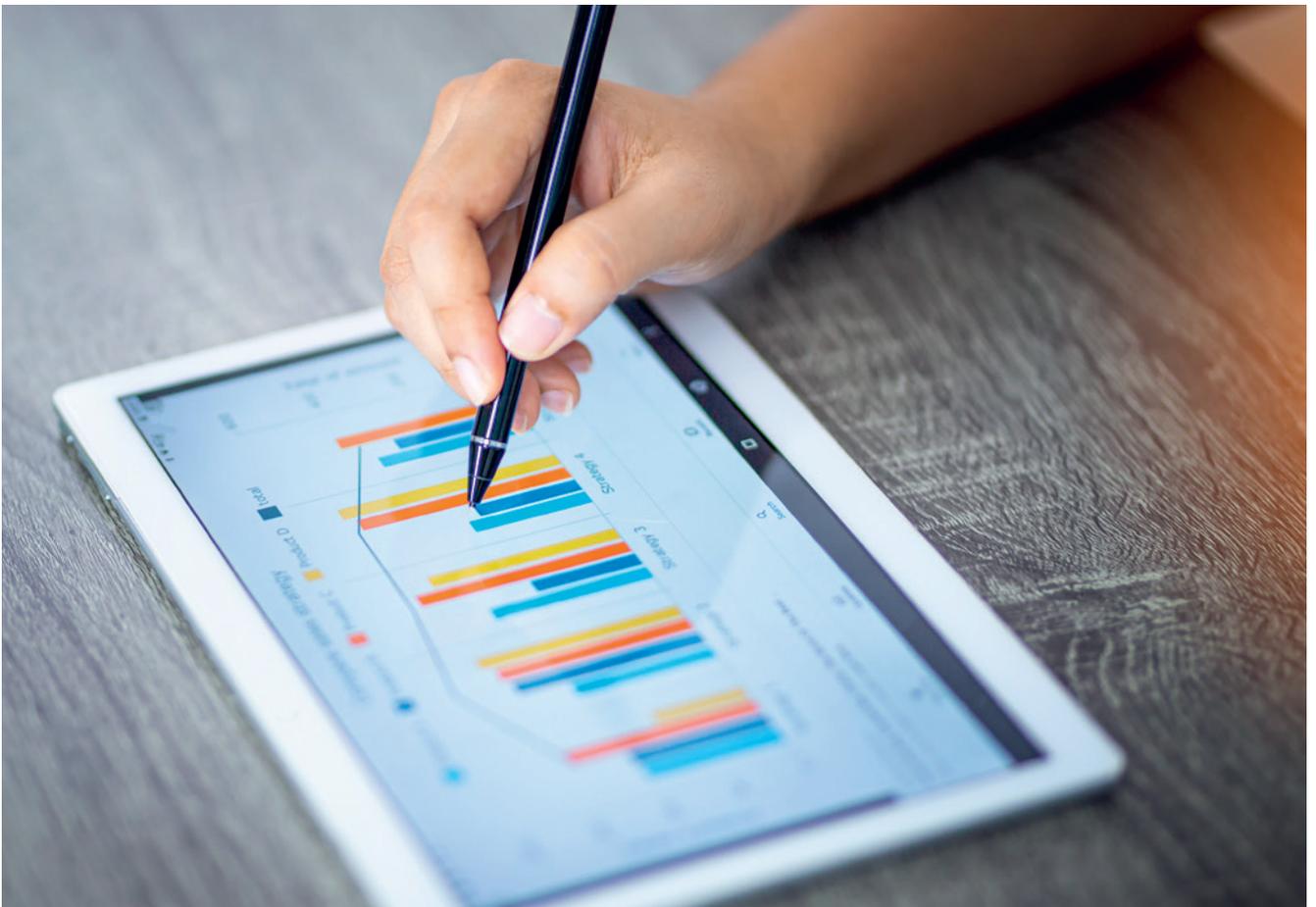
Inscrivez-vous sur :

www.edfin.be

Nos partenaires :



Rendement financier du portefeuille des ménages belges



En avril 2024, la BNB a publié les résultats d'une étude sur le rendement financier du portefeuille des ménages belges. Cette étude était basée notamment sur des données issues de l'Enquête sur le comportement financier des ménages. Elle montre que les ménages hautement qualifiés, non pensionnés et ayant des revenus élevés, gèrent plus efficacement leur portefeuille, tout comme les ménages ayant une femme à leur tête.

CONSTATATIONS GÉNÉRALES

Depuis 1990, les ménages occidentaux ont accès à un large éventail de produits financiers. Les 10 dernières années ayant surtout été dominées par des taux bas, les montants placés sur les livrets d'épargne n'ont rapporté que peu d'argent. Les ménages se sont de plus en plus mis à la recherche d'investissements plus risqués, avec un rendement plus élevé. Les Belges ont également investi dans ces placements, même si nous constatons un recul au fil des ans. Bien que moins de ménages choisissent de continuer à investir, nous constatons que ceux qui continuent à le faire augmentent la part des actifs risqués dans leur portefeuille. Les résultats de l'enquête ont en outre montré que le capital financier moyen était beaucoup plus élevé pour les investisseurs que pour les non-investisseurs.

QUELS SONT LES MÉNAGES QUI INVESTISSENT ?

La BNB a également analysé quels sont les ménages qui choisissent précisément d'investir. L'enquête a révélé que seuls 30 à 40 % des ménages belges ont choisi d'investir au cours des trois années évaluées, à savoir 2010, 2014 et 2017. En soi, il y a là une explication logique. En effet, tout le monde n'a pas les moyens d'investir. Selon une règle générale adoptée par de nombreux experts financiers, il est recommandé de se constituer une sorte de fonds d'urgence, permettant idéalement de couvrir 6 mois de



dépenses courantes. Ce n'est qu'ensuite que vous pourrez, selon eux, envisager d'investir. L'échantillon de la BNB a révélé que 37 % des ménages belges n'y satisfont pas. En outre, les investissements impliquent également des coûts supplémentaires, comme les frais de transaction, que tout le monde ne peut pas payer. L'étude montre également que le taux de participation aux investissements augmente à mesure que la richesse du ménage augmente. L'investissement semble donc plutôt réservé aux ménages prospères.

L'étude s'est également penchée sur les ménages qui détiennent actuellement les actifs les plus risqués. Il apparaît ainsi que ce sont surtout les ménages avec un chef de famille masculin, plus âgé et/ou actif qui investissent le plus souvent dans ces actifs, tout comme les ménages plus riches. Parmi les ménages qui investissent dans ces actifs risqués, seuls les portefeuilles de quelques-uns ont décroché de bons résultats. Il est ressorti assez rapidement des résultats que les pertes dans le revenu annuel brut sont moindres pour les ménages hautement qualifiés et riches ou dans les familles ayant une femme

à leur tête. En effet, les hommes se surestiment plus vite que les femmes. Les pensionnés enregistrent les plus mauvais résultats et sacrifient donc le plus le rendement. Il est donc important que ce groupe soit bien accompagné et informé des risques et possibilités de certains investissements. En tant qu'intermédiaire, vous pouvez jouer un rôle très important dans la sensibilisation de ce groupe cible (et des autres).

Vivium Digital Awards

Les Vivium Digital Awards ont eu lieu pour la cinquième année consécutive. Le thème cette année ? Booster la numérisation des courtiers en assurances. Insurgate et Penbox ont été les grands vainqueurs de cette édition. BZB-Fedafin était de la partie et a profité de cette édition éblouissante.



De gauche à droite : Martine Gilson (Feprabel), Steve Sartor (BVVM-UPCA) et Albert Verlinden (BZB-Fedafin)

La cinquième édition des Vivium Digital Awards a une nouvelle fois comblé le fossé entre insurtechs et courtiers en assurances dans ce monde numérisé. Le 29 mars, les insurtechs ont tenté de répondre aux évolutions de la profession de courtier en proposant différentes solutions « future-proof ». Des solutions qui profitent à la fois à l'assureur et à l'assuré : il y a plus de place pour les conseils et un service plus performant.

Le courtier peut ainsi plus facilement dialoguer avec son client, mieux comprendre ses besoins pour ensuite proposer des solutions plus adaptées.

Après un screening approfondi, Vivium invite l'élite des insurtechs belges à venir présenter leurs outils et à partager leurs expériences au cours de tables rondes et ateliers. Pour de nombreux courtiers, les Vivium Digital Awards semblent

être l'événement idéal pour découvrir les nouvelles technologies. Enfin, les insurtechs sont également jugés et récompensés par un jury professionnel rigoureux et indépendant. Les courtiers ont été les plus convaincus par les solutions d'Insurgate et de Penbox, qui ont respectivement remporté le Trust Award et le Guts Award. Insurgate, un outil permettant de numériser facilement et rapidement n'importe quelle offre



Vainqueurs Insurgate et Penbox

d'assurance, s'est avéré la solution la plus fiable. Penbox facilite le recueil d'informations et de documents pour les courtiers ; cette solution a décroché le prix de la solution la plus innovante.

LE REVERS DE LA MÉDAILLE

Si d'une part, la transformation numérique est fortement encouragée, elle a également un revers. Tous les clients ne peuvent pas participer à cette vague

numérique et ils risquent de se retrouver exclus. Hilde Vernailen, CEO du Groupe P&V souligne que la mission de Vivium ne changera pas, l'objectif restant d'offrir une protection au plus grand nombre en rendant les assurances accessibles à un prix juste. Le courtier en assurances joue ici un rôle essentiel, car, contrairement à l'IA et aux outils numériques, il reste indispensable pour sa capacité à développer des relations humaines.



25 ans unis ensemble

ÉDITION FESTIVE

Congrès BZB-Fedafin @Brussels Expo



16.10.2024 & 17.10.2024

Jour 1 : Banking and Life Insurance
Jour 2 : Non-life Insurance and Credits

Inscrivez-vous via

www.bzbfedafincongres.be ou via le QR code

Vos employés sont également les bienvenus au congrès !



Programme congrès BZB-Fedafin 2024

JOUR 1 : Banking and Life Insurance

SESSION PLÉNIÈRE *

10h00 - 10h35
Geert Langenus
Macroéconomiste

10h35 - 11h10
Karel Lannoo
CEO CEPS

11h10 - 12h00
Jo Caudron
Transformation strategist

DÉJEUNER

13h00 - 14h00
Débat des CEOs Banking and Life Insurance

- Peter Devlies, Argenta
CEO
- Philippe Voisin, Crelan
CEO
- Laurent Loncke, BNP Paribas Fortis
Head of Retail Banking Belgium
- Peter Adams, ING Belgium
CEO

14h30 - 17h30
Marché de l'information pour l'intermédiaire

- AXA IM & AXA Belgium
- Lazard Fund Managers
- Flossbach von Storch
- Pictet Asset Management
- BlackRock
- JP Morgan Asset Management (Europe)
- Lombard International Assurance
- Carmignac
- Mandarine Gestion
- DPAM
- Nordea Asset Management
- Baloise
- BNPP AM Europe, Belgian branch
- M&G Luxembourg S.A. Succursale Belge and Schroders
- Banque J. Safra Sarasin (Luxembourg) SA
- Amundi Asset Management
- Capital Group
- Argenta Spaarbank NV
- Allianz Global Investors
- P&V Verzekeringen (VIVIUM)
- Louis Schoofs
- Atlas Grow How
- Patronale Life
- La Française

17h30 - 18h30
Réception

* 3 heures banque général et 3 heures assurance général

JOUR 2 : Non-Life Insurance and Credits

SESSION PLÉNIÈRE *

10h00 - 11h00
Jean-Paul Servais
Chairman FSMA & IOSCO Board Chair

11h00 - 12h00
Lars Sudmann
Auteur, Partner Sudmann & Company

DÉJEUNER

13h00 - 14h00
Débat des CEOs Non-Life Insurance and Credits

- Etienne Bouas-Laurent, AXA Belgium
CEO, Chairman of the Board AXA Luxembourg
- Christophe Hamal, Baloise
CEO
- Hilde Vernailen, P&V Group
Administratrice, Président du Comité Exécutif
- Els Blaton, DVV Belfius
Member of the Management Board – Executive Director DVV and Beyond

14h30 - 17h30
Marché de l'information pour l'intermédiaire

- AXA
- Baloise
- Allianz Benelux
- P&V Verzekeringen (VIVIUM)
- AG Insurance
- ARAG
- Atlas Grow How
- DELA
- Patronale Life
- IMMOTHEKER
- Geert Dehouck Consult
- BZB-Fedafin
- Luc Willems
- AIG
- ELANTIS Société de crédit - Kredietmaatschappij
- DORI
- Artisteeq
- Brokercloud
- HiBroker, powered by WeGroup and WikiTree
- Webassur
- Bart Deprins

17h30 - 18h30
Réception

* 3 heures assurance général,
1 heure crédit hypothécaire général et
1 heure crédit à la consommation général

Nouvelle augmentation des dossiers de fraude online

Le rapport annuel 2023 d'Ombudsfin a récemment été publié. 8371 demandes ont été introduites auprès d'Ombudsfin en 2023, soit une triste augmentation de 7,3% par rapport à 2022. De ces demandes, 2260 ont été jugées recevables, soit une légère augmentation (3,5%) par rapport à l'an passé.

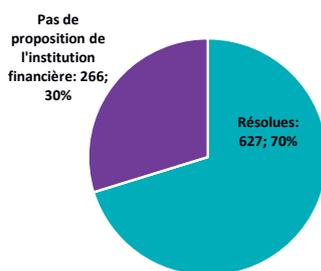
THÉMATIQUES

Les thèmes des plaintes restent les mêmes. Les dossiers de fraude occupent toujours, et de loin, la pole position et continuent de croître, même s'il convient de constater que cette croissance est plus faible que ces dernières années.

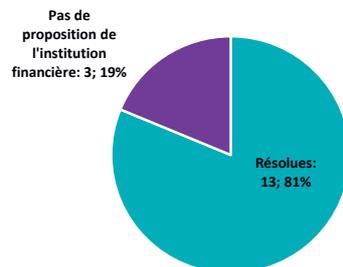
La barre des 1000 dossiers de fraude online a été dépassée pour la première

fois en 2023. Comme par le passé, la grande majorité de ces dossiers concerne des tentatives de phishing (861 plaintes recevables). Les arnaques (fraudes aux comptes à sécurité renforcée, aux sentiments, à la facture) ont fait l'objet, pour leur part, de 149 plaintes recevables. À ces chiffres, on ajoutera encore 59 dossiers relatifs à une fraude à l'investissement.

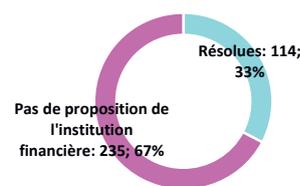
Résultats plaintes fondées consommateurs



Résultats plaintes fondées entreprises



Fraude online



Autres thèmes



A l'inverse, on notera avec satisfaction la décreue des plaintes relatives à la clôture de la relation bancaire (159 dossiers traités en 2023 contre 226 dossiers en 2022) et la relative stabilité du nombre de plaintes concernant les autres matières traitées par Ombudsfin (crédits, investissements, épargne).

La hausse des taux d'intérêt a toutefois engendré un plus grand nombre de plaintes relatives à la durée de la procédure d'octroi de crédit et, en particulier, à la différence entre le taux mentionné sur la simulation remplie par le plaignant et le taux qui lui est offert in fine par la banque. Le calcul de la prime de fidélité sur les comptes d'épargne a également connu une certaine résurgence, tout en restant dans des limites acceptables.

RÉSULTATS

De l'ensemble des 2176 dossiers traités en 2023, 909 (42%) ont été jugés fondés par Ombudsfin (ce qui est un peu moins que les années précédentes). Le pourcentage de médiations réussies est lui aussi malheureusement en légère diminution. Il s'élève à 70.2% pour les plaintes introduites par des consommateurs.

Comme les années précédentes, ce pourcentage cache toutefois une disparité significative entre les dossiers de fraudes online (seulement 32.7% de médiations réussies) et les autres dossiers (près de 95% de médiations réussies). Les causes de cette disparité sont toujours les mêmes : interprétation différente du concept de négligence grave et de l'efficacité des mécanismes de détection des fraudes mis en place par les établissements financiers.

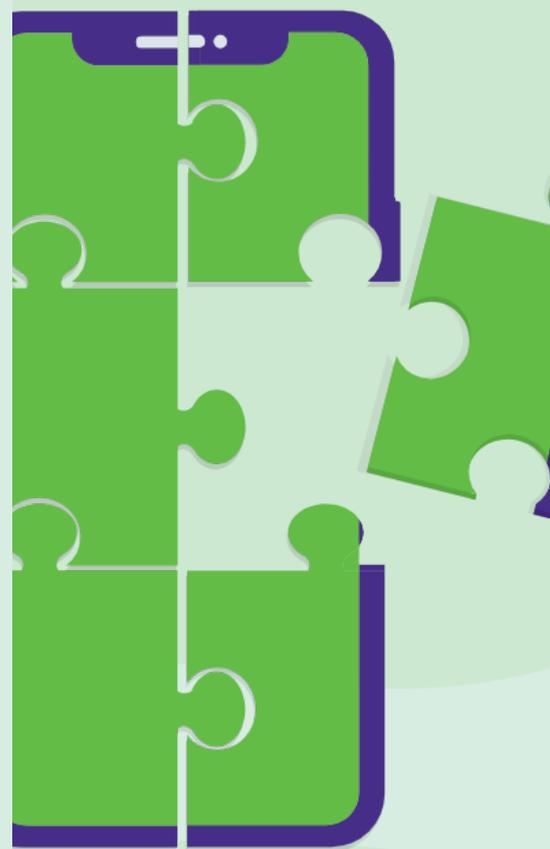
Lisez le rapport
annuel 2023 complet
d'Ombudsfin sur
www.ombudsfin.be.

HIBROKER, L'ALLIANCE DES INSURTECHS POUR DEVENIR LE COURTIER 2.0 !

Vous cherchez à transformer votre approche de courtage ?
Découvrez comment HiBroker peut révolutionner votre quotidien !

POURQUOI HIBROKER ?

- Fidélisation des clients : Profitez d'un gestionnaire d'avis dédié, offrant un suivi complet du **parcours client** avec une automatisation totale.
- Comparateur de garanties : Exploitez l'**IA** pour une **comparaison automatique** et précise des **garanties** d'assurance.
- Multi-tarificateur : Accédez facilement à des données externes et automatisez vos devis avec notre système de **multi-tarifcation** intégré.
- Leads commerciaux : Obtenez des **leads** sécurisés et simplifiez la gestion des polices d'assurance de vos clients.
- Conformité : **Assurez la conformité** réglementaire de votre bureau avec notre package complet adapté aux exigences de la **FSMA**.
- Gestion externalisée : Laissez notre équipe de professionnels en assurances gérer vos **appels** et votre **back-office**, assurant excellence et efficacité.



www.hibroker.be



Assurances

Le soutien, ça vaut de l'or

Nafi Thiam
Ambassadrice AXA

Quand on est bien entouré,
on gagne en confiance
pour repousser ses limites.
Quel que soit le projet que
vous entreprenez, chez AXA,
vous trouverez le soutien
et les conseils qui feront
toute la différence pour vous.

KnowYouCan



Le nouveau droit de la responsabilité entrera bientôt en vigueur

Le 1er février 2024, la Chambre a approuvé le nouveau Livre 6 du Code civil. Ce livre réforme le droit de la responsabilité extracontractuelle et supprime les articles 1382 à 1386bis de l'Ancien Code civil. Dans cet article, Michel Segers aborde l'impact quotidien de cette réforme qui entrera en vigueur le 1er janvier 2025.

UNE RESPONSABILITÉ RÉDUITE POUR LES ENFANTS DE PLUS DE 16 ANS

La réforme de ce régime porte sur 2 domaines différents.

Premièrement, en termes de terminologie, le terme « parents » est remplacé par « titulaires de l'autorité sur la personne des mineurs ». Cette nouvelle terminologie reflète uniquement les développements sociétaux où la notion de « parenté » est devenue plus complexe.

Deuxièmement, un régime de responsabilité différencié selon que le mineur a plus ou moins de 16 ans. Si le mineur a moins de 16 ans, il est question de responsabilité objective des titulaires de l'autorité parentale, à laquelle ils ne peuvent échapper comme c'était le cas dans l'ancien article 1384, alinéa 2, de l'Ancien Code civil.

Si le mineur a plus de 16 ans, les titulaires de l'autorité parentale seront tenus responsables des actes du mineur, à



Michel Segers, Avocat associé MVVP

Vous souhaitez obtenir de plus amples informations ou vous avez des questions sur cet article ?

Contactez Michel Segers, Avocat associé MVVP à l'adresse michel.segers@mvpv.be.

moins qu'ils ne puissent démontrer que le dommage n'a pas été causé par un manque de surveillance de leur part.

Ce régime différencié s'explique par la plus grande autonomie juridique des plus de 16 ans, étant donné qu'ils peuvent notamment signer un contrat de travail ou rédiger un testament.

RESPONSABILITÉ RÉDUITE POUR LE « MAÎTRE » DES ANIMAUX (DOMESTIQUES)

La responsabilité du fait des animaux est réformée au profit du propriétaire. Dans l'ancien système, tant le propriétaire que le gardien étaient responsables des actes de l'animal. Le livre 6 rend seul le gardien responsable, étant entendu que le propriétaire est le gardien, sauf preuve du contraire. Le propriétaire peut échapper à sa responsabilité, pas le gardien.

Exemple pratique : Max se promène dans un parc avec Billy, le berger allemand de John. Billy mord un passant, Julie. John, propriétaire et gardien de Billy, est en principe responsable. Mais si John peut prouver que Max était le gardien de Billy à ce moment-là, Max sera responsable des dommages causés à Julie. Cela a évidemment un impact sur celui qui doit faire appel à l'assurance familiale...

NOUVELLE RESPONSABILITÉ DIRECTE DES SOUS-TRAITANTS À L'ÉGARD DU MAÎTRE D'OUVRAGE (OU D'AUTRES EXÉCUTANTS/AUXILIAIRES)

La modification la plus importante a été apportée en ce qui concerne la responsabilité directe des sous-traitants ou plus généralement des personnes dites « auxiliaires » vis-à-vis de personnes avec lesquelles ils n'ont pas de lien contractuel direct.

Cela concerne notamment les sous-traitants, les administrateurs,

les agents bancaires, etc. Imaginez la situation suivante :

La famille Peeters (maître d'ouvrage) fait appel à John Beton SA (entrepreneur principal) pour transformer sa maison. John Beton SA sous-traite les travaux d'électricité au sous-traitant Rik Elentriek BV. Après la transformation, la famille Peeters remarque que les prises de courant sautent lorsqu'on y branche des appareils et que toute l'installation électrique doit être refaite. Contre qui la famille Peeters peut-elle se retourner pour obtenir une indemnisation ? À partir du 1er janvier 2024, la famille aura les options suivantes :

- Contre John Beton SA en tant qu'entrepreneur principal avec lequel ils ont un contrat
- Contre Rik Elentriek BV en tant que sous-traitant avec lequel ils n'ont pas de contrat
- Contre les administrateurs de John Beton, Rik Elentriek SA ou d'autres sous-traitants

Les administrateurs de John Beton et Rik Elentriek peuvent toutefois essayer de prévoir dans leurs contrats qu'ils ne peuvent pas être tenus responsables par la famille Peeters de manière extracontractuelle.

Vous aussi, en tant qu'agent bancaire, êtes un sous-traitant dans la relation triangulaire entre la banque et le client. Vous pouvez donc désormais être directement contacté par les clients de la banque si vous commettez une erreur dans le traitement d'un dossier. La banque ou le client peuvent en outre vous tenir pour responsable en tant qu'administrateur de la société qui exploite votre agence. En tant qu'administrateur, vous êtes en effet sous-traitant (agent d'exécution) de votre société.

De nombreux contrats seront donc réévalués dans les mois à venir afin de limiter autant que possible les responsabilités.

CONCLUSION

Le livre 6 du Code civil rompt définitivement avec le passé et crée un nouveau chapitre du droit belge de la responsabilité extracontractuelle, axé sur un régime plus juste et plus équilibré. Bien que la responsabilité vis-à-vis de vos enfants augmente alors que celle vis-à-vis de vos animaux (domestiques) diminue, ce sont les modifications de la responsabilité extracontractuelle pour les sous-traitants (agents d'exécution) qui aura le plus d'impact.

La nouvelle législation a un impact considérable sur les intermédiaires indépendants. Ils peuvent désormais être poursuivis directement par leurs clients. BZB-Fedafin mène aujourd'hui des discussions à ce sujet avec les banques et les compagnies d'assurance, ainsi qu'avec les compagnies d'assurance de responsabilité professionnelle, afin de limiter l'impact pour les intermédiaires indépendants dans l'exercice de leurs propres activités.

Le package d'assurance idéal pour les entrepreneurs de jardin



Dans le Pack Entrepreneur de jardin, votre client combine ses assurances Incendie, RC et Accidents du travail, souscrites auprès de Vivium. En plus des couvertures classiques, ce Pack propose une protection financière complémentaire, spécifiquement adaptée aux activités des entrepreneurs de jardin.

Besoin d'info sur ce Pack ou sur d'autres destinés aux professionnels?

Contactez un account manager Vivium ou consultez V-Connect (Bibliothèque/Non Life – Entreprises/Packs & Divers).



Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

Tant de raisons de choisir eb-lease

Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié

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

Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive

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

Conseil spécialisé

Eb-lease, c'est 40 années d'expérience et d'expertise en octroi de crédit, tant pour le **crédit hypothécaire, le crédit d'affaires, le leasing financier que le renting**.

Nous décidons très vite

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

Nous examinons chaque demande de crédit

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

Nous misons sur l'efficacité et la convivialité

Nous **limitons ainsi à un minimum absolu votre charge de travail** en tant que courtier et le délai d'attente pour votre client.

Respect pour votre portefeuille de clients

Votre client est et reste votre client.

Traitement des cartes de paiement

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



eb|lease

Votre partenaire crédit, leasing & renting

Rapport annuel CSIPME

Le Conseil supérieur des indépendants et des PME (CSIPME) a publié son rapport annuel au mois d'avril. En 2023, il a émis pas moins de 28 avis sur différents thèmes. Le CSIPME entend ainsi être le porte-parole des PME, des indépendants et des professions libérales et réorienter la politique, le cas échéant.

DOCUMENT D'INFORMATION PRÉCONTRACTUEL

David Clarinval, ministre des Indépendants et des PME, a ainsi demandé l'avis du CSIPME sur un avant-projet de loi portant sur le contenu du document d'information

précontractuel dans le cadre d'accords de partenariat commercial, également appelé DIP. L'avant-projet visait à préciser les obligations importantes mentionnées dans le DIP afin que celui-ci propose des informations véritablement simplifiées au candidat. Le CSIPME a pleinement

soutenu cet avant-projet et a également demandé que les agents bancaires et d'assurances ne soient plus exclus du champ d'application. BZB-Fedafin avait déjà défendu cette question et se réjouit de voir que le CSIPME en a fait de même. Nous avons donc demandé à la Commission d'arbitrage d'adopter une modification de la loi. La loi a également été incluse dans notre mémorandum politique.

VENTE GROUPEE

Le ministre de l'Économie a également demandé conseil au CSIPME quant à la vente groupée de crédits hypothécaires. Faute de temps, le CSIPME n'a pas pu poursuivre ses consultations et a transmis les avis divergents des membres concernés.

Dans ce dossier, BZB-Fedafin a également choisi de prioriser l'intérêt du client et d'adopter une position nuancée.

Les collaborateurs talentueux valent leur pesant d'or. Comment les attirer et les retenir ?

La rémunération flexible [oui, votre PME peut elle aussi en bénéficier] évolue au gré de leurs besoins. Un leasing vélo ou une autre solution de mobilité, un ordinateur portable ou un smartphone à usage privé, des jours de vacances supplémentaires, etc. Il y a autant de plans cafétéria que de collaborateurs.

Un salaire brut plus élevé ou une voiture de société ? Des chèques-cadeaux ou des chèques-repas ? Les Consultants Total Reward d'Attentia vous aident à élaborer une politique de rémunération transparente et justifiable.

**Vous souhaitez en savoir plus ?
Scannez le code QR**



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

Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites
pour les employés
de la CP 341



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

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

Vous ou vos employés souhaitez être informés de notre offre de formation gratuite ?
Inscrivez-vous ou inscrivez vos employés à notre newsletter via sofuba.be

Influence des politiques monétaires et budgétaires sur les marchés financiers

13/09/2024
Gembloux

- Banque : 6 heures général

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

23/09/2024
Webinaire

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

L'impact de la durabilité (ESG) sur l'intermédiation en crédits

02/10/2024

Bruxelles

- Banque : 1 heure général
- Crédits à la consommation : 1 heure général & 0,5 heure spécifique au secteur
- Crédits hypothécaires : 1 heure général & 1,5 heure spécifique au secteur

Investissements alternatifs

02/10/2024

Ottignies-Louvain-la-Neuve

- Banque : 3 heures spécifique au secteur

Fraude & corruption, les nouveaux défis

11/10/2024

Bruxelles

- Banque : 3 heures général
- Assurance : 3 heures général
- Crédits à la consommation : 3 heures général
- Crédits hypothécaires : 3 heures général

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

sofuba.be

Visite au Wikifin Lab



Le 23 mai, le conseil d'administration et les employés de BZB-Fedafin ont visité le Wikifin Lab de la FSMA. Nous avons découvert les différents outils grâce auxquels le Wikifin Lab vise à faire découvrir aux jeunes les opportunités et les dangers qui se cachent dans le monde de la finance.



Les jeux éducatifs allaient de la dépense d'argent dans des jeux à l'investissement d'argent. Il était ensuite temps de procéder à un bref débriefing et de sensibiliser les participants aux différents sujets abordés. Après tout, les jeunes sont souvent une cible facile pour certaines techniques de marketing et autres astuces. Le Wikifin Lab n'est pas en reste : ces derniers mois, le phishing a également été intégré dans les jeux éducatifs. À la fin des jeux,



les élèves peuvent poser leurs questions et faire part de leurs préoccupations à l'équipe du Wikifin Lab. Ceux qui souhaitent visiter le Wikifin Lab au cours du prochain semestre n'ont pas de chance : le Lab est déjà complet.

Wikifin est le programme d'éducation financière de la FSMA. Pour familiariser davantage les citoyens aux questions financières, Wikifin a développé un programme qui compte trois piliers :

- **www.wikifin.be**

Le site internet www.wikifin.be offre une information indépendante, fiable et pratique pour répondre à vos questions d'argent. Ce site internet propose également des quiz et des outils pratiques, comme un simulateur de comptes d'épargne et un simulateur immobilier, ainsi que différents conseils pratiques pour gérer votre argent.

- **Wikifin School**

- Wikifin contribue, en collaboration avec les autorités chargées de l'enseignement, à encourager les réseaux éducatifs à introduire l'éducation financière et à la consommation responsable dans les classes. Un matériel pédagogique varié et gratuit est disponible sur la plateforme en ligne. Cette offre est enrichie en permanence !

- **Wikifin Lab**

Un centre d'éducation financière interactif et digital dans lequel les visiteurs expérimentent diverses situations financières de la vie quotidienne.



Devenez membre de BZB-Fedafin !

N'attendez plus et rejoignez-nous comme plus de 4.000 de vos collègues indépendants et pour seulement 325 €* par an.

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre ! 

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