

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépôt Alost
P923465

bpost
PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

Momentum

28^e année | trimestriel | juin 2026

02/'26



Plus le rôle de l'IA grandit,
plus la **connaissance humaine**
gagne en importance



BENTHURST BROKER SURVEY 2025 VOUS AVEZ DÉSIGNÉ VIVIUM COMME PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE EN ASSURANCES VIE.



Benthurst

Notre offre d'épargne et d'investissement
explique parfaitement ce résultat :

- > Créez et gérez facilement des contrats dans Life-Connect
- > Épargne-pension et épargne à long terme en ETF
- > PLCI et INAMI : combinaison possible des branches 21 et 23
- > Vivium Selection : sélection et suivi des fonds par Vivium
- > Structure de coûts transparente

ACCOMPAGNEZ VOTRE CLIENT
DANS SON AVENIR FINANCIER,
AUJOURD'HUI ET DEMAIN



Votre Courtier Votre meilleure Assurance

Edito

Albert Verlinden



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde

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

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

albert@bzb-fedafin.be

La rédaction de Momentum et l'éditeur responsable entendent publier des informations de la plus grande fiabilité, au sujet desquelles leur responsabilité ne peut toutefois être engagée. Le contenu ne peut nullement être considéré comme une offre commerciale.

Faire de la publicité dans Momentum ?

Prenez contact avec nous via

info@bzb-fedafin.be ou

055 30 59 89

Le savoir humain : comme réponse à l'IA

Nul ne le conteste désormais : **l'intelligence artificielle** est appelée à jouer un rôle toujours plus central dans le secteur financier, où elle s'impose déjà comme un outil incontournable. Cette évolution entraînera inévitablement une profonde transformation des métiers et, dans certains cas, la disparition de certaines fonctions.

Néanmoins, en tant qu'intermédiaires indépendants, nous considérons l'IA avec beaucoup d'espoir, notamment **comme un levier pour réduire les charges administratives**. Si l'IA parvient à prendre en charge les tâches répétitives et chronophages, cela pourrait se traduire par des gains d'efficacité considérables, tant pour nos agences que pour les établissements financiers.

Parallèlement, nous constatons que l'IA est de plus en plus utilisée par les établissements pour le conseil, la prospection et les tâches commerciales. Cela soulève des questions. Devons-nous craindre pour notre emploi ? Aujourd'hui, quelle est encore la valeur ajoutée de l'intermédiaire indépendant ?

Dans ce contexte, nous évoquons souvent la confiance du client. Cette confiance s'est construite grâce à **l'engagement humain et social** des intermédiaires locaux : être présents localement, écouter, faire preuve d'empathie et apporter des idées. Mais cela suffira-t-il à long terme, alors que les clients pourront également opter pour un service moins cher et plus rapide, assisté par l'IA ?

Il apparaît de plus en plus clairement que **les connaissances et l'expertise** seront déterminantes. Plus le rôle de l'IA est important, plus les connaissances humaines deviennent essentielles. À terme, ceux qui ne comprennent pas le fonctionnement et les limites des algorithmes, ou qui ne sont pas en mesure d'en informer leurs clients, risquent de se retrouver sur la touche.

La question fondamentale est donc la suivante : voulons-nous être de simples vendeurs dans un monde numérique, ou sommes-nous avant tout **des entrepreneurs, des conseillers et des personnes de confiance** ? Ce rôle exige une formation continue, une spécialisation et de l'humanité.

Par conséquent, privilégiez des formations qui apportent une réelle valeur ajoutée à vos compétences, plutôt que de chercher uniquement à satisfaire à vos obligations en matière de formation continue. Dans un environnement où l'IA occupe une place croissante, l'expertise humaine et la qualité de la relation restent les véritables éléments différenciateurs.

Cordialement,

Albert Verlinden

Président de BZB-Fedafin





contenu

- 2 Nouvelles en bref
- 4 Saisir les opportunités, maîtriser les risques : l'utilisation de l'IA au bureau
- 8 Entretien avec le prêteur eb-lease :
"Grâce à notre spécialisation, nous sommes en mesure de proposer un service rapide, flexible et hautement expert, en parfaite adéquation avec les attentes actuelles des clients et des intermédiaires."
- 12 KYC sans souci : comment Kube fait la différence
- 14 Entretien avec le prêteur Record Credits : "Le courtier en crédit indépendant reste un maillon indispensable du modèle de distribution"
- 18 Entretien avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique : BZB-Fedafin en discussion avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique
- 24 La confiance est contagieuse

Nouvelles en

Accès à la CCP

BZB-Fedafin milite depuis longtemps pour que les intermédiaires de crédit aient un accès direct à la CCP, la Centrale des crédits aux particuliers. Fin 2025, le cabinet du ministre de l'Emploi, de l'Économie et de l'Agriculture, David Clarinval, nous a fait savoir qu'il ne pouvait pas inclure ce thème dans le projet de loi transposant la directive sur le crédit à la consommation, mais qu'il y reviendrait en 2026.

BZB-Fedafin a également discuté de cette question avec d'autres cabinets et a continué à insister pour que cet accès soit rendu possible. Nous avons récemment reçu des nouvelles positives à cet égard : un dossier distinct sera



ouvert concernant l'accès à la CCP et les parties prenantes - dont BZB-Fedafin en premier lieu - pourront apporter leur contribution.

Simplification administrative concernant le registre UBO

Le ministre du Budget, chargé de la Simplification administrative, Vincent Van Peteghem, et le ministre des Finances, Jan Jambon, ont uni leurs forces et élaboré ensemble un projet visant à mettre en œuvre une simplification administrative concernant le registre UBO. Cela s'inscrit dans le cadre du Plan d'action fédéral pour la simplification administrative du gouvernement.

Le registre UBO est une base de données centralisée répertoriant toutes les personnes qui détiennent une entité juridique ou en exercent le contrôle. Aujourd'hui, les institutions financières peuvent consulter le registre UBO, mais les entreprises et les associations doivent souvent encore fournir des pièces

justificatives séparément à leur banque. Cela entraîne une double administration inutile, à laquelle il est désormais remédié.

Les institutions financières auraient désormais accès aux pièces justificatives sous-jacentes dans le registre. Les informations déjà disponibles ne devraient ainsi plus être demandées à nouveau. Cela répond à la demande de BZB-Fedafin visant à réduire la charge administrative pesant sur les intermédiaires indépendants.

Ce projet a été approuvé en avril par le Conseil des ministres, mais est encore en attente d'avis auprès du Conseil d'État et de l'Autorité de protection des données.



bref

Loi sur l'agence commerciale

La loi sur l'agence commerciale contient un certain nombre de dispositions impératives auxquelles il ne peut être dérogé au détriment de l'agent commercial. Dans la pratique, on constate souvent qu'après une résiliation par le mandant, un accord est conclu avec l'agent, avant même la fin de la collaboration, concernant l'indemnité d'éviction et, le cas échéant, des dommages-intérêts supplémentaires. Un tel accord est-il toutefois contraignant pour l'agent ?

La loi stipule qu'avant la résiliation du contrat d'agence commerciale, les parties ne peuvent déroger, au détriment de l'agent

commercial, aux dispositions des articles régissant l'indemnité d'éviction et les éventuels dommages-intérêts supplémentaires.

Mais à quel moment le contrat d'agence commerciale doit-il être considéré comme résilié ? Est-ce dès que l'agent a pris connaissance de la résiliation ou à la date d'expiration du délai de préavis ?

À la suite d'une question préjudicielle posée par la Cour de cassation à la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), celle-ci s'est prononcée à ce sujet le 23 avril 2026. Le contrat d'agence commerciale ne prend pas fin à la date à laquelle l'agent commercial a

connaissance ou peut raisonnablement avoir connaissance de la résiliation dudit contrat, mais seulement à la date d'expiration du délai de préavis.

Cela signifie donc que les contrats relatifs à l'indemnité d'éviction et à d'autres indemnités ne peuvent être valablement conclus qu'après l'expiration du délai de préavis.

La nécessité de protéger l'agent ne disparaît qu'à l'expiration du délai de préavis. Ce n'est en effet qu'à ce moment-là que prend fin la dépendance économique de l'agent commercial vis-à-vis de son mandant.

Rapport d'évaluation de la loi B2B



En ce qui concerne l'évaluation de la loi B2B, BZB-Fedafin a apporté sa contribution et a notamment souligné le problème persistant du « facteur peur », la nécessité d'un rôle plus actif des pouvoirs publics lorsque des abus sont signalés et la quasi-impossibilité pour les PME d'invoquer l'abus de dépendance économique. Ces remarques ont été reprises et figurent également dans le rapport d'évaluation.

La conclusion stipule notamment ce qui suit : « L'efficacité de la loi B2B dépend en grande partie de son application concrète. À cette fin, il convient de surmonter la réticence des victimes à agir et de veiller à ce que les pouvoirs publics

soutiennent les entreprises (notamment par le biais d'une intervention ministérielle). » Le rapport se termine ainsi : « Cette évaluation met en lumière, sur la base de la pratique, des points à améliorer et offre l'occasion d'examiner les recommandations formulées. »

En tant qu'association professionnelle dont les membres se trouvent pour la plupart dans une situation de dépendance économique, nous comptons sur le gouvernement pour qu'il s'attelle, sur la base de cette évaluation, à introduire les améliorations nécessaires dans la loi.



Mystery shopping EIOPA

L'EIOPA annonce un deuxième **exercice européen de mystery shopping** dans le secteur des assurances. Cette fois-ci, l'accent est mis sur la vente en ligne de produits d'assurance dommages dans 10 États membres. Des clients mystères se font passer pour des clients afin d'évaluer les pratiques. Les autorités de surveillance souhaitent ainsi mieux comprendre l'expérience client, les risques potentiels et la qualité de la vente. Les résultats sont attendus au cours du premier semestre 2027.

On ne sait pas encore si l'EIOPA mènera également des enquêtes mystères en Belgique. Vous pensez qu'un client mystère s'est rendu chez vous ? N'hésitez pas à nous le faire savoir !

Saisir les opportunités, maîtriser les risques : l'utilisation de l'IA au bureau

L'IA n'est plus une utopie. Les collaborateurs utilisent l'IA générative pour les e-mails, les résumés, les textes marketing et les analyses. Les fournisseurs intègrent l'IA dans leurs logiciels. Les clients s'attendent à un service plus rapide et plus personnalisé. Mais dans le même temps, les inquiétudes grandissent. Qu'en est-il de la vie privée ? Qu'en est-il des résultats erronés ou inventés ? Qu'en est-il de la responsabilité ? Comment garder le contrôle ? Dans cet article, nous expliquons le cadre juridique applicable, ainsi que quelques points pratiques à prendre en compte pour exploiter toutes les opportunités de l'IA et maîtriser les risques qui y sont associés.

JEROEN TASSENOY,
juriste chez BZB-Fedafin



LE CADRE JURIDIQUE

Pour savoir ce qui est possible et autorisé, il est utile de connaître le cadre juridique. Au niveau européen, il existe la loi sur l'IA, un règlement qui établit un cadre juridique uniforme pour l'intelligence artificielle. La logique de base est simple : plus l'impact sur les personnes est important, plus les règles sont strictes.

Les systèmes d'IA sont classés en quatre niveaux de risque : risque inacceptable, élevé, limité et minimal. Pour l'intermédiaire financier, ce sont surtout les deux niveaux suivants qui sont pertinents :

→ Risque élevé

Il s'agit d'applications qui exercent une influence directe sur la situation financière d'un client, telles que l'évaluation de crédit, le profilage des risques ou la détermination des primes d'assurance. Elles sont soumises à des obligations strictes en matière de transparence, de contrôle et de documentation.

→ Risque limité

Pensez aux chatbots ou à l'IA générative. Les obligations sont moins strictes, mais la transparence vis-à-vis de l'utilisateur reste de mise.

Les principales règles entreront en vigueur à partir d'août 2026. Cela vous laisse, en tant que responsable d'agence, suffisamment de temps pour prendre les mesures nécessaires.

Une obligation qui s'applique toutefois depuis un certain temps déjà est celle de la maîtrise de l'IA. En tant que responsable d'agence, vous êtes tenu de former votre personnel afin qu'il puisse utiliser l'IA de manière responsable. Les connaissances et compétences dont les collaborateurs ont besoin peuvent varier selon les situations. Cela dépend notamment du contexte dans lequel le système est utilisé et des risques encourus. N'hésitez pas à consulter le site Web d'Edfin pour découvrir les formations qui pourraient être pertinentes pour votre agence.

Il y a également le RGPD (législation sur la protection de la vie privée). Les systèmes d'IA sont souvent reliés à des systèmes CRM, ce qui rend le traitement des données à caractère personnel difficile à éviter dans la pratique. Dans ce cas, toutes les exigences qui s'appliquent à votre propre traitement s'appliquent également : une base de traitement (par exemple, le consentement), la limitation de la conservation et la sécurité, le traitement minimal des données, etc. Même sans connexion à un système CRM, vous vous retrouvez rapidement à traiter des données à caractère personnel. Pensez par exemple à la situation où vous saisissez un e-mail d'un client dans un système d'IA (pour lui faire formuler une réponse, par exemple), sans anonymiser l'e-mail au préalable. La définition des « données à caractère personnel » est en effet large.

Les règles peuvent sembler complexes, mais ne vous laissez pas décourager. L'IA recèle un grand potentiel et offre également de nombreuses opportunités à vous et à vos collaborateurs. Le message clé est le suivant : renseignez-vous bien avant de mettre

en œuvre un nouvel outil. Comprenez-vous comment l'outil fonctionne, quelles données (clients) sont traitées et si les risques et les contrôles internes sont suffisamment couverts ?

C'EST UNE OPPORTUNITÉ

L'IA est surtout une opportunité lorsque vous l'utilisez comme **outil d'assistance** pour les tâches routinières. Le travail répétitif s'effectue plus rapidement, les textes gagnent en cohérence et les informations sont structurées plus facilement, tandis que la responsabilité finale reste entre vos mains et celles de votre équipe. Pensez par exemple à :

- **Communication avec les clients** : première version d'e-mails/ de correspondance, reformulation claire d'informations complexes et traduction en « langage client » (sans partager de données à caractère personnel).
- **Efficacité interne** : synthèse de notes, de listes de contrôle et de documents. Pensez par exemple à un recueil interne des conditions générales de toutes les polices que vous proposez. Les collaborateurs peuvent l'interroger à l'aide de l'IA pour trouver rapidement une réponse aux questions des clients : un sinistre particulier est-il couvert, quelles sont les conditions, etc.
- **Marketing et visibilité** : propositions de newsletters, de publications et de contenu Web que vous peaufinez ensuite vous-même et dont vous vérifiez la conformité.

Le fil conducteur est clair : l'intervention humaine reste nécessaire dans presque tous les domaines. Vous (ou vos collaborateurs) gardez le contrôle et communiquez avec le client. Cela a également une incidence sur les obligations. Prenons l'obligation de transparence : si vous utilisez en interne un aperçu des conditions de police généré par l'IA et qu'un collaborateur vérifie toujours le résultat, vous n'êtes pas tenu d'en informer les clients. Si vous travaillez avec un système sans intervention humaine - par exemple un chatbot qui répond directement aux questions des clients -, vous devez en revanche indiquer clairement que le client communique avec un assistant numérique.

À ÉVITER

Il existe un certain nombre de cas dans lesquels il vaut mieux ne pas utiliser l'IA, ou de données qu'il vaut mieux ne pas introduire dans un système d'IA. Pensez notamment aux données à caractère personnel ou à d'autres informations confidentielles de l'entreprise.

Ne laissez jamais non plus l'IA prendre une décision finale ayant des conséquences directes pour les clients. Nous n'entrerons pas dans les détails ici, mais conformément au règlement sur l'IA, de tels systèmes sont classés comme « à haut risque ». Les mesures que vous devez prendre au sein de votre agence pour vous conformer à cette exigence sont lourdes.

Cela semble tentant : vous laissez un système d'IA suivre un entretien avec un client. Cet outil analyse ensuite l'entretien et attribue lui-même un profil de risque au client. Dans une phase suivante, l'outil propose un produit adapté ou approprié pour le client.



Mais les risques sont importants. En tant qu'agent ou courtier, comment pouvez-vous garantir que le produit est effectivement adapté ou approprié ? Et que se passera-t-il si des réclamations surviennent par la suite ?

En soi, il n'est pas interdit de s'appuyer sur la technologie lors de la vente. Pensez par exemple à des questionnaires intégrant un algorithme et permettant d'établir un certain profil de risque du client. La différence réside toutefois dans le fait que, avec de tels systèmes, c'est toujours vous (ou un collaborateur) qui prenez la décision finale. Cela suppose également que vous connaissiez l'algorithme sous-jacent, ce qui est loin d'être évident avec un système d'IA.

CE À QUOI JE DOIS FAIRE ATTENTION

Si vous souhaitez mettre en place l'IA au bureau, veillez à ce qu'elle reste gérable en vous appuyant sur quelques piliers fondamentaux : politique, outils autorisés, accords sur les données, transparence et contrôle qualité.

Utilisez également une liste de contrôle que vous parcourez lorsque vous envisagez un nouveau système. Cela vous permettra de poser des questions ciblées lorsqu'un outil est proposé. Concentrez-vous sur le stockage et la sécurité des données : les données restent-elles au sein de l'Espace économique européen

(EEE) ? Combien de temps sont-elles conservées ? Pouvez-vous déterminer à quelles données le système d'IA a accès ?

Tenez également compte du traitement des données à caractère personnel. Si le fournisseur ne peut pas donner de réponse claire aux exigences du RGPD dont nous avons parlé précédemment, mieux vaut éviter ce logiciel.

Afin de vous aider à élaborer une politique en matière d'IA réfléchie, BZB-Fedafin a développé un modèle de politique en matière d'IA à l'intention de ses membres. Dans ce document, vous définissez les lignes directrices applicables au sein de votre agence. Quels systèmes peuvent être utilisés ? Quelles données les collaborateurs sont-ils autorisés ou non à utiliser ? Comment les applications d'IA doivent-elles être utilisées ? Quelles sanctions peuvent être infligées en cas d'infraction ?

De cette manière, en tant que responsable, vous gardez le contrôle sur l'utilisation de l'IA.

La politique est disponible dans la rubrique **Bib sectorielle, Modèles de documents de notre site Web**.



La défense des droits de vos clients commence avec DAS Classic

Avec **DAS Classic**, vous offrez à vos clients particuliers une protection juridique accessible et indépendante **pour toute la famille**.



*Prime applicable pour chaque client jusqu'à la prochaine échéance. À l'échéance, la prime est ajustée en fonction du score de risque individuel du client.

Des questions juridiques ou un conflit ?

Nos **juristes spécialisés** prennent le dossier en main et entreprennent les démarches nécessaires pour parvenir à **une solution**.

Grâce à ce **pack de base**, vos clients peuvent compter à la fois sur un **conseil juridique préventif** et sur un **accompagnement professionnel** en cas de conflit juridique.



Connaissez-vous déjà notre tableau comparatif dynamique pour particuliers ?

Scannez le QR code pour découvrir notre offre.

Des questions ?

Contactez un Area Manager dans votre région !
www.das.be/fr/area-manager



Consultez les fiches d'information sur www.das.be pour prendre connaissance des garanties, limitations, exclusions et conditions avant de souscrire un produit.

Communication publicitaire – Produits d'assurance protection juridique. DAS SA, siège social : Bd du Roi Albert II 7 à 1210 Bruxelles – Tel : 02/645.51.11, BCE BE0401.620.778, RPM Bruxelles, Entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le n°0687 sous contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.das.be.

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.

Inscrivez-vous ou vos collaborateurs, à notre newsletter et profitez de formations gratuites !
www.sofuba.be/fr/formations



Mise à jour de la taxe sur les plus-values en 2026

16/09/2026

Webinaire en direct

- Banque: 3h spécifique
- Compliance: 3h général

Update: l'assurance vie comme outil de planification patrimoniale

22/09/2026

Webinaire en direct

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

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

28/09/2026

En classe - Bruxelles

- Banque: 1h général
- Crédits hypothécaires: 1h général
- Crédits hypothécaires: 1,5h spécifique
- Crédits à la consommation: 1h général
- Crédits à la consommation: 0,5h spécifique

Pluralité et concours d'assurances : comment déceler chez le client et réagir en cas de sinistre

15/09/2026

E-learning

- Assurances: 6h spécifique

Entretiens axés sur le conseil en crédits à la consommation et en crédits hypothécaires

16/09/2026

En classe - Bruxelles

- Crédits hypothécaires: 3h spécifique
- Crédits à la consommation: 3h spécifique

Découvrez le monde de la fraude digitale de manière interactive et accessible

21/09/2026

En classe - Bruxelles

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

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

sofuba.be

Entretien avec le prêteur eb-lease

“Grâce à notre spécialisation, nous sommes en mesure de proposer un **service rapide, flexible et hautement expert**, en parfaite adéquation avec les attentes actuelles des clients et des intermédiaires”

Comme lors des deux précédentes éditions de Momentum, nous donnons à nouveau la parole aux prêteurs. En effet, ils sont des partenaires indispensables dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment perçoivent-ils la collaboration avec les courtiers indépendants ?

Quelles sont leurs attentes et leurs ambitions pour l'avenir et pour le secteur ?

À travers cette série, BZB-Fedafin entend favoriser un dialogue constructif entre prêteurs et intermédiaires. C'est en apprenant à mieux nous comprendre et en renforçant notre collaboration que nous pourrions continuer à répondre efficacement aux attentes de nos clients.

Comment eb-lease conçoit-il le rôle des intermédiaires indépendants au sein de son modèle de distribution et comment les accompagne-t-il ?

Pour un prêteur qui utilise à la fois un canal de distribution direct (Europabank) et un canal de distribution indirect (eb-lease), les intermédiaires indépendants jouent un rôle indispensable pour atteindre nos clients. Les courtiers, les dealers et les agents avec lesquels nous collaborons font office de prolongement de notre organisation. Ils sont proches du client, comprennent le marché local et assurent une distribution large et de qualité de nos produits.

Nous apportons un soutien à ces intermédiaires indépendants de deux manières : d'une part, nous disposons d'un ancrage régional solide grâce à notre réseau d'agences, ce qui leur permet d'avoir toujours accès à un interlocuteur local. D'autre part, nous entretenons un dialogue actif avec eux et nous nous efforçons d'optimiser en permanence nos services grâce à des enquêtes périodiques. Grâce à ces retours, nous pouvons effectuer des ajustements rapidement et de manière flexible, et améliorer en permanence nos services.

En outre, les intermédiaires indépendants jouent un rôle essentiel de conseil auprès du client final. Comme nous proposons à la fois



Les courtiers, les dealers et les agents avec lesquels nous collaborons font office de prolongement de notre organisation.



ERWIN DE MEYER,
responsable Crédits et eb-lease

des formes de crédit aux particuliers et des solutions de leasing, de location-vente et de financement aux professionnels, ils peuvent conseiller différentes options pour un même besoin de crédit.

En matière de conformité, nous soutenons également nos partenaires de différentes manières. Ainsi, une vérification correcte et approfondie des clients est essentielle pour contrôler la qualité du portefeuille de crédit et pour limiter les risques, qu'ils soient juridiques, financiers ou liés à la réputation. D'une part, nous proposons des outils numériques qui simplifient la conformité : par exemple, nos investissements dans l'informatique ont abouti à une application en ligne facile à utiliser, qui permet notamment d'effectuer numériquement l'intégralité de la procédure KYC. Cela permet non seulement de gagner du temps, mais aussi de réduire considérablement les tâches administratives et de diminuer le risque d'erreurs ou de dossiers incomplets. Par ailleurs, nous

assurons un suivi continu et sollicitons régulièrement des retours afin d'identifier les points de friction et d'affiner ainsi nos outils et nos processus.

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

Le marché du crédit évolue très rapidement. Les banques traditionnelles réduisent progressivement leur présence physique, ce qui se traduit par une diminution du nombre de points de contact locaux pour les clients. Cependant, le besoin de crédit en lui-même ne diminue pas ; au contraire. Les clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, ont des besoins de financement de plus en plus variés et complexes. Dans ce contexte, les courtiers en crédit jouent un rôle de plus en plus important en tant que premier point de contact et fournisseurs de conseils.



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

Pour les prêteurs, cela signifie que leur rôle évolue : ils ne se contentent plus de gérer les produits et les risques, mais deviennent des partenaires proactifs et solides au sein d'un réseau de distribution plus large.

C'est pourquoi eb-lease investit délibérément dans un modèle où la numérisation va de pair avec la proximité. Grâce à nos 47 agences locales et à notre back-office très performant, nous assurons un contact fréquent et direct avec les courtiers en crédit, afin qu'ils puissent répondre rapidement et de manière appropriée à leurs clients. Nous pensons que c'est précisément cette combinaison - efficacité et proximité humaine - qui définira le rôle des prêteurs à l'avenir.

Qu'attend eb-lease d'un bon courtier en crédit ?

Un bon courtier en crédit joue un rôle essentiel : il accompagne correctement ses clients et veille à ce que la relation de crédit soit durable. Pour pouvoir conseiller correctement ses clients et leur proposer les bonnes solutions, un courtier en crédit doit parfaitement connaître le marché du crédit actuel, les différents types de produits ainsi que la législation et la réglementation en vigueur. De plus, un client bien informé et conseillé de manière professionnelle est généralement plus satisfait. Un accompagnement de qualité renforce la confiance du client et constitue un facteur clé de fidélisation à long terme.

En outre, nous attendons d'un intermédiaire professionnel qu'il soit capable d'évaluer correctement la situation financière, les besoins et la situation particulière du client. Cela est particulièrement important pour les clients qui se situent dans un créneau du marché du crédit, où les conséquences du choix entre une solution adaptée et une solution mal adaptée peuvent être majeures. Un bon courtier connaît les atouts de chaque prêteur et sait exactement quel partenaire correspond le mieux à la situation particulière du client.

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

Dans notre créneau d'octroi de crédits, il est moins pertinent de parler de produits « populaires » au sens classique du terme, car nous travaillons principalement en privilégiant les solutions. Nous constatons toutefois une nette augmentation de la demande de solutions de crédit de la part des entreprises individuelles et des PME. En raison des critères d'acceptation de plus en plus stricts des grandes banques, de nombreux entrepreneurs se retrouvent exclus, alors qu'ils constituent précisément l'épine dorsale de l'économie belge. Ces entreprises ont besoin de crédits d'investissement, de formules de leasing et de renting, ou d'une combinaison des deux.

En outre, la signature numérique va continuer à se généraliser dans l'ensemble du secteur - chez nous, elle est désormais possible pour tous les produits via des intermédiaires. Dans le secteur, cette évolution est de plus en plus considérée comme un service standard.

Eb-lease est spécialisée dans les crédits hypothécaires, les crédits aux entreprises, le renting et le leasing. Cette spécialisation permet à eb-lease d'adopter un positionnement quelque peu distinct de celui des banques traditionnelles et des organismes de crédit spécialisés. Quels bénéfices cette approche apporte-t-elle tant au client qu'à l'intermédiaire indépendant ?

Chez eb-lease, nous sommes convaincus que l'approche personnalisée fait la différence. Grâce à une analyse individualisée de chaque dossier, nous sommes en mesure de proposer aux particuliers, aux familles, aux indépendants et aux PME des solutions de financement leur permettant d'améliorer leur situation, y compris lorsque le niveau de risque est légèrement plus élevé. Cette approche s'appuie sur une gamme de produits particulièrement étendue.

Grâce à notre spécialisation, nous offrons rapidité, flexibilité et expertise - exactement ce que les clients et les intermédiaires attendent aujourd'hui. En outre, eb-lease se distingue par son accompagnement personnalisé, ses solutions sur mesure et son processus décisionnel efficace, pour toutes les formes de financement aux particuliers et aux professionnels. Nos clients bénéficient de décisions rapides, transparentes et souples, rendues possibles par une structure plus agile que celle des grandes banques traditionnelles.

Nos experts agissent rapidement et proposent des solutions sur mesure dans des délais courts et avec des conditions clairement définies. Nos clients disposent d'un interlocuteur unique bénéficiant d'une expertise pointue. Plutôt qu'un simple entretien bancaire classique, ils profitent d'un accompagnement personnalisé et de conseils ciblés afin d'identifier la solution de financement la plus appropriée, qu'il s'agisse de leasing, de renting, de crédit ou encore de financement hypothécaire. En outre, grâce à des structures de financement sur mesure, nous pouvons élaborer des solutions qui correspondent réellement au profil du client.

Les intermédiaires indépendants bénéficient également de cette approche. Ils collaborent avec un partenaire qui les accompagne sur le fond et évolue avec eux, et ils bénéficient d'un accès direct à des spécialistes qui renforcent leur rôle de conseil. Grâce à une communication transparente sur les conditions, les marges et les commissions, ils peuvent fournir à leurs clients des informations correctes et complètes. En bénéficiant d'un feedback rapide et de processus décisionnels simplifiés, les intermédiaires gagnent en efficacité et peuvent traiter un plus grand nombre de dossiers dans des délais réduits. Par ailleurs, la large gamme de produits disponible auprès d'un seul et même partenaire leur permet de proposer différents types de financement. Ils peuvent également présenter plus facilement des solutions alternatives et ainsi renforcer la fidélité de leur clientèle.

KYC sans souci : comment Kube fait la différence

Un article de BZB-Fedafin en collaboration avec Kube

Le « Know Your Customer » (KYC) n'est plus une option aujourd'hui, mais une nécessité absolue. Les banques et les établissements financiers doivent connaître leurs clients en profondeur pour garantir la confiance, se conformer à la réglementation et prévenir la fraude. Le processus KYC d'une banque s'inscrit dans le cadre de lois et de réglementations telles que les lois anti-blanchiment (AML), qui exigent des informations sur le bénéficiaire effectif (UBO), les entités juridiques liées, les représentants légaux, etc.

Les processus KYC traditionnels se sont développés au fil du temps et sont souvent peu efficaces. Chaque banque collecte et vérifie à nouveau les mêmes données, même lorsqu'une entreprise est déjà cliente d'un autre établissement financier. Cela signifie :

- une double charge administrative
- un onboarding lent des clients
- un risque accru d'erreurs et d'incohérences

Pour les intermédiaires indépendants, cela se traduit en outre par une pression supplémentaire pour travailler rapidement et en conformité, avec des moyens limités.

KUBE : UNE SEULE PLATEFORME, DES DONNÉES SAISIÉS UNE SEULE FOIS

Avec Kube, Isabel lance une plateforme communautaire qui repense fondamentalement le KYC. Au lieu de répéter sans cesse des processus fragmentés, Kube rassemble les banques et les entreprises au sein d'un écosystème partagé.

Le principe est aussi simple que puissant : les entreprises ne fournissent leurs données KYC qu'une seule fois. Ces données sont vérifiées par leur banque, puis stockées en toute sécurité sur une plateforme de données commune, afin de pouvoir être partagées par la suite avec une banque dont l'entreprise est également cliente.

Cela apporte immédiatement plusieurs avantages concrets. Imaginons qu'une entreprise souhaite ouvrir un compte auprès d'une autre banque. Dans ce cas, la nouvelle banque peut demander l'autorisation de l'entreprise pour utiliser les données nécessaires à l'ouverture de ce nouveau compte. Le processus KYC est ainsi beaucoup plus rapide et efficace, tant pour les banques que pour les entreprises. .

UNE EFFICACITÉ POUR L'ENSEMBLE DU SECTEUR

Kube n'est pas une initiative individuelle, mais une collaboration à l'échelle du secteur. Les grandes banques belges collaborent au sein de cette plateforme pour partager des données KYC et rationaliser les processus. Cela permet de mettre en commun les efforts plutôt que de faire double emploi : les données ne sont collectées et vérifiées qu'une seule fois, les mises à jour sont partagées automatiquement et chaque partie travaille selon la même norme de qualité.

Pour le client final, cela se traduit par moins de paperasse et une expérience plus fluide. Pour les acteurs financiers, cela signifie un gain d'efficacité considérable et une meilleure maîtrise des risques.

Dans le même temps, la responsabilité reste clairement définie : chaque banque conserve sa propre analyse des risques et peut effectuer des contrôles supplémentaires si nécessaire. Cet équilibre entre coopération et autonomie est crucial dans un secteur où confiance et responsabilité vont de pair.

PERTINENCE POUR LES INTERMÉDIAIRES INDÉPENDANTS

Bien que Kube s'adresse en premier lieu aux banques, il présente également des avantages évidents pour les intermédiaires



indépendants. Ceux-ci se trouvent en effet au carrefour entre le client et l'établissement financier. Des processus KYC plus efficaces signifient pour eux aussi moins de suivi administratif, une gestion plus fluide des dossiers, un meilleur service et plus de temps à consacrer au conseil et à la relation client. De plus, n'importe quelle banque peut adhérer à Kube, y compris les petites banques.

“

« Avec Kube KYC, rapidité de l'onboarding et conformité ne sont pas incompatibles », explique Desiree Kupers, Product Manager Kube chez Isabel

POURQUOI KUBE EST-IL INTÉRESSANT POUR VOTRE BUREAU ?

Des dossiers traités plus rapidement

Les données KYC sont immédiatement disponibles
→ délais de traitement plus courts

Moins de tâches administratives

Finies les demandes de données répétitives

Meilleure qualité des données

Informations standardisées et validées

Conformité renforcée

Respect plus facile des règles AML et KYC

Un secteur plus efficace

Partage des données = moins de doublons

Meilleure expérience client

Processus plus rapide, plus simple et plus professionnel

Contrôle et sécurité

Le partage des données s'effectue en toute sécurité et avec le consentement des parties concernées

Entretien
avec le prêteur Record Credits

“Le courtier en **crédit** indépendant reste un **maillon indispensable** du modèle de distribution”

Comme lors des deux précédentes éditions de Momentum, nous donnons à nouveau la parole aux prêteurs. En effet, ils sont des partenaires indispensables dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment perçoivent-ils la collaboration avec les courtiers indépendants ? Quelles sont leurs attentes et leurs ambitions pour l'avenir et pour le secteur ?

À travers cette série, BZB-Fedafin entend favoriser un dialogue constructif entre prêteurs et intermédiaires. C'est en apprenant à mieux nous comprendre et en renforçant notre collaboration que nous pourrons continuer à répondre efficacement aux attentes de nos clients.

Depuis toujours, Record Credits mise sur les intermédiaires indépendants. Pourquoi ce modèle de collaboration ? Et quels avantages concrets apporte-t-il aux clients ainsi qu'aux intermédiaires indépendants ?

Pour nous, le client est au premier plan : c'est lui qui choisit le canal, et non l'inverse. Ainsi, les courtiers répondent à un besoin très important. D'une part en raison de leur ancrage local, et d'autre part en raison de leur statut d'indépendants. Certains clients choisissent le courtier en raison de son statut, tandis que d'autres ont besoin d'un service sur mesure et souhaitent qu'on s'occupe de tout pour eux. Nous avons toujours accordé une place centrale aux courtiers indépendants, cela fait désormais partie de notre ADN.

Comment Record Credits perçoit-il le rôle des intermédiaires indépendants au sein de son modèle de distribution et comment les accompagne-t-il, notamment en ce qui concerne leurs obligations de conformité ?

Selon nous, le rôle du courtier en crédit est essentiel, et ce pour trois raisons. Tout d'abord, le courtier accompagne les clients dans un domaine qu'ils ne connaissent pas au quotidien et sur lequel leurs connaissances sont souvent limitées. Les courtiers professionnels investissent de manière systématique dans leur formation et se tiennent scrupuleusement au courant de



La valeur ajoutée du courtier en crédit réside dans l'accompagnement qu'il offre au cours des différentes étapes de la vie.

Chez Record Credits, nous considérons expressément le courtier comme un guide, au-delà de la simple réponse à un besoin de crédit.



TURHAN ÖZGÜNER,
CEO de Record Credits

l'évolution de la législation et de la réglementation. Ainsi, ils jouent le rôle d'interlocuteurs experts pour le consommateur.

En outre, le courtier est en mesure de comparer plusieurs prêteurs en fonction de leurs conditions et de leurs tarifs. Bien que les clients puissent trouver de plus en plus d'informations en ligne, poser les bonnes questions, aujourd'hui comme à l'avenir, demande un véritable savoir-faire. En effet, la situation financière ou familiale peut évoluer, par exemple lorsqu'un conjoint arrête (partiellement) de travailler.

Troisièmement, nous considérons expressément le courtier comme un guide, au-delà de la simple réponse à un besoin de crédit. Idéalement, il entretient des contacts réguliers avec ses clients afin de déterminer si des événements de la vie, tels qu'un agrandissement de la famille, une perte d'emploi ou un divorce, justifient une adaptation de leurs choix en matière de logement ou de financement.

Chez Record Credits, et en tant que filiale d'ING, nous croyons fermement au modèle de distribution par l'intermédiaire

de courtiers indépendants. Tant que les clients choisissent consciemment ce canal, il restera pertinent pour nous. En Belgique comme dans les pays voisins, nous constatons que les courtiers en crédit indépendants jouent un rôle structurel et sociétal.

Record Credits soutient activement ses partenaires dans leur activité professionnelle et leur entrepreneuriat, et ce soutien va au-delà d'une simple assistance liée aux produits. Ainsi, l'année dernière, nous avons pris l'initiative de sensibiliser les courtiers à leur rôle dans la réalisation des objectifs climatiques.

Au cours des premiers mois de cette année, nous nous sommes concentrés sur la prévention de la fraude concernant des documents tels que les fiches de paie, les attestations d'employeur, les relevés bancaires, etc. La fraude préoccupe les courtiers au moins autant que les prêteurs. En outre, les progrès technologiques ont facilité la falsification de documents. Les courtiers ont expressément indiqué qu'ils avaient besoin d'un accompagnement dans ce domaine.



**UNE CAMPAGNE CLIENT
QUE VOUS POUVEZ UTILISER
ACTIVEMENT EN TANT
QUE COURTIER.**

**LE TEMPS
DONNE À VOTRE
ARGENT
TOUTE SA FORCE DE
CROISSANCE**



**UTILISEZ CETTE
CAMPAGNE POUR
ENGAGER LA
CONVERSATION
AVEC VOS CLIENTS.**



Les ateliers locaux que nous avons organisés ont donc été très bien accueillis. Cela confirme que le rôle du courtier va au-delà de la simple intermédiation. En posant des questions plus approfondies lors des entretiens, il est possible de mieux évaluer les besoins futurs. Dans ce cadre, nous les soutenons activement.

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

Chaque courtier en crédit travaille à sa manière. Si je me lançais moi-même comme courtier en crédit aujourd'hui, je m'efforcerais de mettre en place un processus aussi efficace et performant que possible, afin de pouvoir me concentrer sur le conseil plutôt que sur les formalités administratives.

Lors de la prise de contact avec un client, je poserais de nombreuses questions afin de bien cerner ses besoins à court et à long terme. Par ailleurs, j'utiliserais un système CRM permettant un suivi structuré des clients, avec des rappels automatiques pour les entretiens périodiques. Il semble évident que les connaissances et les compétences doivent être constamment actualisées, mais il y a aussi une dimension d'intérêt personnel et de passion.

Comment percevez-vous l'évolution du rôle des prêteurs dans un marché en pleine transformation ? Et selon Record Credits, quels sont aujourd'hui les principaux leviers d'innovation et de développement ?

Dans un environnement où les clients exigent toujours plus de rapidité et où les technologies ainsi que l'exploitation des données occupent une place croissante dans les processus, les prêteurs devront clairement adopter une approche plus proactive vis-à-vis des courtiers. Il est difficile d'expliquer pourquoi l'octroi de crédits est plus lent que d'autres services complexes, comme l'ouverture d'un compte bancaire ou une commande en ligne.

Les prêteurs s'efforceront donc de simplifier les processus d'acceptation et les démarches administratives. Cela est dans l'intérêt non seulement des clients, mais aussi des conseillers, qui préfèrent fournir des conseils plutôt que d'assurer une fonction d'intermédiaire.

La question centrale est de savoir s'il reste une place pour le courtier dans un monde de services numériques directs. La réponse à cette question est un « oui » sans équivoque. Au cours des cinq prochaines années, le marché évoluera principalement vers des processus administratifs plus efficaces. Aujourd'hui, dans au moins la moitié des dossiers, du temps est perdu parce que les demandes et les documents ne sont pas remis correctement. Trop souvent, le courtier passe son temps à « jouer au puzzle », alors que sa valeur ajoutée réside précisément dans le conseil.

Selon vous, quel rôle l'IA et l'automatisation vont-elles jouer dans l'acceptation des crédits et la gestion des risques ?



Le principal avantage réside dans la rationalisation de la partie administrative du courtage en crédit.

L'IA évolue très rapidement et offre des opportunités évidentes dans les domaines de l'acceptation de crédit et de la gestion des risques. Nous constatons notamment une valeur ajoutée dans des applications telles que la reconnaissance de documents, la structuration et l'optimisation des dossiers, ainsi que dans l'évaluation plus rapide et plus cohérente des demandes de crédit. Toutes ces applications peuvent considérablement améliorer l'efficacité.

Parallèlement, nous tenons à souligner avec force que, pour nous, l'IA ne remplace pas les humains, bien au contraire. Notre ambition est précisément de renforcer le rôle et la valeur ajoutée de nos collaborateurs. L'automatisation des tâches répétitives et administratives leur permet de gagner un temps précieux. Ils peuvent ainsi se concentrer pleinement sur l'essentiel : l'analyse des risques, la recherche de solutions adaptées et un véritable accompagnement des clients et des courtiers.

L'entraînement de ces modèles demande du temps et de l'attention, mais le potentiel est considérable : des dossiers plus solides, de meilleures décisions et une plus grande satisfaction au travail, car les collaborateurs peuvent à nouveau se consacrer à ce qui compte vraiment.

Quelles initiatives observez-vous au niveau du secteur pour rendre le processus de crédit plus efficace et plus transparent ?

Nous continuons d'investir dans l'initiative HypoPass. Il s'agit d'une initiative du secteur hypothécaire lui-même, qui vise à rendre l'échange de données hypothécaires plus simple et plus rapide. Nous considérons qu'elle pourrait constituer un véritable tournant pour les prêteurs, les assureurs et les courtiers. HypoPass contribuera à rendre le processus de demande plus efficace et plus rapide. En outre, nous avons franchi des étapes importantes en interne. Par exemple, nous avons notamment rendu possibles l'identification numérique et la signature à distance. Il s'agit d'un grand pas en avant, tant pour les courtiers en crédits que pour les consommateurs : le processus est désormais mieux adapté à un monde de plus en plus hybride.

Entretien
avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique

BZB-Fedafin en discussion avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique

Hameçonnage, spoofing, smishing, fraude à l'identité... On en entend parler tous les jours. Les intermédiaires financiers sont eux aussi de plus en plus souvent confrontés à des clients victimes de ces formes de cyberfraude et d'autres encore. Les agences elles-mêmes n'échappent malheureusement pas non plus à cette menace omniprésente. Comment les intermédiaires financiers peuvent-ils mieux s'en prémunir ?

Afin d'apporter une réponse à nos membres, BZB-Fedafin a engagé un dialogue avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB). Nous souhaitons mieux comprendre cette problématique et, surtout, fournir aux intermédiaires des outils concrets pour mieux protéger leurs clients et se protéger eux-mêmes.

Nos membres nous signalent que, presque quotidiennement, ils sont confrontés à des clients qui ont été escroqués ou contactés par le biais d'e-mails d'hameçonnage prétendument envoyés par leur banque. Quelle est l'ampleur de ce problème aujourd'hui ?

Les chiffres montrent clairement que l'hameçonnage est loin de reculer. En 2025, nous avons reçu au total 9.929.354 signalements de messages suspects via **suspect@safeonweb**, ce qui correspond à plus de 27.000 signalements par jour en moyenne. En 2026, nous constatons même une nouvelle augmentation : en janvier, la moyenne était de 35.000 signalements par jour, et en février et mars, elle s'est élevée à environ 42.000 signalements. Cela montre clairement que les cybercriminels sont très actifs et à grande échelle.

Certaines de ces tentatives d'hameçonnage sont-elles interceptées avant d'atteindre l'utilisateur final ? Existe-t-il une coopération avec les banques ?

Bien sûr ! Aujourd'hui, les fournisseurs d'accès à Internet bloquent déjà de nombreuses tentatives d'hameçonnage et de hameçonnage par SMS (smishing, ndlr). Le CCB collabore avec eux dans le cadre du **Belgian Anti-Phishing Shield (BAPS)**. Ainsi, les utilisateurs - et donc aussi les clients des intermédiaires - qui cliquent sur un lien malveillant sont automatiquement redirigés vers une page d'avertissement. En 2024, cela s'est produit pas moins de 240 millions de fois.



Si un client est victime d'une tentative de phishing, il doit avant tout réagir rapidement. L'intermédiaire peut toutefois l'accompagner dans cette démarche et lui donner des instructions claires. Il joue donc lui aussi un rôle important.



KATRIEN EGGERS,
porte-parole du Centre pour la Cybersécurité

En outre, dans le secteur financier en particulier, nous collaborons avec des **partenaires dits de confiance**, notamment la FSMA et plusieurs banques belges. Ils nous signalent les domaines suspects, puis nous nous chargeons du traitement ultérieur en collaboration avec les fournisseurs d'accès.

Le CCB sait-il combien de clients d'établissements de crédit sont attaqués chaque jour ?

Malheureusement, non. Nous ne tenons pas de registres aussi détaillés. Ce qui est certain, en revanche, c'est que l'hameçonnage se produit à très grande échelle et que les établissements de crédit n'y échappent donc certainement pas. Outre l'hameçonnage classique, la compromission de compte (compte piraté, ndlr), l'hameçonnage ciblé (attaque par hameçonnage visant une seule personne, ndlr) et la fraude au PDG (escroquerie dans laquelle des criminels se font passer pour le PDG ou un autre dirigeant de l'entreprise, ndlr) restent, de manière générale, parmi les types d'incidents les

plus signalés. Dans ce contexte, la technique la plus fréquemment utilisée par les criminels est l'ingénierie sociale, une technique de manipulation qui exploite les erreurs humaines pour obtenir des informations privées et précieuses ou un accès à des systèmes.

Dans ce contexte, le risque se limite-t-il encore aux e-mails, ou constatez-vous un glissement vers WhatsApp, par exemple ?

Il est certain que le risque ne se limite plus aux e-mails. Ce qui était autrefois principalement des e-mails d'hameçonnage a évolué pour prendre la forme de messages réalistes diffusés sur plusieurs canaux : e-mail, SMS, WhatsApp, réseaux sociaux et même publicités en ligne. De plus en plus souvent, les criminels combinent ces canaux. Le problème ne réside donc certainement pas dans un seul support, mais dans l'utilisation abusive de canaux de communication familiers.



LE VRAI SERVICE

Aussi pour les professionnels

DVV 
assurances

Chez DVV assurances, nous faisons plus qu'assurer nos clients.

Car pour nous, au-delà d'être un produit, l'assurance est avant tout un service. Chaque jour, nous prenons le temps pour nos clients. Que ce soit pour répondre à leurs questions, les guider dans leurs décisions en matière d'assurance ou pour les aider à remplir leur constat d'accident.

Dans les moments importants, les conseillers DVV répondent toujours présent. Et ça, c'est rassurant !

DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA, entreprise d'assurances de droit belge, agréée sous le numéro 0037 - RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 - IBAN BE59 0689 0667 8326 - Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles

La joie de vivre
mieux grâce aux
éco-chèques

Edenred

**Le seul avantage
extra-légal
100% axé éco !**

Profitez de votre tarif
membre BZB-Fedafin :



Le danger peut donc également toucher les clients des intermédiaires financiers. Ils reçoivent un message via le canal habituellement utilisé pour communiquer avec leur intermédiaire et leur banque, par exemple par e-mail. Cet e-mail est si réaliste qu'ils croient vraiment qu'il provient de leur banque ou de leur intermédiaire, et ils deviennent ainsi victimes de cybercriminels. Alors, que doit faire exactement un intermédiaire lorsqu'un client lui signale qu'il a été victime d'une escroquerie, prétendument par l'intermédiaire de son intermédiaire ou de la banque ?

Dans ce cas, il est essentiel d'agir rapidement. En réalité, le client doit contacter sa banque et Card Stop sans délai, porter plainte auprès de la police et signaler l'incident via Safeonweb. Les messages suspects peuvent toujours être transmis à suspect@safeonweb.be. L'intermédiaire joue ici un rôle essentiel : il doit donner au client des instructions claires et des informations correctes, le rassurer et l'accompagner tout au long de la procédure.

Comment les agences peuvent-elles savoir qu'elles sont victimes d'usurpation d'identité et spoofing, lorsque des criminels se font passer pour l'intermédiaire ?

L'usurpation d'identité n'est pas un phénomène nouveau et peut prendre différentes formes. Dans le cas de spoofing, nous constatons souvent qu'une boîte de messagerie est piratée ou que des adresses e-mail sont imitées. Pour éviter cela, les agences doivent sécuriser au mieux leur trafic de messagerie à

l'aide de techniques telles que SPF, DKIM, DMARC et DNSSEC. Ces mesures sont essentielles pour limiter l'utilisation abusive du nom de l'agence. Tout cela peut sembler très technique, mais pour les informaticiens, il s'agit de protocoles assez faciles à mettre en œuvre.

Et comment une agence peut-elle préserver sa réputation et limiter les conséquences après un tel incident ?

Principalement en communiquant de manière ouverte et transparente avec ses clients et ses partenaires. La communication de crise est toujours adaptée au cas par cas, mais une communication claire à l'intention des clients est essentielle pour préserver leur confiance.

Selon le CCB, quelles sont les mesures de prévention les plus importantes pour les intermédiaires financiers ?

Le CCB continue d'insister sur les mesures de base qui sont essentielles pour toute organisation, y compris pour les cabinets d'intermédiaires financiers: l'authentification à deux facteurs, une gestion rigoureuse des identités et des accès, la mise à jour et l'application de correctifs en temps utile, la journalisation et la surveillance, la limitation des droits d'accès des utilisateurs, la réalisation de sauvegardes régulières et une sensibilisation ciblée au hameçonnage et à la fraude au PDG.

Pour les organisations de plus petite taille, nous les renvoyons volontiers vers **CyberFundamentals** et Safeonweb@work, où elles trouveront des recommandations, des autoévaluations et des alertes sur les vulnérabilités.

BZB-FEDAFIN ACCOMPAGNE SES MEMBRES À CET ÉGARD DE DIFFÉRENTES MANIÈRES

Tout d'abord, BZB-Fedafin propose à ses membres, par l'intermédiaire d'Edfin, un **webinaire à la demande gratuit et exclusif** sur la **cybersécurité pour les PME**. Après avoir suivi cette formation, les participants seront en mesure d'identifier les cybermenaces les plus courantes, d'appliquer les principes de base de la cyberhygiène et d'élaborer un plan d'action et de rétablissement afin de mieux protéger leur entreprise contre les cyberrisques. Vous souhaitez en savoir plus ? Scannez le code QR ci-dessous !



Scan Me

En outre, BZB-Fedafin propose également à ses membres de souscrire une **assurance contre les cyberrisques**. Cette assurance couvre à la fois vos propres dommages et votre responsabilité civile envers les tiers. Pour en savoir plus, veuillez contacter notre courtier d'assurance à l'adresse info@datafin.be. Sur Edfin, vous pouvez également suivre un **webinaire à la demande** sur ce sujet, qui explique la police d'assurance en détail.

Par ailleurs, sur notre site Web www.bzb-fedafin.be, vous trouverez, dans la rubrique **Bib sectorielle, Infos professionnelles**, de nombreux **liens et documents** intéressants sur la cybersécurité :

- Guide sur la cybersécurité pour les PME du Centre pour la Cybersécurité Belgique
- Conseils et informations sur la cybersécurité d'Unizo
- Informations, accompagnement et conseils de la VLAIO (Agence flamande pour l'innovation et l'entrepreneuriat)
- Informations sur les programmes d'amélioration de la cybersécurité de la VLAIO (Agence flamande pour l'innovation et l'entrepreneuriat)
- Cyberscan du SPF Économie : testez votre niveau de cybersécurité en 1 minute
- Etc.

Congrès BZB-Fedafin

FORTS FACE AU CHANGEMENT



21.10.2026
BRUSSELS EXPO

Inscrivez-vous via
www.bzbfedafincongres.be
ou via le QR code →

*Vos employés sont également les bienvenus
au congrès !*



PROGRAMME

10h00 - 11h45

SESSION PLÉNIÈRE PARTIE I *

Albert Verlinden

Président de BZB-Fedafin

Jan Jambon

Vice-premier ministre et ministre des Finances
et des Pensions

Amid Faljaoui

Chroniqueur économique

Bart Kerremans

Professeur d'économie politique internationale
et politique américaine (KU Leuven)

DÉJEUNER 11h45 - 13h15

13h15 - 14h15

SESSION PLÉNIÈRE PARTIE II

Eléonore Simonet

Ministre des Classes moyennes,
des Indépendants et des PME

Patricia Boydens

Client Partner chez Capgemini

PAUSE 14h15 - 14h45

14h45 - 16h45

EDFIN

MARCHÉ DE L'INFORMATION POUR L'INTERMÉDIAIRE (ateliers) **

- AFI.ESCA Luxembourg
- AG Insurance
- Amundi Asset Management
- Ann Wauters
- Assuralia
- Athora Belgium
- Baloise
- Bipar
- BlackRock
- BNP Paribas Asset Management
- BZB-Fedafin
- Capital Group
- Carmignac
- DELA
- DPAM
- DWS
- Febelfin
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- FSMA
- Goldman Sachs Asset Management
- J.P. Morgan Asset Management
- La Française
- Lazard Asset Management
- Michèle George
- Natixis Investment Managers & Edmond de Rothschild Asset Management
- NN Insurance Belgium
- Nordea Asset Management
- Oddo BHF AM & Eleva Capital
- OneLife
- Pictet Asset Management
- Robeco
- Sven Nys
- Utmost Wealth Solutions
- Vivium

RÉCEPTION 16h45 - 18h00

* Heures de formation - session plénière : 2h banque général + 2h assurance général + 1h crédits général

** Heures de formation - ateliers : plus d'informations sur le site web

La confiance est contagieuse

Le pouvoir de la confiance dans la collaboration humaine et professionnelle

« La confiance est contagieuse », disait le légendaire entraîneur de football Vince Lombardi. Et rarement une citation n'a été aussi en phase avec la réalité quotidienne des bureaux et des entreprises. La confiance est, à bien des égards, une valeur fondamentale dans le fonctionnement d'une entreprise, mais elle est en même temps particulièrement fragile. Là où il y a de la confiance, il y a du dynamisme, de la coopération et de la croissance. Là où elle fait défaut, des tensions, des conflits et de l'inefficacité apparaissent. La confiance peut tout changer - dans le bon comme dans le mauvais sens.

Nous le disons si souvent : « C'est une question de confiance ». Mais concrètement, qu'est-ce que cela signifie ? On entend parfois dire : « On a confiance ou on n'a pas confiance ». Pourtant, la question n'est pas aussi simple que cela. La confiance, on peut la donner et la recevoir, la manifester et la mériter, la gagner et aussi la perdre. Avant tout, il faut du courage pour faire confiance. Et cela commence par soi-même : *être digne de confiance*.

TROIS NIVEAUX DE CONFIANCE

La confiance se manifeste à différents niveaux. Tout d'abord, il y a la **confiance personnelle** : vous croyez en vous-même, vous agissez en conséquence et vous êtes digne de confiance. Ensuite, il y a la **confiance relationnelle**, qui naît de l'interaction avec l'autre et qui est réciproque. Enfin, il existe également la **confiance organisationnelle** : la mesure dans laquelle une organisation ou une entreprise agit de manière crédible et axée sur les valeurs.

Pour instaurer la confiance de manière consciente, il faut faire **des choix**. Choisissez-vous de vous méfier, de faire confiance aveuglément ou de faire confiance de manière « intelligente » ? Cette dernière option signifie : partir du principe que les autres sont de bonne foi, tout en définissant un cadre clair.

En outre, la confiance se développe très rapidement. Elle peut naître instantanément mais elle peut se transformer en méfiance tout aussi rapidement. Au fond, la confiance est un sentiment. On ne peut forcer personne à faire confiance, même dans un contexte professionnel. En l'absence de confiance, la collaboration devient difficile et compliquée.

QU'EST-CE QUI INSPIRE LA CONFIANCE ?

Bien que la confiance soit fragile, il est tout à fait possible de la renforcer. Pour ce faire, plusieurs éléments jouent un rôle.

- **Langage corporel et apparence** : une apparence soignée et professionnelle – adaptée au secteur et au contexte – inspire confiance lors du premier contact. **Le comportement** s'inscrit



En tant que coach d'entreprise, je suis souvent sollicitée dans des situations où la confiance fait défaut et où des tensions et des conflits apparaissent en raison d'incompatibilités entre les dirigeants et les équipes. Ces problèmes se répercutent ensuite sur les partenaires et les clients, ce qui entraîne des pertes d'argent, de temps et d'opportunités. Ce n'est pas pour rien que l'on dit : « La confiance se gagne à pied et se perd à cheval ».



GEERT DEHOUCK,
coach de bureau et formateur

parfaitement dans cette démarche : une attitude calme, un langage corporel ouvert, un contact visuel, un sourire et des mouvements équilibrés font toute la différence.

- **Connaissances** : le professionnalisme et les connaissances spécialisées constituent la base de la crédibilité, en particulier dans des domaines complexes où le client n'est pas un expert. Ceux qui savent expliquer des sujets complexes de manière claire et compréhensible gagnent la confiance des autres.
- **Engagement et implication** : les gens sentent si vous avez de bonnes intentions. Si vous êtes sincèrement impliqué(e), vous pouvez le montrer et en parler, car cela est apprécié. En revanche, l'indifférence érode la confiance.
- **Approfondissement** : la superficialité est contre-productive. En posant des questions ciblées, en écoutant vraiment et en utilisant des questions de vérification, vous faites preuve de respect et d'implication. Cela est particulièrement vrai lors de l'analyse des besoins : si vous approfondissez la question, le client sait qu'il peut s'attendre à une solution ou à une proposition bien réfléchie.

- **Disponibilité, efficacité et communication** : être inaccessible à des moments cruciaux suscite de la frustration. Des accords clairs sur les canaux de communication, des informations régulières – même en l'absence de nouvelles – et des conseils personnalisés renforcent considérablement la confiance. Souvent, ne rien communiquer est pire que d'annoncer de mauvaises nouvelles.

LA CONFIANCE À QUATRE NIVEAUX

Dans les entreprises et les organisations, la confiance est essentielle pour constituer une base saine à quatre niveaux : au sein de l'organe de direction, au sein des équipes, dans les relations avec les partenaires et auprès des clients.

Au niveau de **la direction**, la confiance mutuelle est essentielle, en particulier dans les organisations en croissance ou en cas de fusions et d'acquisitions. Les membres du conseil d'administration doivent partager une même vision de la stratégie, des objectifs et de la culture de l'entreprise. Pour cela, il est essentiel de disposer d'une répartition claire des rôles et des tâches, de structures bien définies et d'une communication transparente. Le leadership consiste alors



à garder le contrôle en faisant preuve d'une confiance intelligente, en déléguant et en fournissant un retour d'information. Un climat de méfiance au sommet de l'organisation finit inévitablement par se répercuter sur l'ensemble de l'entreprise.

Au sein des équipes, le même principe s'applique. Les personnes sont plus performantes lorsqu'on leur accorde de la confiance et qu'on leur permet d'assumer des responsabilités. La liberté, encadrée par des limites claires, est source de motivation. Un suivi régulier, un retour d'information, de la reconnaissance et de l'appréciation permettent aux équipes de *s'approprier* leur travail et de poursuivre ensemble leurs objectifs. Dans ce contexte, une communication ouverte et respectueuse est indispensable. Dans une relation avec des **partenaires** tels qu'un mandant ou une compagnie d'assurance, la confiance est également la clé d'une collaboration durable.

Et puis, il y a aussi les **clients**. Sans clients, pas d'entreprise. Pour les professionnels, une solution technique va parfois de soi, mais pour le client, ce même sujet peut être complexe. Dans ce contexte, il est essentiel de consacrer du temps au client, de le décharger et de lui fournir des conseils clairs. Ce qui semble simple pour certains peut être compliqué ou peu clair pour d'autres. Chacun est expert dans son propre domaine - et en reconnaissant cela, le respect mutuel se renforce, tout comme la confiance.



Comme l'a justement dit François de La Rochefoucauld : la confiance que nous avons en nous-mêmes est à l'origine d'une grande partie de la confiance que nous avons en autrui. Ainsi, la confiance commence par soi-même, mais elle se répercute indéniablement à tous les niveaux de l'organisation.



Devenez agent d'épargne chez BankB

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



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

www.bankb.be - info@bankb.be

pour tous
vos projets
bankb



APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

LES FONDS D' ACTIONS GÉRÉS AVEC SAGESSE CONSTITUENT LA PIERRE ANGULAIRE
DE TOUTE STRATÉGIE D' INVESTISSEMENT À LONG TERME

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

**NOTRE FONDS RDT A ÉTÉ LE FONDS LE PLUS PERFORMANT
DU MARCHÉ BELGE EN 2024 ET EN 2025.**

COÏNCIDENCE ?

**OU LE NOUVEL OPUS D'UNE HISTOIRE
D' INVESTISSEMENT QUI BRILLE
DEPUIS 25 ANS ?**

MENEZ VOUS-MÊME L' ENQUÊTE :

DÉCOUVREZ NOS FONDS SUR www.aphilion.com

PARCE QUE L' INDÉPENDANCE PAIE.





En présentiel

Assurance-vie - Outil de planning successoral

- **le 17 juin 2026 | 09h00 - 17h00**
[Wavre](#)
- 6 h banque général & 6 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341 et CP 307

Formation en présentiel – Module 1 Assurances

- **le 21 septembre 2026 | 09h30 - 14h30**
[Bruxelles](#)

Bulles financières : danger, opportunité ou fatalité ?

- **le 23 septembre 2026 | 09h30 - 16h30**
[Gembloux](#)
- 6 h banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

La fiscalité de l'emprunt hypothécaire

- **le 29 septembre 2026 | 13h30 - 17h00**
[Wavre](#)
- 3 h crédit hypothécaire spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Valorisation d'une agence bancaire et d'un bureau d'assurance en cas de fusion et d'acquisition

- **le 6 octobre 2026 | 13h30 - 17h00**
[Namur](#)
- 1,5 h banque général & 1,5 h assurance général

Gestion efficace des tâches avec les applications Microsoft

- **le 7 octobre 2026 | 09h00 - 17h00**
[Zaventem](#)
- Gratuit pour les employés CP 341

Taux élevés, concentration financière et incertitudes croissantes : la diversification traditionnelle a-t-elle encore du sens ?

- **le 27 novembre 2026 | 09h30 - 16h30**
[Gembloux](#)
- Gratuit pour les employés CP 341



Webinaires

Formation sur l'utilisation de Morningstar.be

- **le 24 septembre 2026 | 13h00 - 16h00**
- 2 h banque général & 2 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341



E-learning

L'ABC du crédit à la consommation

- 1 h crédit à la consommation spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Le RGPD en 9 étapes

- 1 h banque général, 1 h assurance général, 1 h crédit hypothécaire général & 1 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- 2,5 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341

CALENDRIER DE FORMATION JUIN - NOVEMBRE 2026

En collaboration avec



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

- 1 h crédit à la consommation spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Confort Vie Privée AXA : Assurance de responsabilité envers autrui

- 1,5 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Vivium auto : conditions générales

- 2 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

P&V auto : conditions générales

- 2 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

AXA confort auto : conditions générales

- 3 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

P&V assurance familiale : conditions générales

- 1,5 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Vivium assurance familiale : conditions générales

- 1,5 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Insurance Insights 2026 : VIE

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

Insurance Insights 2026 : NON-VIE

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

Les solutions de fonds dédiés

- 0,5 h banque général & 0,5 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Cybersécurité pour les PME

- 0,5 h banque général, 0,5 h assurance général, 0,5 h crédit hypothécaire général & 0,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

E-facturation pour le B2B

- 0,5 h banque général, 0,5 h assurance général, 0,5 h crédit hypothécaire général & 0,5 h crédit à la consommation général

Introduction à la lutte au blanchiment et le financement du terrorisme - Concepts de base et contexte général

- 2,5 h banque général, 2,5 h assurance général, 2,5 h crédit hypothécaire général & 2,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Analyse approfondie de la législation et des obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent - Approche basée sur les risques

- 3 h banque général, 3 h assurance général, 3 h crédit hypothécaire général & 3 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Lutte contre le blanchiment et les typologies : approche basée sur les typologies

- 2,5 h banque général, 2,5 h assurance général, 2,5 h crédit hypothécaire général & 2,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Crimes sous-jacents non-financiers et la lutte contre le blanchiment

- 2,5 h banque général, 2,5 h assurance général, 2,5 h crédit hypothécaire général & 2,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

LCB : délits sous-jacents financiers

- 3,5 h banque général, 3,5 h assurance général, 3,5 h crédit hypothécaire général & 3,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341



Webinaire à la demande

Investissements actifs et/ou passifs ? Et qu'en est-il des investissements alternatifs?

- 1 h banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Travailler en toute sécurité et de manière efficace avec l'IA en tant que courtier d'assurances

- 0,5 h assurance général

Scannez-moi!



Consultez toutes nos formations sur
www.edfin.be



Vos intérêts, notre priorité

Devenez membre de BZB-Fedafin !

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

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre !



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