



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIE

Momentum

24^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | SEPTEMBRE 2022

3/2022



**Lobbying de BZB-Fedafin sur le projet de loi
visant à protéger les lanceurs d'alerte dans
les entreprises privées**



EINestraat 21 • 9700 AUDENARDE

BUREAU DE DÉPOT GAND X
P923465



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

CLAIMS ONLINE, C'EST PRATIQUE.



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

Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire la publicité dans Momentum ?

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

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5650, FR 2900

Diffusion : NL: 5646, FR 2895

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

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

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

albert@bzb-fedafin.be

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

L'inflation élevée et les hausses de taux d'intérêt de la Banque centrale européenne n'ont pour l'instant pas d'effet sur les commissions des agents bancaires indépendants. Au contraire, les coûts fixes augmentant fortement en raison de l'inflation, les banques entament de nouvelles discussions pour négocier une réduction des commissions. Il n'est pas question d'un effet de la hausse des marges. Les négociations de commissions, qui pour les agents bancaires indépendants prennent généralement la forme de discussions avec les membres d'un organe de concertation paritaire, s'accompagnent souvent d'une pression considérable de la part du mandant. Ces dernières années, les baisses de commissions n'ont pas seulement été utilisées pour augmenter la rentabilité de la banque, mais aussi pour changer la stratégie de la banque. Souvent, les petits bureaux connaissent des difficultés financières, ce qui les oblige à abandonner leur bureau ou à fusionner avec un collègue. Afin de renforcer les membres de l'organe de concertation paritaire, un code de déontologie a été élaboré à l'initiative de BZB-Fedafin afin de garantir un équilibre plus sain lors des négociations avec le mandant et les mandataires et que ces derniers seront correctement informés. Vous pouvez en savoir plus à ce sujet en lisant ce numéro de septembre de Momentum.

Toutefois, lorsque la rentabilité s'avère trop faible, les baisses de commissions sont même combinées à une restructuration. Cinq ans à peine après l'annonce de l'intégration de Record Bank par ING Belgique, cette dernière a de nouveau décidé d'intervenir de manière drastique dans le réseau des agents bancaires indépendants. Cela a causé aux agents indépendants un été entier de maux de tête et beaucoup d'incertitude. Actuellement, les discussions avec les associations d'agents et BZB-Fedafin se déroulent dans une atmosphère constructive. Il y a du respect pour le code de conduite entre les établissements de crédit et les agents indépendants. Un code de conduite qui nécessite certes une mise à jour, et au sujet duquel des négociations avec Febelfin sont en cours depuis plus d'un an maintenant.

À un moment donné, on peut se demander où tout cela nous mène et si les banques sont conscientes des conséquences à long terme de leur stratégie. Ensemble, nous chercherons des réponses possibles lors du congrès BZB-Fedafin du jeudi 20 octobre. Nous nous pencherons sur l'avenir, notamment sur l'assurance et la banque en 2030, les FinTechs et InsurTechs, la situation économique actuelle, l'évolution du comportement des clients et la manière dont tous ces éléments affecteront l'avenir des intermédiaires bancaires et d'assurance indépendants. Vous n'êtes pas encore inscrit ? Je vous invite donc à prendre connaissance du programme et à le faire le plus rapidement possible.

contenu

- 3 Réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées
- 6 Code de déontologie
- 8 «Nous croyons fermement en l'avenir et au potentiel de développement des courtiers en assurances indépendants en Belgique»
- 14 «Les assureurs mettront tout en œuvre pour fournir les informations nécessaires au distributeur»
- 19 Rapport annuel de la FSMA
- 20 Rapport annuel d'Ombudsfm
- 22 Nouvel avantage pour les membres
- 24 Rapport annuel BIPAR
- 27 «Un plan cafétéria peut être mis en place à n'importe quel niveau de l'entreprise»

Début juillet, le gouvernement a approuvé la proposition de loi relative aux lanceurs d'alerte dans les entreprises privées. Ce texte doit permettre de mieux aider et protéger les personnes qui dénoncent des abus (graves) constatés au sein de leur organisation. BZB-Fedafin, UNIZO et quelques autres fédérations professionnelles ont donné leur avis dans le cadre de cette proposition. La loi doit encore être approuvée définitivement. Nous avons posé quelques questions sur cette importante proposition de loi à Frank Socquet, conseiller juridique chez UNIZO.

Début juillet, le gouvernement est parvenu à un accord sur un nouveau dispositif pour les lanceurs d'alerte au sein des entreprises privées. Pouvez-vous l'expliquer brièvement ?

L'accord en Conseil des ministres s'inscrit dans le cadre de la transposition d'une directive européenne visant à protéger les personnes qui signalent des violations du droit de l'Union. Cette directive régit la manière dont les infractions peuvent être signalées et la protection dont ces personnes peuvent bénéficier par la suite. Elle définit aussi les conditions auxquelles les différents systèmes de notification (internes et externes) doivent satisfaire.

Plus concrètement, le texte porte sur la protection des « déclarants actifs

Réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées



Frank Socquet, conseiller juridique chez UNIZO

dans le secteur privé » qui ont reçu des informations sur des infractions, comme les salariés, les indépendants, les actionnaires et les personnes qui font partie de l'administration, mais aussi les bénévoles et les stagiaires ou

ceux qui travaillent sous la surveillance d'entrepreneurs, de sous-traitants et de fournisseurs. Sont visées les infractions dans des domaines tels que la concurrence, la sécurité des produits, la santé publique, l'environnement, la fraude

fiscale et sociale – et important pour vos membres – les services, produits et marchés financiers, la prévention du blanchiment de capitaux et la lutte contre le terrorisme.

Le projet de loi crée trois canaux de communication pour permettre aux lanceurs d'alerte de déclarer plus facilement toute éventuelle infraction : un canal interne établi par les entreprises elles-mêmes, un canal officiel externe et un dispositif de divulgation (par exemple via la presse).

Enfin, des mesures de protection sont prévues pour toute personne qui estime être victime ou menacée de représailles (licenciement, modification des conditions contractuelles, retrait de licence, évaluation négative des prestations...), de même que des sanctions (pénales) sévères.

En quoi les lanceurs d'alerte seront-ils mieux protégés qu'avant ?

La Belgique ne possède actuellement pas de cadre général transsectoriel de protection des lanceurs d'alerte. Il existe bien entendu un certain nombre de systèmes de notification dans le secteur financier (notamment la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ; la législation anti-blanchiment et la loi MDR-DAC-6). Ce cadre général va donc être mis en place. Reste à savoir si cela entraînera effectivement une augmentation des notifications dans la pratique.



Quel impact pour nos membres ?

Les services financiers et la lutte contre le blanchiment de capitaux sont explicitement mentionnés comme des domaines dans lesquels des notifications peuvent être réalisées. L'élargissement de la protection pourrait donc entraîner une multiplication des notifications.

L'obligation de mettre sur pied un canal de notification interne est également importante. Si le projet de loi exempte en principe les micro et petites entreprises (jusqu'à 50 salariés), cette exemption ne s'applique pas aux entités relevant du champ d'application des dispositions relatives aux services, produits et marchés financiers, à la prévention du blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme. En d'autres termes, vos membres seront concernés. Les canaux de notification peuvent être

gérés en interne ou être mis à disposition par un tiers externe. Remarque peut-être intéressante : le projet de loi permet aux entités juridiques de moins de 250 salariés de partager les ressources pour la réception des notifications et les enquêtes éventuelles.

Qu'a fait UNIZO jusqu'ici ?

La directive est bien sûr ce qu'elle est et la marge de manœuvre pour les décideurs demeure limitée. UNIZO a notamment donné des conseils via son siège au Conseil national du travail, où elle a notamment insisté sur le fait que les coûts de mise en œuvre devaient être proportionnels aux avantages escomptés.

En collaboration avec BZB-Fedafin et quelques autres fédérations professionnelles, nous avons par ailleurs

demandé au Conseil supérieur des indépendants et des PME d'émettre son propre avis, en ajoutant d'autres préoccupations spécifiques au secteur. Cela a (en partie) porté ses fruits ! Le texte a en effet été adapté à différents niveaux.

Mais les choses ne sont pas terminées. Le projet de loi doit encore être approuvé par le parlement. Si les principes semblent acquis, des modifications mineures mais importantes pourraient encore être effectuées, notamment pour limiter la complexité et les coûts pour les indépendants et les PME à un strict minimum.

QUEL RÔLE A JOUÉ BZB-FEDAFIN DANS LA RÉGLEMENTATION SUR LES LANCEURS D'ALERTE ?

Depuis le 3 janvier 2018, les intermédiaires indépendants ont déjà l'obligation d'établir des procédures internes appropriées pour signaler les violations aux règles visées à l'article 45 de la loi du 2 août 2002. L'avant-projet de loi transposant la directive 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 relative à la protection des personnes physiques qui enfreignent le droit de l'Union a initialement ajouté l'exigence selon laquelle le gestionnaire du signalement doit être une personne qui n'est pas à la tête de l'organisation ou ne fait pas partie de l'équipe de direction.

Les intermédiaires financiers indépendants qui doivent déjà mettre en place un canal et une procédure de signalement interne à partir d'un employé devraient ainsi pouvoir désigner un gestionnaire du signalement « qui n'est pas en charge de l'organisation ou ne fait pas partie de l'équipe de direction ». C'est de facto presque impossible dans la plupart des cas. En moyenne, les intermédiaires indépendants ont 3 à 4 employés.

Cependant, la directive européenne ne contient pas cette disposition. Grâce au lobbying de BZB-Fedafin, ainsi que d'UNIZO et de l'Institute for Tax Advisors & Accountants (ITAA), cette forme de « goldplating » a été supprimée de l'avant-projet, afin que la direction effective puisse être désignée comme gestionnaire du signalement.

Dans le projet de loi finalement approuvé par le gouvernement, une autre exigence a toutefois été insérée, qui ne se trouve pas non plus dans la directive européenne. Il est désormais stipulé que la fonction du gestionnaire du signalement doit en tout cas garantir son indépendance et l'absence de conflits d'intérêts.

Dans le cas des petits indépendants et des PME, il n'y aura guère d'autres options que la désignation de la direction effective comme gestionnaire du signalement. Toutefois, l'exigence d'indépendance et d'absence de conflits d'intérêts le rend une fois de plus impossible. Cette nouvelle forme de « goldplating » est remarquable, car la FSMA tenait auparavant compte du fait que pour les petites entités, il n'y avait guère d'autres options que de désigner la direction effective comme gestionnaire du signalement.

BZB-Fedafin fait tout ce qui est en son pouvoir pour faire supprimer cette disposition par un lobbying ciblé. Ceci afin d'éviter que nos membres ne soient poussés à engager des frais en devant désigner un gestionnaire du signalement externe.

Nous vous tiendrons informés.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

**UNE STRATÉGIE,
DEUX FONDS:**

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



Code de déontologie

Avant l'été, BZB-Fedafin a lancé un code de déontologie pour les membres des organes de concertation paritaires des différentes banques qui collaborent avec des agents bancaires indépendants. Le code de déontologie est une initiative du conseil d'administration de BZB-Fedafin visant à soutenir les membres des organes de concertation paritaires dans leurs négociations avec le commettant, à informer de la législation applicable et à introduire, par le biais du code de conduite, une gouvernance minimale afin de mieux impliquer les agents indépendants dans le processus décisionnel final lors de décisions influentes sur les commissions et les coûts. Notre CEO, Albert Verlinden, explique ci-dessous l'importance du code de déontologie et pourquoi il a été conçu.

POURQUOI ?

En tant qu'indépendant, vous négociez normalement vous-même les indemnités que vous recevez des entreprises pour lesquelles vous travaillez. Vous décidez vous-même si vous êtes d'accord ou non avec les modifications. Pour les agents bancaires et d'assurances, il arrive toutefois souvent que l'agent indépendant ne puisse pas décider lui-même à ce sujet, mais qu'un organe de concertation paritaire où siègent six ou dix représentants d'agents décident de la commission des agents indépendants. Les agents indépendants individuels sont liés par les accords pris au sein de cet organe de concertation paritaire et ne peuvent pas rompre leur contrat avec la banque ou l'assureur, même en cas de modification importante de la commission. Vu l'impact important des décisions de l'organe de concertation paritaire, il est important que la concertation au sein

des organes de concertation paritaires se déroule de la manière la plus correcte et la plus transparente possible et que les représentants des agents aient la possibilité d'exercer au mieux leur tâche de représentant et puissent tenir les agents qu'ils représentent au courant des discussions en cours et les consulter.

Mais dans de nombreux cas, la réalité est différente. Il arrive fréquemment que les membres de l'organe de concertation paritaire doivent signer un engagement de confidentialité concernant les discussions en cours et que les rapports des réunions de l'organe de concertation paritaire ne soient transmis aux agents qu'après qu'un accord ait été conclu au sein de l'organe de concertation paritaire. Cette façon de procéder ne peut être tolérée. Par ailleurs, nous constatons que les agents de l'organe de concertation paritaire sont souvent mis sous pression d'une manière

ou d'une autre pour approuver un accord. Les banques osent menacer de supprimer tout le réseau indépendant ou d'imposer unilatéralement une remise encore plus importante si aucun accord n'est trouvé. D'autres moyens de mettre les agents sous pression au sein de l'organe de concertation paritaire sont de ne pas remettre à temps l'ordre du jour et les documents qui seront discutés, d'inviter des « experts » de la banque qui expliquent pourquoi une diminution des commissions est nécessaire, etc.

Les banques n'étant pas disposées à reprendre une certaine déontologie concernant le fonctionnement de ces organes de concertation paritaires dans le code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires, nous devons, en tant qu'agents indépendants, imposer nous-mêmes un bon fonctionnement transparent par le biais d'un code de déontologie que les représentants des agents signent eux-mêmes. Nous voulons ainsi armer les représentants des agents contre certains mauvais tours des banques.

Les membres de l'organe de concertation paritaire pourront également mieux contrer la pression de la banque en se référant au code de déontologie qu'ils ont signé. Le fait surtout que les agents doivent procéder à un vote en cas de modifications importantes de la commission empêche les membres de l'organe de concertation paritaire de devoir signer sous la pression du temps quelque chose qu'ils regrettent par la suite. La majeure partie du code de déontologie concerne par ailleurs les dispositions légales relatives

au fonctionnement de l'organe de concertation paritaire et les dispositions du code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires. Le but du code est également d'informer et de sensibiliser les candidats et les membres de l'organe de concertation paritaire sur leurs droits en tant que membres de l'organe de concertation paritaire. Souvent, les membres de l'organe de concertation paritaire qui connaissent les règles n'osent pas les imposer. En signant le code, ils peuvent renvoyer au code signé collectivement par les membres de tous les organes de concertation paritaires. Le code sert donc en ce sens d'arme collective contre la toute-puissance des banques. C'est pourquoi il est tellement important que tous les membres d'un organe de concertation paritaire s'engagent à signer un tel code.

CODE DE DÉONTOLOGIE

Au cours de différentes sessions avec des membres des organes de concertation paritaires et des cercles d'amis, le code de déontologie a été discuté et peaufiné afin d'arriver à une version définitive que nous avons envoyée juste avant l'été aux différents membres des organes de concertation paritaires en leur demandant de la signer formellement.

Lors de nouvelles élections également, nous demanderons toujours aux candidats membres de l'organe de concertation paritaire de signer le code de déontologie, afin que les agents bancaires indépendants sachent clairement quel engagement prennent ou non leurs représentants au sein de l'organe de concertation paritaire.



Sur le site web de BZB-Fedafin, nous prévoyons une page distincte avec un aperçu de tous les membres qui ont signé ce code de déontologie.

Nous vous conseillons dès lors de toujours consulter le site web de BZB-Fedafin avant une élection.

Pour le moment, nous pouvons déjà communiquer que parmi les différentes banques qui travaillent avec des agents indépendants, pour lesquels un organe de concertation paritaire a également été installé, il y a toujours plusieurs membres qui ont signé le code de déontologie. Dans certaines banques, cela concerne même 100% des membres de l'organe de concertation paritaire, ce que nous ne pouvons évidemment que saluer.

PROCHAINES ÉTAPES

Actuellement, nous sommes d'ores et déjà très satisfaits que de nombreux

membres des organes de concertation paritaire aient déjà signé le code de déontologie. Malheureusement, certains membres sont encore plutôt réticents à ce sujet... La signature du code de déontologie est certes totalement facultative, mais depuis BZB-Fedafin, nous estimons qu'il s'agit d'une bonne pratique et, en fait, l'évidence même.

Nous continuons à miser sur des séances d'information et une sensibilisation des membres de l'organe de concertation paritaire. Récemment, un cours de négociation gratuit a de nouveau été offert à ces représentants.

Dans les mois à venir, nous enverrons un dernier rappel aux membres qui n'ont pas encore signé le code, en leur demandant de le faire. Il n'y a qu'un seul moyen contre le pouvoir des banques : agir collectivement.

«Nous croyons fermement en l'avenir et au potentiel de développement des courtiers en assurances indépendants en Belgique»

Les banques et les compagnies d'assurances sont actuellement confrontées à des défis gigantesques. Citons par exemple la réglementation de plus en plus complexe, la numérisation et l'inflation. Et tous ces éléments ont inévitablement un impact sur l'activité de l'intermédiaire indépendant. Mais qu'en pensent les banques et les assureurs proprement dits ?

Nous avons posé la question à Kathleen Van den Eynde, CEO d'Allianz Belgium, et à Olivier Onclin, Head of Private, Business & Retail Banking chez Belfius.

KATHLEEN VAN DEN EYNDE

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

Nous croyons fermement en l'avenir et au potentiel de développement des courtiers en assurances indépendants en Belgique. Les chiffres sectoriels d'Assuralia le confirment également : le courtage résiste bien et affiche même une légère croissance, tant dans les assurances non-vie que dans les placements et la planification de pension.

Ce bon positionnement s'explique notamment par l'intense collaboration menée au cours de ces dernières années, voire décennies, entre les entreprises d'assurances et les courtiers

en assurances. Je pense, par exemple, à Portima, qui permet l'échange numérique de données entre assureurs et courtiers, ou à Brocom, plateforme via laquelle assureurs et courtiers promeuvent ensemble le rôle et l'impact du courtier en assurances.

Les courtiers disposent donc d'une bonne base pour pouvoir, à l'avenir, maintenir des contacts étroits avec leurs clients et leur offrir des réponses adéquates en fonction de leurs besoins en assurances, lesquels sont en constante évolution.

Bien entendu, nous devons tous continuer à progresser dans les domaines de l'efficacité et de la numérisation, afin de pouvoir garder suffisamment de temps pour ce qui compte vraiment : les services et les conseils de qualité pour nos clients.

Quel conseil donneriez-vous à un intermédiaire indépendant débutant ?

Pour les intermédiaires indépendants qui se lancent, il est important de pouvoir se concentrer dès le premier jour sur leur client : les clients attendent un service de qualité et font appel à un intermédiaire pour recevoir de bons conseils et bien comprendre les risques d'assurance et les opportunités d'investissement. Il faut également qu'ils continuent d'apprendre en permanence, car le monde bouge et les changements se succèdent à un rythme effréné.

Par ailleurs, il est également primordial d'investir suffisamment dans la numérisation des systèmes de gestion afin d'être le plus efficace possible et de garder un maximum de temps pour les entretiens de conseil avec les clients.

Si les entretiens en ligne et téléphoniques avec les clients sont parfaitement possibles à l'heure actuelle, je reste convaincue qu'il est toujours important de pouvoir recevoir ses clients au bureau pour un entretien : les assurances restent en effet un people business qui nécessite une relation de confiance entre le courtier et le client. Et pour resserrer les liens, rien de tel qu'une tasse de café !

Où en êtes-vous sur le plan de la transformation numérique et quel

est le rôle futur de l'intermédiaire à cet égard ?

La transformation numérique constitue l'un des piliers de notre développement continu, en plus évidemment des produits et des services de qualité. Nous avons déjà bien progressé dans le domaine de la numérisation. Ainsi, les courtiers peuvent déjà depuis un certain temps souscrire des produits Allianz en ligne pour leurs clients. Ils ont également la possibilité de retrouver la plupart de leurs documents sur leur portail MyAllianz Broker.

Les nouveaux développements de la plateforme Portima, qui nous permet d'échanger de plus en plus de messages avec les courtiers, figurent également au sommet de nos priorités.

Mais le client final attend lui aussi une communication digitale et n'est plus tellement friand du courrier papier. Sur ce plan, il est donc important que nous mettions en place ensemble – assureurs et courtiers – un système de communication numérique avec le client final. Pour Allianz, cela se fera naturellement toujours dans le plus grand respect du courtier.

La transformation digitale ne se terminera jamais. La numérisation est la pierre angulaire de l'avenir. Mais le courtage est aussi une pierre angulaire de notre croissance commune. C'est pourquoi il est important pour Allianz que tous les développements se fassent au service de nos courtiers, via des gains d'efficacité ou la création de leads.

Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues. Quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ? Et sur l'intermédiaire ?

En soi, il est bon en tant que secteur que nous continuions à nous professionnaliser et à améliorer nos services ainsi que la manière d'identifier les besoins de nos clients. Il faut cependant veiller à ce que l'excès d'information ne tue pas l'information.

Et c'est malheureusement ce que nous devons parfois constater : la multiplication



Kathleen Van den Eynde, CEO d'Allianz Belgium

des documents et des obligations d'information fait parfois passer au second plan l'essence même de l'information. Au final, nous nous retrouvons donc avec une montagne de papiers et un client qui ne sait plus vraiment où il en est.

Le courtier en assurances joue évidemment un rôle important à cet égard : il peut guider son client à travers toute cette paperasse en lui indiquant ce qui est vraiment essentiel. La numérisation peut aider à alléger le fardeau de ces nombreuses obligations administratives.

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

Nous assistons depuis quelques années à une vague incessante de

consolidation, principalement au niveau des intermédiaires. Nous pensons que cela devrait encore continuer un certain temps, car de nombreux bureaux éprouvent des difficultés à trouver un successeur.

En outre, le métier ne cesse de se professionnaliser et la matière devient de plus en plus complexe, notamment en raison des exigences du régulateur. Dans ces conditions, mieux vaut disposer d'un bureau un peu plus grand, pour que les collaborateurs puissent chacun se spécialiser dans certaines solutions d'assurance en particulier.

La volatilité des marchés financiers, le changement climatique ou les avancées technologiques engendrent d'énormes défis pour notre société, mais certainement aussi pour le secteur financier.





Nouveau!

Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même développer vos business.



Envie d'augmenter encore plus votre efficacité et productivité avec Brio ? C'est possible ! Brio s'ouvre aux tiers... Vous communiquez ainsi avec des solutions intéressantes du marché, ce qui vous permet de toujours mieux connaître vos clients et d'étendre votre portefeuille.

Découvrez tous nos partenaires existants sur
www.portima.com/fr/brio/integration-avec-des-tiers

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

C'est pourquoi notre secteur, assureurs et courtiers confondus, doit accorder de plus en plus d'attention aux thématiques suivantes :

1. Les nouveaux risques comme **les risques cyber**, par exemple. Ce risque est devenu omniprésent et nécessitera de plus en plus d'expertise. Chez Allianz, nous disposons d'un beau produit pour cela et nous aidons beaucoup nos courtiers via de la documentation et des formations.
2. Tant pour les entreprises que pour les particuliers, il est également de plus en plus important d'éviter les risques plutôt que d'indemniser les dommages. Il faut donc mettre l'accent sur la **prévention**.
3. En cas de sinistre, le client apprécie d'être aidé en nature plutôt que de recevoir une indemnité financière. Cela le « soulage ». À l'avenir, il s'agira donc de privilégier davantage cette approche : **soulager plutôt qu'indemniser**.
4. Enfin, il y a aussi le **réchauffement climatique**. Sur ce point, je suis convaincue que nous devons élaborer tous ensemble – courtiers, entreprises d'assurances, réassureurs et pouvoirs publics – une solution globale qui permettra aux clients de continuer demain à assurer leur habitation l'esprit tranquille. D'autre part, nous devons veiller à ce que les clients qui souhaitent contribuer à un monde plus durable puissent aussi le faire par le biais de leur assurance placement ou pension.

OLIVIER ONCLIN

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

Les intermédiaires indépendants ont toujours été et resteront un maillon crucial de notre stratégie de distribution.

Mais leur rôle évoluera, c'est inévitable. Une évolution qui a d'ailleurs débuté il y a quelques années avec l'émergence de la banque numérique et à distance. Nos



Olivier Onclin, Executive Director Private, Business & Retail Banking chez Belfius

clients font de plus en plus appel à notre application, à notre assistant virtuel ou à des canaux à distance pour les questions ou opérations simples, et la crise du Covid-19 n'a fait qu'accélérer les choses. Cette tendance permet à nos agents indépendants, qui sont tous des sociétés en commandite, de se concentrer sur les opérations ou moments clés de la vie de nos clients qui demandent des conseils plus spécialisés, par exemple dans le cadre d'investissements ou d'un premier crédit hypothécaire. Cela entraîne non seulement une plus grande spécialisation des intermédiaires indépendants, mais aussi le développement de nouvelles compétences adaptées aux différents segments de clients.

Dans le même temps, nous observons depuis quelques années une augmentation d'échelle découlant de la spécialisation de nos intermédiaires indépendants

et nous nous diversifions vers d'autres domaines non traditionnels – voyez notre partenariat avec Proximus. Nous pensons dès lors qu'un intermédiaire indépendant présentera plus que jamais des similitudes avec une petite PME au sein de laquelle les compétences nécessaires doivent être présentes pour concevoir et diriger une organisation multidisciplinaire – avec des activités tant financières que non financières.

Un autre défi majeur qui y est lié est la fameuse « Guerre des talents ». Aujourd'hui, il est loin d'être évident de trouver et de conserver les bons profils. L'élaboration d'une politique de recrutement attrayante et d'une politique RH performante par l'intermédiaire indépendant est donc cruciale pour disposer d'une équipe durable de collaborateurs qui garantira un service de qualité à l'égard des clients et prospects.



Approfondir vos connaissances et compétences?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



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

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

Introduction à l'impôt des personnes physiques

Gembloux

12/10/2022

1 point banque

4 points assurance

1 point crédits hypothécaires

Droit civil des successions et donations

Bruxelles

16/11 /2022

6 points banque

6 points assurance

Macro-économie et finance

Gembloux

07/11/2022

6 points banque

Produits d'investissement financier

Gembloux

09/12/2022

12 points banque

3 points assurance

L'application des sûretés par rapport aux crédits courants

Bruxelles

16/11/2022

6 points crédits hypothécaires

6 points crédits à la consommation

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

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

Prenez le temps de façonner votre organisation et rectifiez régulièrement si nécessaire. Je recommande donc de continuer à investir – conformément à ce qui précède – dans l'attraction d'un personnel de qualité suffisant et dans le développement permanent de ses compétences. C'est en effet la seule garantie d'un avenir durable et d'une valeur ajoutée en tant qu'agent bancaire.

Je conseille en outre de vous organiser selon cette nouvelle méthode de travail « post-covid ». Grâce au développement et à l'évolution de la banque numérique, il y a moins d'interactions spontanées avec les clients et il est indiqué que les agents bancaires agissent de manière plus proactive. J'estime dès lors essentiel d'investir dans une bonne accessibilité afin de maintenir un contact précieux avec les clients existants et de ne pas entraver l'acquisition de nouveaux clients – notre franchise du futur.

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

Belfius joue un rôle de pionnier absolu dans le domaine de la banque numérique. Notre application Belfius Mobile bénéficie depuis des années d'une reconnaissance mondiale. Belfius veut rester leader dans cette transformation numérique, mais ne veut pas être une banque 100 % numérique. Les crises récentes (Covid-19, inondations...) ont en effet montré que l'aspect humain et la proximité physique des agents bancaires ont été déterminants pour pouvoir donner rapidement des conseils qualitatifs aux clients.

Pour Belfius, les bureaux physiques sont et restent donc essentiels dans la relation avec le client. Nous voulons adopter une approche omnicanal dans le cadre de laquelle les canaux numériques et les bureaux se renforcent mutuellement pour fournir un service de qualité aux clients. Grâce à la transformation numérique, l'agent bancaire peut se concentrer

davantage sur la fourniture de conseils, là où le client peut satisfaire ses besoins financiers plus simples par nos solutions numériques ou à distance. L'un ne peut pas non plus se passer de l'autre. Le numérique permet à l'agent bancaire d'offrir un meilleur service à nos clients, par exemple en faisant signer certains documents à distance dans l'application. Inversement, les clients peuvent entrer en contact avec leur agence via nos canaux numériques.

Et c'est précisément dans cette « numérisation » de notre société que le rôle de l'intermédiaire gagne en importance pour les groupes plus vulnérables comme les personnes âgées, qui sont moins familiarisées avec le numérique. Leur rôle est de soutenir ces clients en permanence si nécessaire.

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

La charge de travail de l'intermédiaire et de ses collaborateurs ne fait que s'accroître. Le temps commercial doit probablement être réduit en raison de la charge de travail supplémentaire au niveau des tâches administratives liées au cadre légal et du besoin de recyclage supplémentaire. Le 12/12/2021, un AR a ainsi été promulgué afin d'harmoniser l'inscription dans les divers registres pour les intermédiaires et leur maintien pour les intermédiaires du secteur financier et des assurances. Cette modification a sensiblement augmenté le nombre d'heures que certains collaborateurs doivent obligatoirement consacrer à des formations.

Le cadre réglementaire se complexifie également et l'offre de services et produits aux clients devient de plus en plus large et variée. Ceci est toutefois dû à une nouvelle réalité dans laquelle nous vivons et à laquelle Belfius et nos agents bancaires doivent s'adapter. C'est pourquoi nous investissons pleinement dans un bon encadrement pour soutenir nos agents

bancaires et leurs collaborateurs et les guider dans les nouvelles règles et les nouveaux produits.

Nous essayons également de rechercher en permanence des solutions pour réduire à un minimum la charge de travail administratif, en édictant des directives (techniques) et en mettant à disposition des outils IT, par exemple en faisant appel à de nouvelles technologies (notamment intelligence artificielle) et, si possible, en automatisant les contrôles légaux et réglementaires obligatoires. Nous pensons ainsi que les agents bancaires peuvent libérer suffisamment de temps pour offrir un service de qualité aux clients.

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

Les grands changements que nous observons sont également de grands défis. La problématique climatique joue déjà un rôle majeur dans la manière dont nous travaillons aujourd'hui et les produits que nous proposons (voyez nos Fonds d'Avenir et Rebel), mais elle va entraîner encore plus de changements dans les années à venir. Évolution vers les voitures électriques, obligations en matière de logements économes en énergie, cadre législatif plus strict en matière d'ESG... ce ne sont là que quelques éléments auxquels je pense qui peuvent avoir un impact sur le business model d'une banque et d'un assureur.

Sur le plan des nouvelles technologies et de l'innovation également, il nous reste encore beaucoup à faire. En fait, nous n'en sommes qu'au début de la transformation numérique et les possibilités offertes par la blockchain, l'intelligence artificielle, le metaverse, etc. dans notre secteur doivent encore être explorées. Cela offre évidemment des opportunités, mais aussi des changements dans le paysage concurrentiel.

«Les assureurs mettront tout en œuvre pour fournir les informations nécessaires au distributeur»

Depuis le 2 août 2022, les intermédiaires indépendants doivent satisfaire à la nouvelle réglementation européenne en matière de durabilité. Chacun doit contribuer à une planète plus verte et plus durable. Le secteur financier aussi. Les intermédiaires indépendants devront donc informer leurs clients du caractère durable ou non des différents produits. La tâche s'annonce donc ardue et pas toujours évidente pour ceux qui doivent appliquer la réglementation.

Nous avons profité de l'occasion pour nous entretenir avec Virginia Schreurs, Sustainability Manager chez Assuralia, afin qu'elle nous explique brièvement la nouvelle réglementation et ses conséquences.

Depuis le 2 août, les intermédiaires en assurances doivent satisfaire à la nouvelle réglementation relative à la durabilité. Pour ces derniers, tout cela reste encore un peu abstrait. Comment pourront-ils vérifier si les produits correspondent aux préférences du client ?

Laissez-moi commencer par expliquer brièvement en quoi consiste cette nouvelle réglementation. Par le biais de

sa stratégie pour une finance durable, le législateur européen entend élaborer un cadre législatif complet visant à promouvoir la durabilité dans le secteur financier. À cette fin, le législateur instaure des obligations d'information étendues à propos du caractère durable des produits financiers, des institutions financières et des conseils donnés par les intermédiaires financiers. Il passe pour cela par le Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (SFDR). En outre, il adapte aussi la législation en matière de distribution (tant la directive sur la distribution d'assurances IDD que la directive concernant les marchés d'instruments financiers MiFID-II) et introduit une nouvelle obligation pour les intermédiaires financiers de sonder activement les préférences du client en matière de durabilité et de tenir compte de celles-ci dans leurs conseils. Une taxonomie qui détermine quelles activités économiques peuvent être considérées comme durables sur le plan environnemental est également mise en place. Il est en outre prévu d'étendre cette taxonomie dans le but de déterminer si une activité économique peut être considérée

comme durable sur le plan social ou de la gouvernance.

Enfin, l'Europe travaille aussi sur le reporting non financier que les entreprises doivent communiquer, afin d'y inclure des informations sur la manière avec laquelle elles entreprennent de manière durable.

Malheureusement, ces différentes initiatives législatives n'avancent pas au même rythme et n'entrent pas toutes en vigueur en même temps, ce qui ne facilite pas la mise en œuvre pratique de toutes ces nouvelles obligations.

Reste à savoir ce que l'on attend précisément des intermédiaires

indépendants. Concrètement, depuis le 2 août 2022, les intermédiaires en assurances doivent sonder les clients sur leurs préférences pour les investissements durables. Si le client y est favorable, l'intermédiaire doit vérifier par quel type d'investissement durable ce dernier est intéressé. Le législateur européen distingue 3 catégories d'investissements :

1. Un investissement durable sur le plan environnemental au sens du Règlement Taxonomie.
2. Un investissement durable au sens du Règlement SFDR. Celui-ci inclut des objectifs environnementaux et/ou sociaux définis de manière plus générale.
3. La stratégie d'investissement du placement comprend une politique relative aux principales incidences négatives que peuvent avoir les décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité.

Les assureurs sont parfaitement conscients que les intermédiaires d'assurance doivent disposer d'informations suffisantes et claires à propos du caractère durable des produits qu'ils commercialisent, afin de pouvoir remplir correctement leurs nouvelles obligations. En principe, tous les assureurs mettront donc à disposition les informations nécessaires sur le caractère durable de leurs produits. Officiellement, ces informations devront obligatoirement être communiquées via les templates standardisés imposés par le SFDR à partir du 1er janvier 2023, mais les assureurs n'attendent pas jusque là pour fournir aux distributeurs les informations nécessaires sur le caractère durable de leurs produits.

La forme sous laquelle ces informations seront mises à disposition peut varier d'un assureur à l'autre. Les assureurs qui sont déjà bien avancés dans l'élaboration de leurs templates SFDR pourraient déjà commencer à les utiliser. Même si toutes les rubriques ne seront pas encore complétées vu qu'il manque encore certaines informations. Cependant, les informations déjà disponibles devraient



Virginia Schreurs, Sustainability Manager chez Assuralia

déjà permettre au distributeur de choisir les produits en fonction des préférences de ses clients. D'autres assureurs ajouteront les informations sur le caractère durable de leurs produits sur leurs documents d'information produit existants et/ou sur leur site web.

Un avertissement sur les possibles limites de l'information devra cependant parfois être ajouté, notamment en raison de données toujours manquantes au moment de la communication.

Les assureurs sont-ils prêts avec leurs documents/produits ?

Il est difficile pour les assureurs d'être tout à fait prêts avec les documents, surtout au vu du délai serré, de la législation toujours incomplète et du fait que certaines informations et données ne sont pas encore disponibles sur le marché. Les assureurs mettront tout en œuvre pour fournir les informations nécessaires au distributeur afin que celui-ci puisse continuer à remplir correctement son rôle de conseiller.

Le secteur a ajouté aux fiches d'intermédiation des questions visant à sonder les préférences du client en matière de durabilité. Pouvons-nous nous attendre à d'autres adaptations à l'avenir ?

Les récentes adaptations apportées à la fiche de médiation tentent de trouver un équilibre entre ce qui est exigé par le législateur et qui est déjà clair et ce à quoi le marché peut déjà

apporter une réponse. Au moment de l'élaboration des nouvelles fiches de médiation, le législateur lui-même était malheureusement encore en train de réfléchir à la manière dont les nouvelles obligations allaient selon lui devoir être remplies. Ainsi, ce n'est que le 20 juillet 2022 que l'autorité de contrôle européenne EIOPA a publié une orientation sur la meilleure manière d'intégrer les préférences en matière de durabilité du client dans l'analyse d'adéquation que les intermédiaires d'assurance doivent effectuer pour leur client.

Il n'est donc pas exclu que les fiches d'intermédiation devront encore être adaptées à l'avenir. Toutefois, Assuralia mettra tout en œuvre, avec les fédérations professionnelles, pour que les adaptations nécessaires soient, dans la mesure du possible, ajoutées en une seule fois et qu'elles soient le plus compréhensible et le plus simple possible. Malheureusement, le cadre législatif n'aide pas toujours en ce sens.

Comment se préparer au mieux pour les intermédiaires ?

Plusieurs assureurs, fédérations et autres institutions organisent des séminaires et des séances de formation qui peuvent aider les intermédiaires à mieux comprendre les nouvelles exigences légales.

Une note a également été jointe à la fiche d'intermédiation pour donner plus d'explications à l'intermédiaire (et au

client) sur les préférences en matière de durabilité à examiner.

Enfin, en collaboration avec Febelfin, Assuralia a publié une brochure qui explique, de manière générale, ce qui change pour le client au niveau des questions sur ses préférences en matière de durabilité.

BROCHURE

Assuralia a, en collaboration avec Febelfin, publié une brochure qui explique, de manière générale, ce qui change pour le client au niveau des questions sur ses préférences en matière de durabilité.

Téléchargez la brochure sur le site web d'Assuralia ou consultez-la ici :

https://www.abcassurance.be/sites/default/files/document_files/Leaflet_MiFID-IDD_FR.pdf

MODÈLES DE DOCUMENTS

BZB-Fedafin a également adapté ses modèles de documents en tenant compte de ces nouvelles préférences en matière de durabilité. Les membres de BZB-Fedafin peuvent les consulter gratuitement sur le site web www.bzb-fedafin.be.



OCTOBRE

Assurances sur la vie

- Le 4, 11, 18 et 25 octobre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

RC véhicules automoteurs et assistance

- Le 10, 17, 24 octobre et 7 novembre 2022
09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

Introduction à l'impôt des personnes physiques

- Le 12 octobre 2022 | 09h30 - 17h00
[Hôtel les 3 Clés Gembloux](#)
- 1 point banque, 4 points assurance & 1 point crédit hypothécaire
- Gratuit pour les employés de la CP 341



NOVEMBRE

Macro-économie et finance

- Le 7 novembre 2022 | 09h00 - 17h00
[Hôtel les 3 Clés Gembloux](#)
- 6 points banque
- Gratuit pour les employés de la CP 341

Fiscalité de l'emprunt hypothécaire

- Le 8 novembre 2022 | 09h00 - 16h30
[Bluepoint Liège](#)
- 5 points crédit hypothécaire

Assurances vie avec composante investissement

- Le 8 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 6 points assurance

RC entreprises

- Le 8, 15 et 22 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 18 points assurance

Assurance incendie risques spéciaux et pertes d'exploitation

- Le 10, 17 et 24 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 18 points assurance

Assurance incendie et éléments naturels

- Le 14, 21 et 28 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 18 points assurance

Assurances de choses

- Le 14, 21, 28 novembre et le 5 décembre 2022
09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

Droit civil des successions et donations

- Le 16 novembre 2022 | 09h00 - 17h00
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les employés de la CP 341

Introduction à la convention d'expertise et RDR : principes de base de gestion

- Le 22 et 29 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

Assurances accidents du travail

- Le 23 et 30 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

Assurance maladie

- Le 29 novembre 2022 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 6 points assurance

Droit fiscal des successions et donations

- Le 30 novembre 2022 | 09h00 - 17h00
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les employés de la CP 341

Inscrivez-vous sur :

www.edfin.be

Nos partenaires :





20.10.2022
BRUSSELS EXPO

CONGRÈS BZB-FEDAFIN

THINKING FORWARD

L'assurance et la banque en 2030

PROGRAMME

MARCHÉ DE L'INFORMATION POUR L'INTERMÉDIAIRE (10H00)

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

LUNCH (12H00)

SESSION PLÉNIÈRE

13h20 - 13h30

Introduction

Albert Verlinden, Président BZB-Fedafin

13h30 - 14h00

Défis économiques actuels

Paul De Grauwe, Professeur à la London School of Economics

14h00 - 14h30

An offer you can't refuse

Steven Van Belleghem, Orateur principal, entrepreneur et auteur

14h30 - 15h30

Pause café

15h30 - 16h15

L'impact de Fintech et de la numérisation sur le secteur bancaire belge

Anthony Mention, Analyste BNB

Pauline Bégasse de Dhaem, Legal Advisor BNB

16h15 - 17h00

Future of Insurance:

Winning Customers' Hearts in a Digital World

Mieke Van Oostende, Senior Partner McKinsey

Samuel Vandewaeter, Associate Partner McKinsey

Alexander Verhagen, Associate Partner McKinsey

17h00 - 17h30

Stand-up

Serine Ayari

Présentation : Hanne Decoutere

RÉCEPTION (17H30-19H00)



Rapport annuel de la FSMA

Le rapport annuel de la FSMA a été mis en ligne dans le courant du mois de juin. Le 23 juin, un webinaire donnant un bref aperçu du rapport a été organisé pour toutes les personnes intéressées.

Vous n'avez pas eu le temps de parcourir le rapport annuel ou d'assister au webinaire ? Pas de problème ! Dans cette édition de septembre de Momentum, nous passons une nouvelle fois en revue les principaux points du document.

THÈMES PRINCIPAUX

Les principaux thèmes abordés en 2021 sont la MiFID et l'utilisation intensive de l'analyse des données. Dans cet article, nous nous concentrerons sur le premier point.

La MiFID occupe une place centrale pour la FSMA, car l'importance de proposer les bons produits aux bonnes personnes a toujours été un élément crucial de sa politique. Contrairement à 2020, la FSMA se dit satisfaite des progrès réalisés dans ce domaine en 2021. Ainsi, au cours des dix dernières années, l'organisation et la qualité de l'évaluation de l'adéquation et de celle du caractère approprié ont connu une belle évolution. Bien entendu, d'autres améliorations sont encore possibles. À l'heure actuelle, les produits financiers sont parfois classés dans une mauvaise catégorie et sont par conséquent considérés à tort comme non complexes, ce qui signifie que le test de connaissances ne porte pas sur les caractéristiques exactes du produit. En outre, dans le cas des ordres par téléphone, les clients ne reçoivent pas toujours d'avertissement lorsqu'une transaction n'est pas passée. Enfin, les données clients pourraient également être mieux conservées. Lors de l'évaluation de l'adéquation, la FSMA constate que ce sont surtout les règles MiFID-II qui posent problème, comme la possibilité d'investissements alternatifs, des analyses coûts-bénéfices insuffisantes et un manque d'explication quant à l'adéquation d'un produit pour un client.

L'évaluation du caractère approprié et celle de l'adéquation connaissent donc une évolution positive. C'est moins le cas pour la gouvernance des produits. Les bases ont certes été posées, mais certaines parties de processus doivent encore être améliorées, en particulier pour les titres de créance structurés. Une plus grande attention devrait être accordée à la justification de la structure des coûts, à l'identification des besoins des clients, à la complexité des titres de créance structurés et à l'utilisation de l'analyse de scénarios.

INTERMÉDIAIRES

Au 31 décembre 2021, le nombre total d'intermédiaires inscrits dans les registres tenus par la FSMA s'élevait à 21 181. On dénombrait 9 821 intermédiaires d'assurance, 33 intermédiaires de réassurance ainsi que 1 924 intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement. Les registres comptaient également 3 625 intermédiaires en crédit hypothécaire et 5 778 intermédiaires en crédit à la consommation. Par ailleurs, la FSMA a radié l'inscription de 208 intermédiaires en 2021 parce qu'ils ne satisfaisaient plus aux conditions d'inscription.

Comme mentionné dans le rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances (voir p.20 - 21), le nombre de notifications concernant des intermédiaires qui ne répondent pas en temps voulu aux questions de l'Ombudsman des Assurances

est en hausse. La FSMA a par conséquent enjoint à une dizaine d'intermédiaires d'assurance de répondre aux questions que l'Ombudsman des assurances leur avait posées.

Un autre problème sur lequel la FSMA ne cesse d'insister est que les intermédiaires ne tiennent pas toujours leur dossier d'inscription à jour. Il s'agit pourtant d'une obligation. Les intermédiaires doivent communiquer toute modification à leur dossier d'inscription sans délai à la FSMA, par le biais de l'application Cabrio.

EXAMENS

Depuis le 1er janvier 2021, un nouveau système d'examen est applicable pour vérifier les connaissances théoriques nécessaires pour toute personne qui souhaite exercer une fonction réglementée auprès d'un intermédiaire d'assurance. Ce système répond aux obligations prévues par la directive IDD et se compose de quatre modules. Le module 1 est le module de base général. Le module 2 traite des assurances non-vie. Le module 3 porte sur les assurances vie sans composante d'investissement. Et, enfin, le module 4 contient les connaissances spécifiques requises pour distribuer des produits d'assurance vie avec une composante d'investissement. Le 4 mai 2021, la FSMA a également autorisé pour la première fois la présentation d'examens en ligne. Il s'agissait toutefois d'une autorisation provisoire, valable pour une période d'essai de 12 mois.

VOUS SOUHAITEZ CONSULTER LE RAPPORT ANNUEL DE LA FSMA DANS SON INTÉGRALITÉ ?

Dans ce cas, vous pouvez le télécharger via ce lien : <https://www.fsma.be/fr/rapports-annuels>.
Ou le consulter via le site web www.fsma.be

Rapport annuel d'Ombudsman des Assurances

L'Ombudsman des Assurances a récemment publié son rapport annuel 2021. Ceux qui pensaient que nous avions tout vu en 2020 ont de nouveau eu quelques surprises en 2021. Le coronavirus a continué de faire des ravages, mais l'année a également amené son lot de catastrophes naturelles. Ce sont surtout les inondations en Wallonie qui resteront dans les mémoires. Après cette catastrophe, le secteur des assurances s'est mobilisé pour accompagner au mieux toutes les victimes, mais cela ne s'est évidemment pas fait sans mal. Dans ce qui suit, nous résumons brièvement le rapport annuel 2021 de l'Ombudsman des Assurances.

CHIFFRES GLOBAUX

En 2021, le nombre de demandes d'intervention introduites a légèrement diminué par rapport à 2020 (4,0 %), malgré les inondations. Au fil des ans, nous constatons également un glissement du nombre de demandes relatives à la gestion des contrats d'assurance vers les demandes de traitement des sinistres.

Les demandes relatives à l'assurance annulation ont fortement diminué par rapport à 2020. En 2020, les chiffres élevés étaient liés aux conséquences de la crise du coronavirus. En 2021, le nombre de plaintes a fortement diminué avec le recul de la pandémie. Pour la deuxième année consécutive, c'est l'assurance incendie qui a généré le plus grand nombre de plaintes.

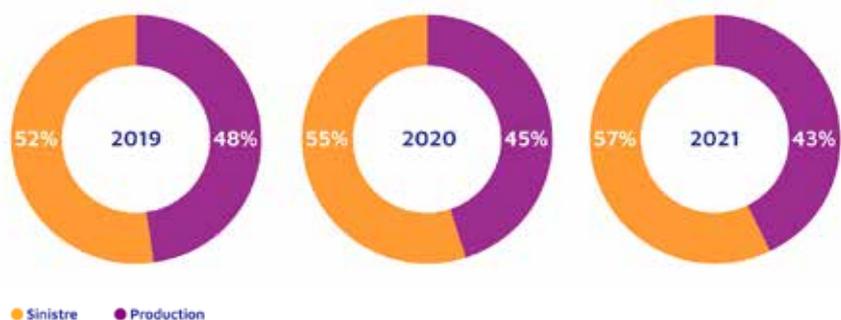
Sur les 7 299 demandes d'intervention reçues en 2021, l'Ombudsman en a examiné 3 467. Parmi celles-ci, 3 241 avaient déjà été clôturées le 15 février 2022. Le consommateur a obtenu

une solution dans 63 % des dossiers examinés. Dans 41 % des cas, la demande d'intervention n'était pas fondée. La majorité des demandes reçues portait sur les entreprises d'assurances. Les 3 842 autres demandes ont été renvoyées à la 1^{re} ligne, déclarées irrecevables ou étaient simplement des demandes de renseignements et n'ont donc pas été examinées plus en avant.

INONDATIONS

L'année 2021 restera pour beaucoup celle des terribles catastrophes naturelles qui ont frappé le monde entier, en ce compris notre petit pays. Malgré les inondations dévastatrices de juillet 2021, l'Ombudsman des Assurances n'a reçu qu'un nombre limité de plaintes (274 demandes). Il convient toutefois de noter que les plaintes adressées à l'Ombudsman arrivent généralement avec un décalage et ne sont généralement déposées que quelques mois après un sinistre. L'Ombudsman est donc encore contacté presque tous les jours à ce sujet.

TYPE DE DEMANDES D'INTERVENTION



ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION



Naturellement, dans de telles circonstances, tout le monde veut être aidé le plus rapidement possible. L'Ombudsman des Assurances a constaté que le secteur des assurances en général a tout fait pour gérer au mieux cette énorme quantité de dossiers. Toutefois, dans certains cas, l'intervention a été refusée par l'assureur, notamment à cause des limitations et exclusions relatives aux catastrophes naturelles énoncées dans les conditions générales de l'assurance incendie. Ainsi, certains accessoires, comme les piscines ou les courts de tennis, ne relevaient pas de la couverture, tout comme certains types de caravanes. Les autres refus d'intervention étaient dus à une suspension de la couverture au moment des inondations ou à une couverture manquante, comme la garantie « contenu » qui a parfois été oubliée lors de la conclusion du contrat. Dans ces cas, l'Ombudsman a toujours tenté de trouver une solution. Le manque d'information ou de réponse dans certains dossiers a provoqué des retards. De nombreuses victimes se sont par conséquent senties abandonnées ou pas entendues. D'autres plaintes ont quant à elles porté sur l'absence de justification des montants octroyés.

INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE

Près de 10 % des demandes d'intervention concernaient les intermédiaires d'assurances, un statu quo par rapport à l'année précédente.

Il s'agit principalement d'informations à la souscription de contrat (obligation d'information), d'informations au moment de la modification du contrat et

d'informations en cas de modification de la situation du consommateur.

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance, il incombe à l'assureur d'analyser correctement les besoins et les aspirations du client. L'Ombudsman reçoit parfois des plaintes de consommateurs ayant le sentiment que leur intermédiaire en assurances ne remplit pas correctement cette obligation. L'intermédiaire se doit également d'informer le consommateur des conséquences d'une modification du contrat. Il ressort des demandes adressées à l'Ombudsman que cela ne se fait pas encore suffisamment. Enfin, l'intermédiaire se doit aussi d'accompagner ses clients pendant toute la durée du contrat. Suite à certains changements dans la situation personnelle du client, il est parfois important d'adapter certains contrats. Bien entendu, le client doit en informer l'assureur afin que ce dernier puisse exercer son métier de manière optimale.

RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

Enfin, l'Ombudsman des Assurances formule quelques recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement et réduire le nombre de plaintes :

Réglementer la profession d'expert en assurance incendie

Les difficultés rencontrées par le consommateur lors d'expertises en assurance incendie sont pointées du doigt par l'Ombudsman. La profession d'expert en incendie n'est en effet pas réglementée, ce qui pose par conséquent

problème. Des différences d'approche sont constatées dans l'exécution des expertises elles-mêmes, les détails de la conclusion et l'empathie vis-à-vis de l'assuré. L'Ombudsman des Assurances plaide dès lors pour une réglementation de la profession.

Vers une autre approche de l'analyse des besoins et exigences par l'intermédiaire

En 2021, l'Ombudsman des Assurances a reçu de nombreuses demandes et plaintes concernant le manque d'informations données au consommateur par l'intermédiaire lors de la souscription du contrat. Le client déplore le fait que ses préférences soient peu ou pas prises en compte lors de la recommandation d'un produit. Dans un grand nombre de cas, les intermédiaires peuvent pourtant fournir des documents types portant sur l'analyse des besoins et exigences du consommateur. L'Ombudsman constate cependant que ces documents sont très souvent remplis de façon sommaire par l'intermédiaire, qu'ils contiennent trop peu de questions précises et que l'espace prévu pour les besoins ou demandes spécifiques reste vide.

L'Ombudsman propose dès lors d'intégrer plus de questions spécifiques dans le document d'analyse des besoins et exigences afin de mieux sonder le consommateur sur ses attentes concrètes et sur l'objet précis de sa demande d'assurance. L'intermédiaire et le consommateur seront ainsi en mesure d'entamer une réflexion sur le produit adéquat. De plus, l'Ombudsman insiste pour que la rubrique des « besoins spécifiques » soit toujours remplie par l'intermédiaire, même s'il n'y en a pas.

CURIEX DE VOIR LE RAPPORT COMPLET ?

Consultez le site web de l'Ombudsman des Assurances.

Nouvel avantage pour les membres

Être membre de BZB-Fedafin vous apporte de nombreux avantages financiers. BZB-Fedafin se réunit régulièrement avec diverses parties afin de négocier des avantages supplémentaires pour ses membres. Ce mois-ci, nous fêtons l'arrivée de Protime, une solution qui permet d'automatiser l'administration RH dans les domaines de l'enregistrement du temps et du traitement des salaires. Vous gagnerez ainsi du temps pour vous occuper de ce qui est vraiment important.



Talia Sleebus, responsable PME chez Protime

Que fait exactement Protime et depuis combien de temps l'entreprise existe-t-elle ?

Protime est une entreprise de logiciels qui propose des solutions de « workforce management » (gestion du personnel) depuis 1995. Il s'agit d'une entité indépendante au sein du groupe SD Worx. Contrairement aux apparences, le workforce management peut être très sexy ! Tout le monde s'accorde à dire que le temps est précieux. Nous sommes tous toujours en train de chercher comment l'utiliser de la manière la plus efficace possible. La meilleure façon d'appréhender le temps est de le mesurer. Pensez, par exemple, au moniteur de fréquence cardiaque utilisé par les athlètes. Nos solutions de workforce management donnent donc un aperçu du temps et de la meilleure manière de l'utiliser.

Protime répond aux besoins de workforce management des managers RH, de la direction et des collaborateurs. Laissez-moi vous expliquer comment.

Tout d'abord, pour les managers RH. Le quotidien d'un professionnel RH consiste à mobiliser et fédérer le capital humain, tellement précieux pour l'entreprise. Il faut pour cela savoir gérer une organisation qui est en constante évolution. Grâce à l'automatisation de l'administration RH dans les domaines de l'enregistrement du temps et du traitement des salaires, vous avez le temps de vous occuper de ce qui est vraiment important.

Ensuite, pour la direction. Les managers doivent être en mesure de faciliter le télétravail et d'assurer le suivi du temps, des présences et des prestations des travailleurs. Ce n'est que si votre gestion du personnel évolue en même temps que la stratégie de votre entreprise que vous bénéficierez de la flexibilité nécessaire pour atteindre vos objectifs



myProtime self service

organisationnels, tant à court qu'à long terme. Le but final ? Des coûts salariaux réduits, des performances optimales et des travailleurs satisfaits.

Mais cela ne s'arrête pas là. Nos outils offrent également une plus-value pour les collaborateurs. Ils favorisent la transparence, la flexibilité et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Une politique en la matière s'avère indispensable dans la « guerre des talents » qui fait actuellement rage. Soixante-cinq pour cent (!) des entreprises belges éprouvent énormément de difficultés à attirer de nouveaux collaborateurs. Et le mécontentement par rapport à l'équilibre travail-vie privée est l'une des deux principales raisons qui poussent un travailleur à quitter son job (32,3 %). Des chiffres qui parlent d'eux-mêmes.

Quel service proposez-vous ?

Protime est un partenaire polyvalent qui offre des solutions dans les domaines de l'enregistrement du temps et de la gestion des présences, du contrôle des accès, de l'enregistrement des visiteurs, de la planification et de la gestion des coûts. Notre logiciel est compatible avec de nombreux packages différents et peut, par exemple, se connecter avec tous les payroll providers.

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

En tant que membre de BZB-Fedafin, vous bénéficiez d'une belle ristourne de 10 % sur la licence mensuelle et 10 % sur les frais de démarrage. Ces derniers couvrent ce qui suit :

- l'identification des besoins du client par le biais d'une analyse approfondie ;
- la configuration sur mesure du logiciel ;
- une formation pour l'utilisation optimale de l'outil de pointage ;
- un support à la première rémunération.

Comment Protime se distingue-t-elle des autres entreprises qui commercialisent un produit similaire ?

Tout d'abord, il est important de souligner que Protime dispose d'une équipe spécialisée dans les PME, ce qui signifie qu'elle a une très bonne vision des besoins du marché. Nous avons adapté notre approche et notre offre en conséquence. Notre équipe est flexible en matière de planning et peut agir rapidement.

En outre, Protime se distingue par son approche de projet approfondie. Nous avons bien défini les différentes étapes qu'un nouveau client doit parcourir

pour maîtriser parfaitement nos produits. Nous l'accompagnons dans les différentes phases du processus, de l'analyse au support lors de la première rémunération. Nous ne faisons un pas de côté que lorsque notre client se sent parfaitement à l'aise. Mais notre customer care team se tient évidemment toujours à disposition.

Enfin, myProtime (le portail de connexion) est très convivial. Sa conception simple permet d'obtenir des informations, de demander une indemnité vélo, de gérer les congés ou d'enregistrer le temps de manière très intuitive. Chaque collaborateur de l'entreprise peut donc facilement utiliser le programme, que ce soit via son ordinateur portable ou son smartphone.

Comment nos membres peuvent-ils obtenir l'avantage ?

Les membres trouveront de plus amples informations sur l'avantage membre de Protime sur la page avantages de BZB-Fedafin. Vous pouvez aussi vous rendre directement sur <https://info.protime.eu/fr-be/fedafin/> pour demander une démo. Nos collègues se feront un plaisir d'écouter les questions de vos membres et de rechercher les bonnes solutions pour leur entreprise.

Rapport annuel BIPAR

BIPAR, la fédération européenne des intermédiaires en assurances, a récemment publié son rapport annuel 2021. Bien sûr, IDD, MiFID II et durabilité ne pouvaient y faire défaut. Nous vous expliquons ci-dessous les points les plus importants.

RÉVISION DE LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES (IDD)

En mai 2022, l'AEAPP a informé BIPAR qu'elle avait entamé la révision des montants de base minimaux de l'assurance responsabilité professionnelle et de réassurance doivent conserver conformément à l'article 10(4) de l'IDD. Conformément à l'article 10(7) de l'IDD, l'AEAPP devrait revoir ces montants tous les cinq ans. La prochaine révision est prévue pour la fin de cette année. Normalement, la Commission européenne (CE) aurait également dû revoir l'IDD pour le 23 février 2021, mais en raison de l'entrée en vigueur tardive de l'IDD et de la crise du COVID-19, ces rapports ont été reportés. L'AEAPP devrait également avoir publié un rapport sur l'application de l'IDD, mais n'a pas pu le faire pour les mêmes raisons que la CE. Les rapports ont donc été reportés à 2022. Néanmoins, nous pouvons déjà plus ou moins prédire les changements que la CE souhaiterait apporter, puisque la Commission actuelle veut se concentrer sur sa stratégie en matière d'investissement et de produits d'investissement de détail. Cela implique qu'elle voudra se concentrer principalement sur les IBIP (n.d.l.r. insurance-based investment products - produits d'investissement fondés sur l'assurance). De ce fait, la révision de l'IDD est reportée à une date provisoirement inconnue.

Début 2022, l'AEAPP a tout de même publié son rapport sur l'application de l'IDD. Les principales constatations de

cette étude étaient que l'IDD a eu un impact positif sur la manière dont les assurances ont été vendues, mais qu'il subsiste encore quelques difficultés dans l'application de l'analyse des souhaits et des besoins, notamment pour les produits d'assurance-vie unit-linked. Par conséquent, selon l'AEAPP, toutes les autorités nationales de concurrence ne disposent pas d'outils suffisants pour contrôler efficacement les règles de conduite des entreprises. Fin 2023, l'AEAPP essaiera de rédiger un nouveau rapport à ce sujet, que la CE pourra utiliser pour réviser l'IDD.

Dans le cadre de la préparation de la stratégie d'investissement de détail et des propositions législatives visant à mettre en œuvre certains aspects de cette stratégie, la Commission a demandé à l'AEAPP de lui fournir un avis technique sur certains aspects liés à la protection des investisseurs de détail. Fin avril 2022, l'AEAPP a publié son avis technique. Il s'agit du principal avis que l'AEAPP adresse à la Commission : améliorer l'implication/l'intérêt des consommateurs dans les informations fournies (y compris les informations numériques), évaluer les risques et les opportunités des nouveaux outils et canaux numériques, lutter contre les conflits d'intérêts préjudiciables dans le processus de vente, promouvoir un processus de vente abordable et efficace et, enfin, évaluer l'impact de la complexité des produits d'investissement de détail sur le marché. De son côté, BIPAR a souligné quelques messages clés importants pour le secteur financier dans cet avis de l'AEAPP :

1. Un cadre réglementaire stable est essentiel
2. La transparence sur le coût des IBIP est très importante
3. Le choix entre différents modèles d'entreprise et de rémunération est primordial
4. L'importance du conseil « humain »

SUSTAINABLE FINANCE DISCLOSURE REGULATION (SFDR)

Le 10 mars 2021, le règlement SFDR entrain en vigueur. De nouvelles exigences en matière d'information ont

été introduites pour les intermédiaires d'assurance qui fournissent des conseils sur les produits d'investissement fondés sur l'assurance (IBIP) et pour les entreprises d'investissement afin qu'ils intègrent des facteurs de durabilité dans leurs décisions d'investissement et processus de conseil dans le cadre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients. Il existe des règles relatives à la fourniture d'informations tant au niveau des entités que du produit. Les intermédiaires d'assurance doivent tenir compte à cet égard des éléments suivants : ils doivent publier sur leur site web des informations sur leur politique d'intégration des risques de durabilité dans leurs conseils d'investissement ou d'assurance, sur la manière dont leur politique de rémunération est compatible avec l'intégration des risques de durabilité, sur la question de savoir s'ils tiennent compte d'effets négatifs

importants sur les facteurs de durabilité dans leurs conseils d'investissement ou d'assurance sinon, ils doivent expliquer pourquoi ils ne le font pas. Ils devraient également publier pour chaque produit financier, à titre d'information précontractuelle, la manière dont les risques de durabilité sont pris en compte dans leurs conseils d'investissement ou d'assurance et le résultat de l'évaluation de l'impact probable des risques de durabilité sur le rendement des produits financiers qu'ils conseillent. En outre, ils doivent s'assurer que toutes les informations publiées sont à jour et que leur « communication marketing » ne contrevient pas aux informations publiées conformément au SFDR.

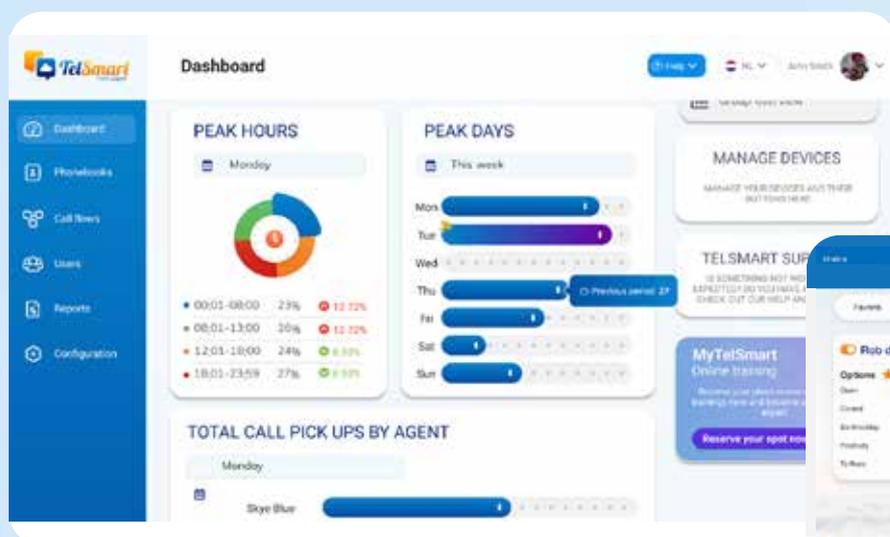
Le rapport annuel de BIPAR s'est également penché sur la durabilité et la nouvelle réglementation à laquelle l'intermédiaire indépendant devrait

satisfaire à partir du 2 août 2022. N'oubliez pas de lire l'interview de Virginia Schreurs en p.14-16 si cela vous intéresse.

MIFID II

MiFID II est régulièrement complété par quelques nouvelles mesures. L'AEMF donne dès lors des directives à ce sujet, notamment sur le cross-selling, les instruments de dette complexes, etc. Début 2022, l'AEMF a également publié de nouvelles directives à ce sujet, en tenant compte des remarques de BIPAR sur les directives de l'époque. Le 30 avril 2022, l'AEMF a rendu un avis technique (après consultation du secteur, notamment BIPAR) à la Commission européenne. Les conseils fournis par l'AEMF concernaient les informations à fournir, les informations numériques et les canaux numériques (par ex. chatbots).

MAXIMISEZ votre expérience client avec un logiciel de téléphonie d'une réelle SIMPLICITÉ.



DÉMO GRATUITE



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

7 raisons de choisir eb-lease

- 1 Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié**
... vous conseillera pour les dossiers introduits et vous garantit un traitement rapide.
- 2 Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive**
Eb-lease ne facture jamais de frais d'expertise.
- 3 Conseil spécialisé**
Eb-lease, c'est 35 années d'expérience et d'expertise en octroi de crédit, **tant pour le crédit hypothécaire, le crédit d'affaires, le leasing financier que le renting.**
- 4 Nous décidons très vite**
Vous recevez **très vite un feedback** pour les dossiers que vous soumettez au conseiller eb-lease.
- 5 Nous examinons chaque demande de crédit**
Nous traitons chaque dossier avec le professionnalisme nécessaire.
- 6 Nous misons sur l'efficacité et la convivialité**
Nous limitons ainsi à un minimum absolu votre charge de travail en tant que courtier et le délai d'attente pour votre client.
- 7 Respect pour votre portefeuille de clients**
Votre client est et reste votre client.



DEVENIR COURTIER

Tél. : 09 224 74 74

OU SUR WWW.EB-LEASE.BE

«Un plan cafétéria peut être mis en place à n'importe quel niveau de l'entreprise»

Début 2022, BZB-Fedafin a lancé un nouveau projet dans l'espoir d'aider ses membres à pourvoir leurs postes vacants. Bien entendu, dans le climat de travail actuel, il est important non seulement d'engager de nouveaux collaborateurs, mais aussi de maintenir la satisfaction des collaborateurs existants. Ce n'est pas toujours facile, car toutes les entreprises ne sont pas en mesure de proposer un salaire plus attractif ou, par exemple, une voiture de société. Le plan cafétéria offre à cet égard une solution intéressante.

Dans cet entretien, Joris De Wortelaer, avocat chez Bloom Law, revient sur les principaux avantages d'un plan cafétéria.

Avec BZB-Fedafin, nous avons lancé un projet dans le cadre duquel nous essayons d'aider nos membres à recruter de nouveaux collaborateurs, tout en examinant les pistes qui permettent de maintenir la satisfaction des membres du personnel existants. Certaines entreprises ont mis en place un plan cafétéria pour leur personnel. Pourriez-vous expliquer en quelques mots en quoi consiste exactement ce type de plan ?

Recruter des collaborateurs performants n'a rien d'une sinécure à l'heure actuelle. Et une fois engagés, la question se pose de savoir comment mieux retenir ses collaborateurs et les motiver. Une bonne politique du personnel, avec une politique salariale intégrée, est évidemment importante.

Une bonne politique salariale repose sur différents piliers, dont un des principaux est l'optimisation salariale. Celle-ci vise à créer une situation « win-win ».

Si l'employeur met la priorité sur la maîtrise de ses coûts, les salariés pensent quant à eux naturellement surtout à leur pouvoir d'achat.

Un plan cafétéria combine ces deux éléments. Au bout du compte, l'employeur dépensera moins, mais il pourra aussi proposer un meilleur pouvoir



Joris De Wortelaer, avocat chez Bloom Law

d'achat à ses collaborateurs. Un point de départ optimal donc.

Les plans cafétéria existent sous des formes diverses et variées. Mais le mécanisme est toujours le même. À la place d'un salaire brut ordinaire en espèces, le travailleur se voit proposer des choix alternatifs.

Le système est assez simple. Supposons que j'ai droit à un bonus ou à un salaire





de 1 000 euros brut. Cela coûtera au moins 1 250 euros à l'employeur, mais au final, je ne toucherai moi-même que 435 euros en net¹. Par rapport au coût brut total pour l'employeur, le pouvoir d'achat net créé n'est donc que de +/- 35 %. On serait démotivé pour moins.

C'est précisément à ce niveau que le plan cafétéria peut offrir une belle solution. Dans notre exemple, le collaborateur reçoit à nouveau un budget de 1 000 euros et peut, avec cette somme, opter pour des avantages en nature alternatifs. Les avantages les plus couramment proposés sont un vélo de société, du matériel informatique, des moyens de communication (un smartphone par exemple), etc. S'il opte pour ce type d'avantages, il conserve alors son pouvoir d'achat de 1 000 euros. Dit autrement, le collaborateur dispose d'un budget net de 1 000 euros avec lequel il peut obtenir ces avantages. Dans la pratique, il devra, pour certains avantages, déclarer une partie en avantage de toute nature, mais cette perte reste extrêmement limitée et

ne pèsera pas lourd par rapport aux avantages financiers dont il bénéficiera. De manière générale, à budget égal, le plan cafétéria double donc le pouvoir d'achat.

Ce type de plan offre aussi d'autres avantages. Il peut ainsi être mis en œuvre à n'importe quel moment. Et dans des buts différents. Notamment pour rendre l'employeur plus attrayant au moment du recrutement ou dans le cas d'une augmentation de salaire ou d'une harmonisation des statuts salariaux suite à un transfert de membres du personnel (par ex. via la CCT n° 32bis).

Un plan cafétéria peut-il être intéressant pour l'intermédiaire indépendant ? Et si oui, par où commencer ?

Bien sûr ! Il n'y a pas à hésiter ! En fait, la question ne se pose même pas. Un plan cafétéria peut être mis en place à n'importe quel niveau de l'entreprise. Et même, le cas échéant, pour une seule personne. Le « bénéficiaire » sera toujours là, avec, au final, une économie de coûts et un accroissement du pouvoir d'achat.

Le démarrage d'un plan cafétéria se fait généralement selon un canevas fixe. Il faut d'abord vérifier

de quelle commission paritaire relève l'intermédiaire indépendant. Deux commissions paritaires sont concernées ici : la CP 307 et la CP 341.

Les personnes qui relèvent de la CP 341 (agents bancaires) bénéficient d'un peu plus de marge de manœuvre, vu que la prime de fin d'année peut également être convertie en avantage cafétéria. La CP 307 offre théoriquement aussi cette possibilité, mais pour ce faire, une convention collective de travail doit être conclue au niveau de l'entreprise. Une option irréaliste dans la pratique. Quoiqu'il en soit, la partie du salaire supérieure au barème peut, dans les deux cas, être utilisée comme budget cafétéria. Les barèmes sectoriels minimaux doivent évidemment être garantis. Mais au-delà, le champ est en grande partie libre.

Une fois le budget déterminé, le plan cafétéria peut être élaboré. Outre un aperçu des avantages disponibles, le plan doit aussi énoncer toutes les règles qui le régissent. Mieux vaut que cela reste relativement simple.

Les collaborateurs savent alors comment fonctionne le plan et peuvent commencer leur shopping. Certains opteront pour un PC, d'autres préféreront un vélo de société. Tout dépend des besoins personnels. Il est important de souligner que la participation au plan cafétéria n'est jamais obligatoire. Si quelqu'un préfère garder l'intégralité de sa prime de fin d'année, cela ne pose aucun problème !

Une fois le choix validé par l'employeur, l'achat est effectué avec une facture au nom de l'entreprise. Et, enfin, le contrat de travail est adapté. Il s'agit de la dernière étape. Le contrat modifié doit inclure une référence au plan cafétéria et mentionner l'avantage alternatif. Une fois l'avantage en question entièrement financé, la prime de fin d'année et/ou la partie du salaire supérieure au barème utilisée sont entièrement rétablies. Une garantie importante pour le travailleur.

¹ Compte tenu de 13,07 % de cotisations ONSS personnelles et d'un impôt définitif de 50 %

Le package d'assurances sur mesure pour l'horeca



Le VIVIUM Pack Horeca assure une protection trois étoiles à votre client, son établissement et son personnel. Maintenant avec 13 avantages exclusifs, parfaitement adaptés aux besoins en assurances des entrepreneurs de l'horeca.

En savoir plus sur ce package ? Contactez un **account manager Vivium** ou consultez V-Connect - Bibliothèque / Non Life - Entreprises / Packs & Divers.



**DEVENEZ MEMBRE MAINTENANT
ET BÉNÉFICIEZ D'UNE AFFILIATION
GRATUITE JUSQU'À FIN 2022***



LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

FORMULAIRE D'AFFILIATION

Nom et prénom :

Nom de l'agence :

Adresse de l'agence :

Tél : gsm:

E-mail:

Numéro d'entreprise :

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

Tarifs

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

Signature

Date

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

* La cotisation d'adhésion est limitée à 2000 €.
* Uniquement pour les nouveaux membres et en cas de paiement de l'affiliation pour 2023.