

Momentum

25^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | SEPTEMBRE 2023

3/2023



« La surveillance des intermédiaires est l'une des principales missions de contrôle de la FSMA »

Interview avec Jean-Paul Servais à la suite du rapport annuel de la FSMA

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.

Produits d'investissement financier

Ottignies-Louvain-la-Neuve
25/09 et 26/09/2023
Bruxelles
11/12 et 12/12/2023
12 points banque
3 points assurances

Marché immobilier belge : moteurs, risques et perspectives

Bruxelles
10/11/2023
4 points banque
4 points crédits hypothécaires

La réglementation européenne et son impact sur les banques

Bruxelles
16/11/2023
6 points banque
3 points assurances

Mise à jour : succession et donation webinaire

04/12/2023
2 points banque
2 points assurances

L'impact de 'sustainable finance' sur le secteur financier webinaire

07/12/2023
3 points banque
3 points compliance
3 points assurance

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire de la publicité dans Momentum

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

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 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.

Les vacances d'été touchent à leur fin et nous sommes tous prêts à entamer le dernier trimestre de l'année avec énergie et passion.

L'un des sujets actuellement à l'honneur est l'émission du bon d'État à un an assorti d'un précompte mobilier réduit. Bien qu'il s'agisse d'une option attrayante pour les consommateurs, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une concurrence directe pour les comptes d'épargne et les comptes à terme. C'est une chose de motiver les institutions bancaires à proposer de meilleurs tarifs, c'en est une autre de toucher directement les agents bancaires indépendants dans leur portefeuille. Les banques distribuent certes le bon d'État et reçoivent une rémunération de l'État, mais elles ne veulent pas ou presque pas donner de commission sur celle-ci. En tant qu'association professionnelle, nous avons également trouvé très étrange que le ministre des Finances, dans sa proposition de réforme fiscale, veuille supprimer de nombreux avantages fiscaux et qu'il prenne maintenant lui-même l'initiative de créer une nouvelle dérogation. En tant que BZB-Fedafin, nous sommes donc très préoccupés par la manière dont le gouvernement et les banques gèrent la hausse des taux.

La manière de s'y prendre pour renforcer la confiance dans le secteur financier nous préoccupe également. Une loi instaurant un serment bancaire a été adoptée il y a quelques années. Alors que l'objectif initial était de cibler précisément les cadres supérieurs et moyens des établissements bancaires, nous constatons que le gouvernement a cédé face au lobbying des banques et qu'il veut maintenant mettre l'accent sur les intermédiaires indépendants et les personnes en contact avec le public qui doivent exécuter la politique du sommet. Aujourd'hui, ce sont surtout eux qui risquent des amendes, une suspension, voire une cessation immédiate, alors que les membres de la direction qui ont commis une faute passent souvent d'une banque à l'autre en toute impunité. Les règles de conduite dans la fourniture de conseils sont de plus en plus étendues et strictes. Faire souscrire un tel code aux agents bancaires et à toutes les personnes impliquées dans la fourniture de conseils revient à indiquer que la réglementation toujours croissante des 15 dernières années a complètement échoué. De plus, l'accent mis sur le respect des règles renforce à tort l'idée qu'il n'y a pas d'éthique et de déontologie dans le secteur financier. Et c'est un grand manque de respect pour tous ceux qui apportent aide et conseils à leurs clients sur les questions financières de plus en plus complexes dans les différentes phases de leur vie. Nous mettons tout en œuvre pour empêcher ce changement.

Enfin, nous tenons à vous inviter à notre congrès annuel placé cette année sous le signe de la durabilité. Un thème plus pertinent que jamais. Une étude de la BNB nous a d'ailleurs alerté sur le fait que nous ne serons pas dans les temps pour atteindre les objectifs de température fixés par Paris. En tant qu'association professionnelle, nous souhaitons dès lors apporter notre contribution en sensibilisant nos membres. Lors du congrès du 19 octobre, nous nous pencherons donc ensemble sur la manière dont nous pouvons, en tant qu'intermédiaires, contribuer à un monde financier plus durable et sur les opportunités que cela nous offre.

contenu

- 3 « La FSMA mise constamment sur la simplification administrative »
- 6 « Parler d' une seule voix est crucial au niveau européen »
- 10 « Le rôle de courtier devient de plus en plus exigeant, mais aussi essentiel dans le marché complexe de l'assurance-vie »
- 14 Agents bancaires dont le contrat a été résilié qui interviennent également pour des crédits ou assurances : quid de l'indemnité de rupture et de l'indemnité de clientèle ?
- 18 Les conditions d'application et la charge de la preuve pour les dommages-intérêts complémentaires
- 21 Comportement des consommateurs en matière de paiement
- 22 Fini le stress IDDchez les courtiers en assurances
- 24 Rapport annuel Ombudsman des Assurances
- 26 Éducation financière au sein de l'UE
- 28 Nouvel avantage pour les membres :TransferiuS

Nous lisons dans le rapport annuel que la FSMA travaille sur la base d'un modèle de risque en ce qui concerne le contrôle des pratiques de blanchiment chez les courtiers en assurances. L'enquête que les courtiers doivent remplir est probablement utilisée pour déterminer les risques. Nous savons qu'une partie des courtiers en assurances doit compléter l'enquête chaque année et d'autres courtiers seulement toutes les x années. Comment cela se fait-il exactement ? Un courtier en assurances doit-il s'inquiéter s'il doit remplir l'enquête chaque année ?

Le contrôle anti-blanchiment est l'une des priorités de la FSMA. Selon l'approche basée sur le risque, la FSMA effectue des analyses de risque sectorielles et individuelles. Le questionnaire périodique – ou Enquête AML – sert à établir un profil de risque des entités qui relèvent du contrôle de la FSMA pour la législation anti-blanchiment. Toutes ces entités doivent remplir ce questionnaire chaque année, à l'exception des intermédiaires d'assurance et des prêteurs.

Les intermédiaires d'assurance et les prêteurs ne doivent remplir le questionnaire périodique que tous les trois ans. Les autres années, l'enquête AML a lieu auprès d'une sélection d'intermédiaires d'assurance et de prêteurs. Cette sélection se fonde sur un certain nombre de critères utilisés pour l'attribution du profil de risque, par exemple le niveau de production ou l'existence de procédures, mais est indépendante du profil de risque finalement attribué. Un intermédiaire d'assurance qui ne gère pas suffisamment ses risques anti-blanchiment, par exemple parce qu'il n'a pas de procédures ou d'évaluation des risques ou parce que celles-ci sont de mauvaise qualité, a plus de chances de rentrer dans ces critères et devra donc compléter le questionnaire périodique plus souvent.

Ainsi, en 2021, la FSMA a interrogé plus de 6000 intermédiaires d'assurance, envoyé environ 2500 questionnaires en 2022 et environ 3500 en 2023.

Je rappelle également que le non-respect de l'obligation de remplir et de déposer ce questionnaire constitue une violation de la législation anti-blanchiment. Et cela peut entraîner des

« La FSMA mise constamment sur la simplification administrative »

mesures et/ou sanctions administratives. Ces mesures peuvent aller jusqu'à la radiation de l'inscription ou la suspension des activités professionnelles tant que le questionnaire n'a pas été complété et introduit. La FSMA peut également rendre ces mesures publiques.

Nous lisons également dans le rapport annuel que la FSMA a effectué une inspection auprès d'un établissement de crédit concernant le système de rémunération des agents bancaires et a constaté des problèmes. BZB-Fedafin a également souligné à plusieurs reprises que certains systèmes de commission créent des conflits d'intérêts. Si des agents bancaires remarquent que leur système de commissionnement complique le respect des règles de conduite, peuvent-ils le signaler à la FSMA ? Et si oui, à quoi peuvent-ils s'attendre ?

Pour la FSMA, il est très important que tant les entreprises financières que les intermédiaires d'assurances accordent suffisamment d'attention à l'identification correcte des conflits d'intérêts potentiels. Ils doivent non seulement les identifier, mais aussi essayer de les prévenir ou de les gérer correctement afin que le client n'en subisse pas de conséquences négatives. Il s'agit d'une obligation générale qui s'applique à tout modèle de distribution.

Si un agent bancaire ou un intermédiaire d'assurance remarque qu'une rémunération donnée entrave le respect des règles de conduite, il peut certainement le signaler



Jean-Paul Servais, président de la FSMA

à la FSMA. La FSMA ne peut toutefois pas intervenir entre lui et son entreprise financière. En raison de son secret professionnel, elle ne peut pas non plus informer l'intermédiaire des actions qu'elle a prises à la suite de la plainte. Les plaintes aident toutefois la FSMA dans l'exercice de ses compétences de contrôle.

Si un intermédiaire est à la fois agent bancaire et intermédiaire d'assurance, il doit également prendre lui-même des mesures pour organiser les deux activités de manière à ce que le client ne subisse pas d'impact négatif de cette combinaison, par exemple en séparant autant que possible les deux activités.

La FSMA mise sur la simplification administrative et utilise CABRIO pour communiquer avec les intermédiaires. Les intermédiaires doivent aussi obligatoirement télécharger des déclarations ou modifications via CABRIO. Cela fonctionne-t-il ? Dans quelle mesure y a-t-il des intermédiaires qui ne sont pas encore au courant de l'utilisation de CABRIO ?

Dans l'exercice de ses missions légales de contrôle, la FSMA mise constamment sur la simplification administrative afin de réduire autant que possible la charge de travail des intermédiaires sous son contrôle.



C'est pourquoi la FSMA met l'application CABRIO à la disposition des intermédiaires. CABRIO est un environnement sécurisé et convivial dans lequel les intermédiaires peuvent introduire et tenir à jour leur dossier d'inscription par voie électronique.

L'attention de la FSMA pour la simplification administrative a donné lieu à un certain nombre d'améliorations telles que des questionnaires et des modèles de documents adaptés, des adaptations techniques dans l'application CABRIO, par exemple la récupération automatique de l'adresse sociale de la Banque-Carrefour, la déclaration sur l'honneur annuelle concernant la formation continue au lieu d'un encodage systématique de chaque formation suivie, une communication proactive de la FSMA aux intermédiaires qui étaient inscrits collectivement dans le cadre de la suppression d'institutions centrales et l'envoi des invitations de paiement pour la contribution aux frais de fonctionnement de la FSMA via l'application CABRIO, ce qui évite un envoi erroné ou tardif.

Nous constatons que la grande majorité des intermédiaires utilisent facilement l'application CABRIO. Parfois, un problème surgit et nous cherchons une solution. Une question fréquente concerne l'utilisation du certificat numérique qui permet aux utilisateurs d'applications en ligne de s'identifier de manière fiable et efficace.

La FSMA met également des informations à disposition sur son site web, dont un manuel pour l'utilisation de CABRIO et des FAQ régulièrement mises à jour, mais aussi des lettres d'information, circulaires et autres guides pratiques à l'aide desquels la FSMA fournit une "guidance" aux intermédiaires. En cas de questions ou de problème technique, les collaborateurs de la FSMA sont toujours joignables via le Call Center.

Comme vous pouvez peut-être vous l'imaginer, nous recevons chaque année de nombreuses réactions de nos membres concernant les contributions aux frais de fonctionnement. Nous constatons que les intermédiaires supportent tout de même une part considérable

des frais de fonctionnement de la FSMA. Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi ?

Le législateur a fixé dans l'arrêté royal du 17 mai 2012 tous les paramètres relatifs au financement de la FSMA. Chaque secteur soumis au contrôle de la FSMA supporte un pourcentage du financement total de ses frais de fonctionnement. Le contrôle et la certification de cette méthode de travail sont effectués par un réviseur indépendant.

La surveillance des intermédiaires est l'une des principales missions de contrôle de la FSMA. La contribution totale que paient les intermédiaires est conforme aux coûts d'organisation du contrôle de cette population de plus de 20 000 personnes.

Le montant de la cotisation annuelle pour l'exercice est calculé sur la base de la situation, comme le nombre d'intermédiaires, RD, EL et PCP, au 1er janvier de cet exercice. La première cotisation est donc en principe due pour l'exercice suivant l'inscription de l'intermédiaire.

En outre, la FSMA perçoit également les cotisations pour la CTIF et l'Ombudsman des Assurances pour les entités où cela s'applique. Ces cotisations sont intégralement reversées aux organisations respectives.

En outre, depuis 2022, suite à une modification législative demandée par la FSMA elle-même, la FSMA restitue aux intermédiaires une partie de l'éventuel excédent de fonctionnement au prorata des cotisations perçues ou à percevoir.

Enfin, nous avons encore quelques questions concernant le succès de Wikifin. Nous lisons que la FSMA a lancé une réflexion pour « rapprocher encore l'éducation financière du citoyen ». L'accent est mis à cet égard sur les différents groupes cibles (adolescents, jeunes travailleurs, retraités...), leurs besoins et les moyens qui permettraient d'accroître encore la visibilité du programme Wikifin et de développer de nouveaux contenus. Mais toute chose a un coût. Wikifin est-il également financé par les

contributions du secteur aux coûts de fonctionnement ?

Wikifin, le programme d'éducation financière de la FSMA, remporte en effet un grand succès. Il répond à un besoin d'informations de qualité et neutres sur les questions monétaires dans un langage compréhensible. Cela vaut pour les trois piliers du programme : information grand public, collaboration avec l'enseignement et le Wikifin Lab. Ce dernier concept unique est complet tout au long de l'année scolaire et fait office de référence dans le monde entier.

Il est également vrai que la FSMA élargit et fait évoluer son offre en matière d'éducation financière. Ainsi, sur le site web www.wikifin.be, nous ajoutons des informations sur des sujets d'actualité, nous développons de nouveaux outils pour les utilisateurs et nous tenons à jour notre matériel pédagogique pour l'enseignement. Le parcours du Wikifin Lab évolue également en fonction des tendances sociétales. Ainsi, à la demande des classes et enseignants visiteurs, nous ajouterons prochainement un module sur les cryptomonnaies.

La FSMA a été chargée par le législateur de contribuer à l'éducation financière. Le législateur a également prévu le financement de cette mission via le budget de la FSMA. Compte tenu du nombre d'intermédiaires et de leur contribution totale au budget de la FSMA, la contribution annuelle à l'éducation financière par intermédiaire ne s'élevait qu'à 13 euros nets en 2022.

Avec ce montant, chaque intermédiaire apporte sa pierre à l'importante mission sociétale de faire évoluer les connaissances en matière d'argent ainsi que l'attitude et le comportement de la population en matière financière. Chaque intermédiaire tire d'ailleurs profit d'un niveau plus élevé d'éducation financière dans le cadre de la relation durable qu'il souhaite établir avec ses clients. C'est donc une situation gagnant-gagnant.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

LES ACTIONS CONSTITUENT LA PIERRE ANGULAIRE DE TOUTE STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT À LONG TERME

NOUS AVONS DÉVELOPPÉ UN FONDS FISCALEMENT OPTIMAL,
ADAPTÉ AUX ENTREPRISES:

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

UN NOUVEAU FONDS ...
LA MÊME STRATÉGIE TESTÉE ET ÉPROUVÉE.

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.

2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015



« Parler d'une seule voix est crucial au niveau européen »

En mai 2023, la Commission européenne a publié le paquet stratégique sur l'investissement de détail afin de garantir que les intérêts des consommateurs soient au cœur de l'investissement de détail. L'objectif est de permettre aux investisseurs de détail (c'est-à-dire les investisseurs non professionnels) de prendre des décisions d'investissement qui répondent à leurs besoins et à leurs préférences et de veiller à ce qu'ils soient traités équitablement et protégés de manière adéquate. Les investisseurs de détail seront ainsi plus confiants pour investir en toute sécurité dans leur avenir et tirer pleinement parti de l'Union des marchés de capitaux de l'UE. Étant donné que cela aura également des conséquences importantes pour l'intermédiaire indépendant et le conseil en investissement qu'il donne, nous estimions qu'il était grand temps d'interviewer Nic De Maesschalck, directeur chez BIPAR.

Le 24 mai, la Commission européenne a publié ses propositions pour la Retail Investment Strategy (RIS). Quelle est la vision du BIPAR sur ce plan ?

Avec la « Retail Investment Strategy », la Commission européenne souhaite, en quelques mots, que les « épargnants » deviennent des investisseurs. En d'autres termes, la Commission veut faire en sorte que les consommateurs qui ont actuellement de l'argent sur leurs comptes d'épargne deviennent des investisseurs actifs dans l'économie. La Commission entend ainsi encourager la participation à l'Union des marchés des capitaux (UMC) qui constitue

également, selon elle, un moyen essentiel d'orienter le financement privé vers l'économie et de financer la transition verte et numérique au sein de l'UE. Dans ce contexte, la Commission européenne estime qu'il convient de renforcer les règles relatives au conseil, à la distribution et à la divulgation d'informations relatives aux produits d'investissement. En termes juridiques européens, cela signifie que certaines parties des textes IDD, MiFID II, PRIIPS et Solvency II doivent être adaptées. À la suite de ces modifications au sein de l'UE, les législations nationales en matière de distribution d'assurances et d'intermédiation en investissement devront être adaptées avec le temps.

En tant que BIPAR, nous convenons que les documents d'informations clés rédigés par les producteurs de produits d'investissement et d'IBIP (produits d'investissement fondés sur l'assurance) peuvent être améliorés. Nous sommes d'accord avec l'objectif ultime de la Commission européenne de permettre aux investisseurs de détail de prendre des décisions d'investissement sur la base d'informations claires et de recommandations adaptées à leurs besoins et préférences, tout en garantissant un traitement équitable.

Le BIPAR soutient l'UMC et nous sommes convaincus que les intermédiaires d'assurance et financiers contribuent grandement à ce que les plus petits investisseurs puissent eux aussi participer aux marchés des capitaux. Des intermédiaires proches des consommateurs sont essentiels pour atteindre ces objectifs.

Toutefois, le BIPAR émet un certain nombre de réserves quant aux propositions spécifiques de la Commission.

Le BIPAR a déjà fait beaucoup de lobbying dans ce domaine. Est-il réaliste que d'autres éléments soient encore adaptés ? Où se situe l'accent du BIPAR ?

Premièrement, l'Europe ou l'Union européenne, ce n'est pas que Bruxelles. Chaque gouvernement national et chaque membre du Parlement européen

a la possibilité de « façonner » la législation et les principes européens. Je le souligne dans chaque discours ou article. Un gouvernement ou homme politique national ne peut jamais utiliser l'Europe ou Bruxelles comme excuse pour une nouvelle règle nationale qui n'est peut-être pas populaire. Chaque gouvernement national, chaque parti politique et homme politique national est coresponsable de tous les bons et mauvais produits de l'Europe.

Le BIPAR, fédération européenne de 47 associations nationales, en est le miroir. Nos associations professionnelles nationales telles que BZB-Fedafin et ses 46 autres associations collègues dans toute l'UE jouent un rôle crucial dans l'élaboration et la promotion de la position du secteur sur les propositions de l'UE. Leur savoir-faire et leur lobbying national auprès des ministères et politiciens nationaux qui contribuent à façonner les règles européennes et donc les futures règles nationales applicables à notre secteur sont aussi importants que le travail à Bruxelles. Le mot lobbying ne doit pas non plus être mal compris dans notre cas. Le BIPAR et ses associations nationales sont reconnus comme instances représentatives d'un secteur. Notre « lobbying » consiste à fournir des informations (objectives) sur les conséquences potentielles, des positions sectorielles ; et nous participons à une sorte de dialogue continu entre législateurs, régulateurs, politiciens,



Nic De Maesschalck, directeur BIPAR

think-tanks, consommateurs, assureurs, banques et universitaires aux niveaux national, européen et international.

Je voudrais donc profiter de cette occasion pour remercier Albert et les autres membres de votre organisation pour leur engagement et leur collaboration au sein du BIPAR et pour le lobbying actif au niveau national. Parler d'une seule voix est crucial au niveau européen. Une bonne harmonisation des points de vue avec les associations collègues nationales est également importante dans les dossiers européens. La force du BIPAR est la

force combinée de ses 47 associations nationales dans 30 pays d'Europe.

Ces dernières années et ces derniers mois, le BIPAR, avec ses membres, a réagi d'une seule voix à diverses consultations et a été invité à plusieurs réunions qui ont contribué à l'élaboration des propositions législatives actuelles (avec la Commission européenne, les autorités européennes de contrôle, les consultants travaillant pour la Commission...).

Au cours des derniers mois qui ont précédé la publication de la proposition relative à la RIS par la Commission,



la pression exercée sur la Commission pour qu'elle introduise une interdiction totale des inducements/commissions sur les produits d'investissement de détail (tant dans la directive IDD que dans la directive MiFID II) a été très forte. Il est intéressant de noter que cela semble venir principalement des organisations de consommateurs. C'est intéressant car nous partons du principe qu'un choix transparent entre un système d'honoraires et un système de commissions par les consommateurs serait la position des organisations de consommateurs. Plusieurs études ont indiqué que les épargnants qui ont moins de 250 000 euros à investir ne seraient pas prêts à payer leur conseiller sur une base d'honoraires. Interdire le choix entre honoraires et commissions conduirait donc à un écart en matière de conseil (comme aux Pays-Bas et au Royaume-Uni) ou à un « écart au niveau des candidatures ».

Il est intéressant de voir que (après des années et des années de débat sur le système) ce débat concerne à nouveau la même question... *inducements* et commissions d'intermédiaires. La réalité est que la commission payée aux intermédiaires ne représente qu'une fraction des coûts de distribution d'un produit d'investissement ou d'un IBIP. Selon l'AEAPP, 30 % des coûts d'un IBIP sont des coûts de distribution (mais les coûts de distribution peuvent également inclure la publicité, le marketing, le sponsoring, ... et dans une certaine mesure des frais de médiation). Où est la discussion sur les autres 70 % des coûts des produits ? C'est ce que le BIPAR veut mettre à l'ordre du jour. Nous représentons des intermédiaires qui ont les meilleures intentions et qui, à partir d'une base fortement réglementée (par IDD et MiFID II) et contrôlée, accompagnent les consommateurs dans leurs besoins et exigences en

matière d'investissement, de retraite ou d'épargne. Nous devons pouvoir nous fier aux informations relatives aux produits afin de veiller à ce que les produits correspondent au profil du consommateur. À cet égard, les IBIP ne peuvent être comparés individuellement à des produits d'investissement purs. Le BIPAR s'oppose à l'interdiction des commissions et estime que le client doit pouvoir choisir en toute transparence, au cas par cas, entre commissions et honoraires, conformément aux principes du libre marché.

Depuis MiFID II et l'IDD, les règles sont extrêmement strictes et font l'objet d'un contrôle rigoureux par des autorités de surveillance hautement qualifiées. Il est regrettable que certains groupes d'intérêt et décideurs politiques accordent tant d'importance aux inducements et à la rémunération des intermédiaires, alors que la stratégie RIS couvre de nombreux aspects différents et pourrait offrir un réel potentiel de réussite, tant pour les consommateurs que pour le secteur. Le dossier mérite en tout cas un large débat.

Les propositions relatives à la RIS ont maintenant été transmises au Parlement européen et au Conseil en vue d'amendements et d'une approbation. Il est donc certain que les deux institutions modifieront les textes proposés.

Le BIPAR et ses membres informent à présent les membres du Parlement européen et les gouvernements nationaux de leurs points de vue et des problèmes que pose la proposition de la Commission.

À cet égard, le diable est toujours dans les détails... Par exemple, la proposition de la Commission introduit le concept de « rapport qualité/prix » (« value for

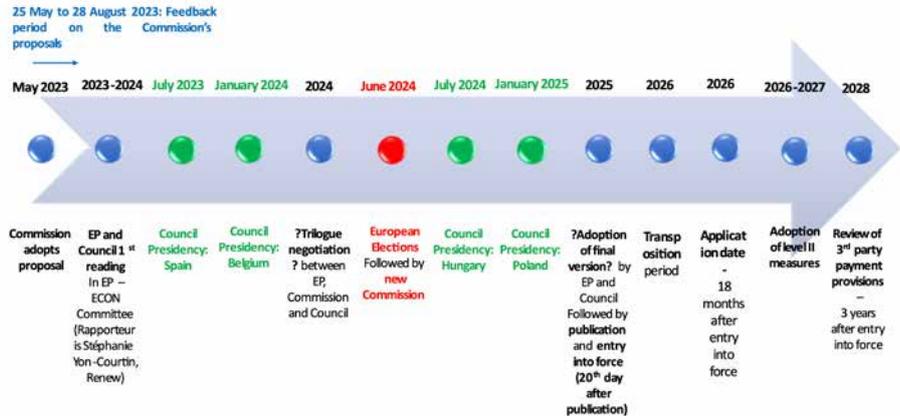
money »). De manière générale, tout le monde s'accorde à dire que chaque produit, y compris financier, doit être rentable. Toutefois, le problème d'un point de vue réglementaire est que le « rapport qualité-prix » devient un concept juridique qui, par exemple, ne repose que sur des aspects quantitatifs et de coût et peut donc être un terme trompeur dans la communication avec le consommateur... Beaucoup d'aspects qualitatifs doivent être liés au « rapport qualité-prix ».

Un autre exemple est que la proposition n'instaure pas une interdiction totale des inducements, mais que les règles proposées, réparties dans différents articles, sont tellement exigeantes et complexes qu'elles peuvent aboutir à la suppression de pratiques fondées sur les commissions au détriment de toutes les parties intéressées, en particulier les petits investisseurs. Nous regrettons par ailleurs que les commissions en tant que système de rémunération pour les activités d'intermédiaires soient définies comme *inducement*.

Ce ne sont là que quelques exemples, la proposition contient environ 100 points que nous porterons à l'attention des législateurs au Parlement européen et au niveau national. Dans cette procédure, nous sommes toujours très transparents et nous expliquons toujours, dans nos points de vue et remarques, pourquoi nous pensons qu'une proposition peut être « difficile », coûteuse, dramatique, inutile, disproportionnée ou insuffisamment réfléchie. Dans ce processus, nous proposons souvent des formulations alternatives – il s'agit parfois de la proposition de remplacer un *must* par un *may*.

Dans ce processus, nous respectons et reconnaissons notre rôle « limité ». Nous pouvons donner un avis sur les

Timeline



effets d'une règle donnée. Nous devons plaider notre cause, mais en fin de compte, ce sont les hommes politiques du Parlement européen et les hommes politiques nationaux qui décideront.

Qu'est-ce que cela signifie pour les intermédiaires ? Quelles sont les principales conséquences possibles spécifiquement pour le marché belge ?

Cela reste à voir étant donné que le texte n'est pas encore définitif, mais je me réfère à ma réponse à la question précédente concernant certains sujets importants pour les intermédiaires dans toute l'Europe.

Le marché belge est déjà fortement régulé et sous haute surveillance. Grâce aux associations professionnelles, le marché belge est très concurrentiel. L'autorité nationale de surveillance est également très sophistiquée et dispose d'instruments et de mesures qui ne sont peut-être pas comparables à d'autres marchés d'investissement. Pour l'instant, la seule remarque que je peux formuler est que je pense qu'il est devenu impossible pour un intermédiaire d'assurance ou financier de ne pas être membre d'une association professionnelle.

Les évolutions – tant juridiques que technologiques et la combinaison des deux – rendent nécessaire à tout acteur de petite ou moyenne taille, dans chaque secteur, mais en particulier dans le secteur financier et des assurances, de faire partie d'une association offrant des services de compliance et de représentation. Il est clair que la RIS ne sera pas la seule à avoir un impact, les évolutions en matière de numérisation et de durabilité rendent difficile de prévoir quelles seront les conséquences pour le marché belge et pour des marchés nationaux spécifiques. Dans ce contexte,

il est important de souligner que la directive omnibus RIS est une directive, ce qui signifie qu'elle doit être transposée dans la législation nationale dès son adoption au niveau européen. Le rôle des associations membres du BIPAR sera évidemment crucial dans cette phase de transposition.

Quelle est la ligne du temps à cet égard ? Quand pensez-vous que les modifications proposées ici entreraient en vigueur ?

La proposition de la Commission n'est qu'une étape initiale de la procédure. Les co-législateurs européens – le Parlement européen et le Conseil de l'UE – ont commencé à examiner les textes et présenteront leurs amendements dans les semaines et les mois à venir. Dès qu'ils auront adopté leurs positions respectives, les négociations interinstitutionnelles (ou négociations dites de trilogue) débiteront entre le Conseil, le PE et la Commission. Les trois institutions s'efforceront d'y parvenir à un accord sur une version commune.

Si elles y parviennent, la version finale du texte devra être formellement adoptée par le Parlement européen et le Conseil. Ce n'est qu'à ce moment-là que les textes définitifs seront publiés et pourront entrer en vigueur.

Le règlement PRIIPs devrait être appliqué directement 18 mois après son entrée en vigueur. Les États membres doivent

transposer la Directive omnibus RIS dans leur législation nationale dans les 12 mois suivant son entrée en vigueur. La législation nationale doit s'appliquer dans les 18 mois suivant l'entrée en vigueur du texte européen.

La Directive omnibus laisse en suspens de nombreux détails qui devront être décidés ultérieurement au moyen de mesures techniques de niveau II préparées par la Commission ou par l'AEAPP et l'AEMF, ce que le BIPAR critique. La plupart de ces mesures doivent être adoptées dans les 18 mois suivant leur entrée en vigueur.

Enfin, la proposition prévoit également une révision de certaines dispositions, y compris celles relatives aux inducements, trois ans après l'entrée en vigueur de la directive ce qui, selon le BIPAR, est un calendrier irréaliste. Les élections européennes qui auront lieu en juin 2024 sont un facteur important dans le calendrier que je viens de décrire. Reste à voir si le Parlement parviendra à prendre position avant les élections.

Comme vous le voyez, il reste encore un long chemin à parcourir avant que la RIS ne soit adoptée et ne s'applique aux intermédiaires d'assurance et financiers. Au cours de ce processus législatif européen, le BIPAR et ses associations professionnelles nationales continueront d'exprimer et d'expliquer nos points de vue et idées sur la proposition.

« Le rôle de **Courtier** devient de plus en plus exigeant, mais aussi **essentiel** dans le marché complexe de l'**assurance-vie** »

Les banques et les compagnies d'assurances sont actuellement confrontées à des défis gigantesques.

Pensez par exemple à la réglementation de plus en plus complexe, à la numérisation et au *new kid on the block* : la durabilité. 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 ?

Et quels conseils peuvent-ils donner à l'intermédiaire ?

Nous avons posé la question à Heidi Cortois, CCO Broker Channel chez l'assureur-vie NN.

Quelles sont les ambitions de NN en matière de durabilité ?

Nous voulons principalement être socialement pertinents dans notre activité clé. Grâce aux produits et services proposés par NN, l'assureur-vie aide les gens à prendre soin de ce qu'ils trouvent vraiment important. Notre aide compte dans les moments les plus émouvants d'une vie humaine. Pouvoir vous décharger financièrement dans des moments très intenses sur le plan émotionnel est déjà une tâche à forte valeur ajoutée. Avec un large éventail de fonds durables à notre disposition, nous disposons également d'un atout supplémentaire. Aider à préserver le bonheur des gens sur le long terme en garantissant la tranquillité d'esprit financière est notre priorité. Mais nous ne nous contentons pas de miser sur le bien-être financier de nos clients.



Heidi Cortois, Chief Commercial Officer Broker Channel chez l'assureur-vie NN

Nous les soutenons également sur le plan de la santé physique et mentale, et toujours dans une perspective à long terme. En effet, garantir un avenir est l'essence même de ce que nous faisons, quel que soit le temps que cela peut prendre. Nous le faisons de plusieurs manières. Ainsi, nous misons sur la recherche afin d'en tirer les bons conseils et idées et de les partager avec nos clients. Prenons par exemple l'Enquête nationale du bonheur en collaboration avec l'Université de Gand. Nous partageons ces idées via notre réseau d'intermédiaires, via notre site web, nos newsletters, les réseaux sociaux...

Nous activons également les *leaders d'opinion* clés et les décideurs politiques dans des domaines qui touchent à notre expertise fondamentale. Ainsi, nous avons formulé à plusieurs reprises des recommandations pour réformer notre politique de pension et nous avons également tenté d'alimenter le débat sur l'augmentation du nombre de burn-out par des propositions constructives.

Par ailleurs, nous réagissons aussi de manière résolue et rapide aux tendances et évolutions sociétales. Les chiffres alarmants de l'INAMI concernant le burn-out chez les indépendants nous ont incités à ajouter non seulement une large couverture pour les problèmes mentaux, mais aussi une offre préventive de services de bien-être à notre solution en matière d'invalidité.

En tant qu'entreprise, nous ne sommes évidemment pas seulement là pour nos clients. Nous sommes actifs dans une société en constante évolution et qui a un impact sur nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs, mais aussi sur nous en tant qu'entreprise. Il va donc de soi qu'en tant qu'entreprise, nous avons un rôle à jouer sur le plan de la santé de l'économie et de la société.

Nous le faisons de différentes manières et je voudrais donner deux exemples. Premièrement, nous donnons littéralement quelque chose en retour

à la société en affectant, en tant que NN Group, 1 % de notre résultat opérationnel avant taxe à de bonnes causes qui contribuent d'une manière ou d'une autre à la santé financière, physique ou mentale des personnes. NN en Belgique apporte certainement sa pierre à l'édifice. Ainsi, nous apportons notamment un soutien financier à l'asbl Missing You, qui soutient les enfants et les jeunes victimes de la perte d'un ou plusieurs parents/proches. L'asbl Wens Ambulance Zorg peut également compter sur notre aide financière. Elle réalise gratuitement un dernier souhait de patients en soins palliatifs.

Deuxièmement, nous apportons un soutien financier, mais aussi une aide à travers le cœur et les mains de nos collaborateurs. Ils ont la possibilité de faire du bénévolat pendant les heures de travail. En 2023, nous visons une moyenne de 3 heures de bénévolat par collaborateur. Nous trouvons important d'encourager nos collaborateurs à contribuer à de nombreux défis sociétaux et nous avons un impact direct sur le bonheur d'un certain nombre de personnes. C'est ce que nous appelons la Journée du Bonheur NN parce qu'il est prouvé que faire quelque chose pour autrui vous rend aussi plus heureux.

L'ensemble de cet engagement sociétal n'est pas un « nice to have », comme en témoigne le reporting strict que nous menons à ce sujet. Outre nos objectifs financiers, nous communiquons également à nos actionnaires les objectifs non financiers, sur lesquels nous rapportons deux fois par an. Nous prenons donc cela très au sérieux.

Cela se traduit par un bon score de durabilité au niveau du groupe, que nous voulons absolument maintenir. En 2022, NN Group a été repris pour la sixième année consécutive dans les indices de durabilité Dow Jones (DJSI World). Nous avons obtenu un score total de 80 sur 100. Et ce, alors que la moyenne dans notre secteur ne s'élevait qu'à 33. Nous enregistrons de bons résultats notamment dans

les domaines économique et de gouvernance (86), environnemental (79) et social (73). Une intégration dans le DJSI signifie que NN Group fait partie du top 10 % du secteur mondial des assurances en matière de performances de durabilité. Nous pouvons en être fiers. En tant que leader du marché, nous pouvons vraiment faire la différence en soutenant nos 18 millions de clients et en contribuant à la transition vers une économie durable. Les résultats d'aujourd'hui nous encouragent à continuer à relever les défis sociaux et environnementaux et à créer de la valeur à long terme pour nos différentes parties prenantes. Nous figurons également dans la FTSE4Good Index Series. Cet indice mesure les performances des entreprises sur la base de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). En juillet 2021, nous avons obtenu 4,5 points sur 5. En 2023, nous espérons bien entendu poursuivre cette tendance positive.

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

L'un des plus grands défis auxquels les intermédiaires indépendants sont (seront) confrontés est, selon moi, la numérisation. Il est donc crucial de trouver un juste équilibre entre proximité et numérisation. Les intermédiaires ne doivent pas avoir peur de la numérisation : en termes de suivi, elle peut en effet simplifier leur travail. La numérisation n'est pas l'automatisation, c'est-à-dire que les intermédiaires ne deviendront pas soudainement inutiles, bien au contraire. La force de l'intermédiaire d'assurance est qu'il est suffisamment proche du client. Il ne peut pas céder purement et simplement cette position unique de vente. La position de l'intermédiaire d'assurance est en effet devenue plus importante, surtout après le coronavirus. Les gens ont besoin d'un conseil personnel et de la proximité d'un intermédiaire. La présentation faite en 2022 par McKinsey dans le cadre du congrès de BZB-Fedafin a révélé que l'aspect humain ne disparaîtrait pas de



Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

7 raisons de choisir eb-lease

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



eb|lease

sitôt dans le secteur des assurances. Vingt à quarante pour cent des clients ont déclaré avoir besoin de conseils personnalisés en matière d'assurances. Cela ne vaut pas seulement pour les générations plus âgées, les jeunes eux aussi semblent ne pas compter uniquement sur les canaux numériques.

La valeur ajoutée de l'intermédiaire indépendant ne réside pas seulement dans sa proximité et ses conseils personnalisés. Elle réside également dans son caractère durable et à long terme. Donner des conseils financiers aujourd'hui, mais aussi réfléchir avec eux et leur donner des conseils financiers sur leurs souhaits et leurs ambitions pour l'avenir. À chaque étape de la vie d'une personne, ils peuvent offrir des conseils financiers personnalisés. Après tout, ils doivent également être transparents dans la rémunération qu'ils demandent au client. Ils doivent être transparents dans la rémunération qu'ils demandent au client. Ils doivent donc pouvoir démontrer de mieux en mieux que leur intervention présente un avantage pour le client. Ils ne le font pas en vendant quelque chose une seule fois au client. Ils doivent de plus en plus miser sur des plans financiers. NN prévoit également des formations pour aider les intermédiaires à cet égard.

La durabilité est actuellement un sujet brûlant. De nombreuses obligations en matière de durabilité ont également été ajoutées pour l'intermédiaire. Quelles actions NN entreprend-elle à cet égard ? Avez-vous des conseils pour l'intermédiaire dans ce domaine ?

Investir durablement est de plus en plus important. Depuis le 2 août 2022, lorsque vous donnez des conseils au client, vous devez également intégrer ses préférences en matière de durabilité dans vos connaissances sur ses objectifs d'investissement. La vision à long terme rime parfaitement avec notre ambition de marque, visant « une vie longue et heureuse » pour nos clients. C'est la

raison pour laquelle nous avons ajouté ces 5 dernières années à notre gamme des fonds plus durables qui peuvent être proposés par le courtier. Il en résulte une offre de plus en plus durable, plus de 80 % des fonds ayant un article 8 ou 9 de la SFDR.

La durabilité est bien plus qu'un chiffre. Les investissements durables et tous les aspects ESG sont parfois complexes. Non seulement pour le client, mais aussi pour le courtier. L'un trouve important qu'un fonds n'investisse pas dans certains secteurs comme le tabac, tandis que l'autre estime que les fonds doivent viser une réduction des émissions de CO₂. Il existe en effet de nombreuses manières d'interpréter l'ESG.

Nous aidons le courtier grâce à un aperçu pratique qui permet de retrouver en un coup d'œil les principaux critères ESG pour chaque fonds, mais aussi grâce à des webinaires spécialisés sur ce thème.

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

En effet, cela n'a pas un impact que sur l'intermédiaire, nous aussi, en tant qu'entreprise, devons pouvoir réagir rapidement et fermement aux évolutions. Ainsi, nous avons récemment trouvé une solution pour permettre au dirigeant d'entreprise indépendant de continuer à constituer sa pension via notre Scala Invest adapté. Nous avons également informé le courtier de la complexité de la modification de la règle des 80 % afin qu'il puisse guider sans souci le dirigeant d'entreprise indépendant durant cette période de transition. Nous avons également donné aux courtiers la possibilité de répartir sur 3 ans la récupération de la commission à la suite de diminutions de primes afin de répondre aux conséquences financières pour le courtier.

En outre, nous travaillons à une étroite concertation en interne, mais nous

veillons également à ce que nous abordions avec nos principaux courtiers les solutions que nous avons en tête. Nous pouvons ainsi rectifier le tir, garder sous contrôle la charge de travail chez le courtier et veiller à la fidélisation des clients. Nous tenons aussi systématiquement nos courtiers au courant des évolutions et des solutions que nous prévoyons. Outre nos contacts directs via le Business Partner, nous le faisons également via notre newsletter numérique paraissant toutes les deux semaines. Les clients peuvent également compter sur une newsletter mensuelle et reçoivent toutes les nouvelles via Questions Capitales sur www.nn.be. Nous organisons toujours des sessions d'information détaillées et des formations approfondies pour soutenir le courtier dans ce type de transitions rapides.

Enfin, nous concentrons nos efforts sur la capacité du courtier à absorber au mieux les conséquences opérationnelles et financières du changement de législation. Nous le soutenons avec des outils très pratiques mais aussi par des soirées clients où nous abordons des défis actuels ou des thèmes complexes comme la succession.

En tant qu'assureur, nous osons également prendre position si une législation adaptée va à l'encontre de notre vision ou pose des problèmes aux courtiers. Nous l'avons également expliqué lors d'une interview à ce sujet dans Trends/Tendances le 28 octobre. Vous pouvez également consulter cette interview sur Questions Capitales via www.nn.be.

Agents bancaires dont le contrat a été **résilié** qui interviennent également pour des crédits ou assurances : quid de **l'indemnité de rupture** et de **l'indemnité d'éviction** ?

La situation est courante : un agent voit son contrat résilié par sa banque et réclame une indemnité de rupture ainsi qu'une indemnité d'éviction. Mais cet agent intervenait aussi pour des crédits et/ou assurances. Cette activité d'assurance ou de crédit peut-elle et doit-elle également être prise en compte pour le calcul de ces indemnités ? Une discussion qui existe depuis longtemps à propos de laquelle la Cour de cassation apporte des éclaircissements dans un arrêt de principe récent.

AGENTS BANCAIRES QUI INTERVIENNENT ÉGALEMENT POUR DES CRÉDITS ET/OU ASSURANCES

Il s'agit d'un « package combiné » fréquent : outre l'intermédiation pour des services bancaires et d'investissement, l'agent bancaire intervient également pour un volet plus ou moins important de son portefeuille en matière de crédits et/ou d'assurances. Dans de nombreux cas, l'intermédiation en crédit ou en assurances se fait exclusivement pour le même commettant et est également reprise dans le contrat d'agence. Nous ne parlons pas de ces situations. Mais il existe aussi des situations où, d'une part, l'agent intervient dans des services bancaires et d'investissement (l'activité de l'agent bancaire étant de toute façon soumise à l'exclusivité avec la banque) et, d'autre part, assume une activité complémentaire d'intermédiation dans des dossiers de crédit et/ou des produits d'assurance (en tant qu'agent pour une autre entreprise liée au commettant via un contrat distinct ou en tant que courtier).

Dans la pratique, il existe de nombreuses variantes à de telles combinaisons (au sein d'une même agence, scindées entre deux agences, renvois vers une autre agence, renvoi au sein du réseau...). Cela rend les formes très variées et assez diffuses. Les commissions pour

portefeuilles en assurances et/ou crédits peuvent être plus ou moins intéressantes en fonction de l'évolution du marché.

Du point de vue du client, l'intermédiation pour des services bancaires d'une part et pour des crédits et/ou des assurances d'autre part est souvent proposée par la même agence ou par les mêmes (groupes de) personnes de contact ou intermédiaires.

DANS UN TEL CAS, LES CRÉDITS ET/OU ASSURANCES ENTRETIENS EN LIGNE DE COMPTE POUR LE CALCUL DE L'INDEMNITÉ DE RUPTURE ET D'ÉVICTION ?

La discussion est latente depuis la création de la législation sur les agences en 1995. La situation de départ typique concerne un agent dont le contrat est résilié, lui accordant un droit à une indemnité de rupture et/ou une indemnité d'éviction. Que les commissions pour services bancaires et d'investissement entrent en ligne de compte pour le calcul de l'indemnité de rupture et d'éviction de l'agent bancaire est logique. C'est ce que prescrit la loi.

Mais qu'en est-il des commissions d'intermédiation pour des crédits et/ou produits d'assurance qui ne sont pas repris dans le contrat de l'agent bancaire ? Ces commissions doivent-elles également être prises en compte dans la

base budgétaire de l'indemnité de rupture ou d'éviction, avec les commissions pour les activités bancaires ? Ou doivent-elles être « ventilées » parce qu'elles ne relèvent pas de l'agence bancaire ? Selon que ces commissions sont prises en compte ou non, cela peut entraîner de grandes différences pour (l'ampleur de) l'indemnité de l'agent bancaire dont le contrat est résilié.

Nombreuses sont donc les discussions entre banques et agents bancaires lors de procès, les points de vue typiquement opposés suivants apparaissant essentiellement. La banque estime que les crédits et/ou assurances concernent une relation juridique distincte et que ces commissions ne peuvent donc pas être prises en compte pour l'indemnité de rupture et d'éviction. Ces co-activités peuvent quand même donner lieu à des indemnités en vertu de la loi relative aux agences dans le cas où ces activités distinctes constitueraient éventuellement aussi une agence (par ex. agence d'assurances). Mais l'agent bancaire peut tout aussi bien ne pas avoir droit à des indemnités dès qu'il a agi en tant que courtier pour ces activités (et qu'il ne travaille donc pas avec un lien permanent et/ou en exclusivité avec la banque pour ces activités). Dans un tel cas, l'agent doit déchanter étant donné que ses co-activités ne relèvent pas de son agence et qu'il n'a pas droit à des indemnités en vertu de la loi relative aux agences.

En revanche, l'agent bancaire adopte généralement un point de vue différent : les commissions de toutes les activités doivent être additionnées dans les moyennes pour la base de calcul de l'indemnité de rupture et d'éviction. Car il s'agit selon l'agent d'une seule activité d'agence. Ou, à tout le moins, l'agent considère cela comme une activité globale qui s'inscrit dans le cadre de son agence bancaire. Les commissions de toutes ces activités d'intermédiation doivent être additionnées et donc augmenter la base de calcul des indemnités.



Brecht Lambrecht, Avocat associé chez Storme, Leroy, Van Parys

LA COUR DE CASSATION EST INTERVENUE EN DÉCEMBRE 2022

La jurisprudence était divisée. La majorité des cours penchait certes déjà en principe vers le point de vue de l'agent. Mais ce n'était pas univoque et il subsistait une autre jurisprudence. Restait en outre la question – très importante – de savoir ce qui devait se passer si les parties avaient tout de même fait une distinction claire dans le contrat d'agence entre les services bancaires (ou agence bancaire « pure »), d'une part, et d'autres activités d'intermédiation pour le même commettant (comme les produits d'assurance et/ou les crédits), d'autre part. Parfois, les relations d'agent bancaire et d'autres relations étaient également décrites ou énumérées séparément dans le contrat ou une distinction en matière d'intermédiation entre activités bancaires et autres activités était expressément stipulée par la banque. Dans un arrêt récent du 9 décembre 2022, la Cour a tranché ces questions

de principe. Vous lisez bien, plus de 27 ans après l'entrée en vigueur de la loi, la pratique reçoit une clarification bienvenue...

PREMIÈRE ÉTAPE : INTERMÉDIATION EN ASSURANCES OU CRÉDITS EN COURTAGES OU EN AGENCE ?

Dans un premier temps, il convient de déterminer si l'agent intervient également en tant qu'agent dans ses co-activités (en plus de son intermédiation pour services bancaires) et intervient donc aussi en permanence pour ces crédits et/ou assurances. La distinction est importante : soit ces co-activités d'intermédiation en crédit ou en assurances sont occasionnelles, et l'agent intervient alors en courtage pour ces activités. Dans un tel cas, il n'y a pas de protection de la loi relative aux agences et il n'est pas tenu compte de ces commissions pour le calcul de l'indemnité de rupture et d'éviction.



Il convient de procéder à une évaluation distincte pour les deux co-activités. Si ces activités sont considérées comme davantage qu'une activité occasionnelle et peuvent donc être considérées comme une activité habituelle ou régulière, elles sont permanentes. Dans ce cas, l'agence bancaire bénéficie donc, pour une ou plusieurs de ces co-activités, de la protection de la législation relative aux agences. Les commissions de ces activités doivent alors également être additionnées aux commissions des activités bancaires. Les indemnités de rupture et d'éviction augmentent alors crescendo.

Selon la toute dernière jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne sur les dix dernières années, il apparaît que le lien permanent (et donc le statut d'agence) doit être compris au sens large (au détriment du courtage). Il sera relativement rapidement question d'un lien permanent et un intermédiaire sera donc également plus agent que courtier lorsque l'occasionnel est dépassé.

DEUXIÈME ÉTAPE : QUID SI, DANS LE CONTRAT, D'AUTRES ACTIVITÉS SONT EXCLUES DE L'AGENCE BANCAIRE OU « SÉPARÉES » DE CELLE-CI ?

La Cour de cassation donne le signal important : ce n'est pas nécessairement la description contractuelle qui compte. L'établissement d'une distinction dans le contrat d'agent entre l'intermédiation bancaire, d'une part, et l'intermédiation pour d'autres activités, d'autre part, n'est pas déterminant. Dans le cas présent, il était même expressément stipulé dans le contrat que les crédits et assurances ne faisaient pas l'objet du contrat d'agence et que ces activités n'étaient pas soumises à l'agence bancaire. Les banques (le commettant donc) tentent ainsi de se protéger contre l'addition des commissions pour l'octroi d'indemnités.

Si le juge constate que les parties ont stipulé dans le contrat d'agence l'exclusion d'autres activités (telles que les assurances, les crédits, ...) ou ont littéralement qualifié de telles activités de courtage ou d'occasionnelles, mais que

ces co-activités sont en fait exercées de manière permanente ou font partie d'une activité globale d'agence, il peut ne pas tenir compte de cette exclusion. Dans ce cas, toutes les activités d'intermédiation font partie d'une seule agence pour le calcul de l'indemnité de rupture et d'éviction.

TROISIÈME ÉTAPE : ADDITION DE TOUTES LES COMMISSIONS DE TOUTES LES ACTIVITÉS D'AGENCE QU'UN AGENT EXERCE POUR LA BASE DE CALCUL DE L'INDEMNITÉ DE RUPTURE ET D'ÉVICTION

Si le juge constate une agence (globale ou composée) pour les activités bancaires, les activités d'assurance, l'intermédiation en crédit, etc., ces activités doivent également être traitées comme faisant partie de cette agence. Dès qu'il est estimé que toutes les activités relèvent d'un seul contrat ou doivent s'inscrire dans une même relation contractuelle, il y a une agence globale. Les commissions de ces co-activités entrent donc également en ligne de compte pour l'indemnité de rupture et d'éviction de l'agent dont le contrat est résilié. La Cour a constaté que la Cour d'appel de Bruxelles avait effectivement statué ainsi et qu'une seule agence permanente était présente tant dans les activités de crédit que d'assurance. L'arrêt a été confirmé par la Cour de cassation.

POUR TERMINER : CHARGE DE LA PREUVE EN MATIÈRE D'INDEMNITÉ D'ÉVICTION SI UNE CLAUSE DE NON-CONCURRENCE EST INSÉRÉE

La Cour devait encore apporter une réponse à une deuxième question. Comme on le sait, un agent bénéficie d'un avantage important lorsqu'une clause de non-concurrence est reprise dans son contrat d'agence. Dans ce cas, l'agent sera présumé avoir droit à une indemnité d'éviction. Une clause de non-concurrence crée en effet la (double) présomption légale, une fiction légale pour ainsi dire, par laquelle l'agent est présumé satisfaire aux conditions d'une indemnité d'éviction. Le commettant doit alors fournir la preuve contraire vis-à-vis de ces

présomptions légales que l'agent n'a pas droit à une indemnité d'éviction. Cela est généralement perçu par les commettants comme un point de départ défavorable. Parfois, le commettant parvenait à démontrer qu'un agent avait emporté toute la clientèle, ou quasiment toute, dans un autre bureau. Mais, en général, cela n'était pas pris en compte dans le droit à une indemnité d'éviction, mais bien dans le calcul de celle-ci (le montant de l'indemnité). Dans ce cas, l'agent recevait souvent une indemnité, mais une indemnité inférieure.

La Cour recadre cependant la situation. Dans le cas présent, une clause de non-concurrence était reprise dans le contrat d'agence. La banque soutenait qu'il y avait eu un départ important de clientèle parce que l'agent bancaire était passé à une autre banque. La banque a pu produire des pièces dont il ressortait que de nombreux clients avaient clôturé leurs comptes durant la période du transfert et avaient transféré leur crédit sur un nouveau compte auprès de la nouvelle banque de l'(ancien) agent. La Cour d'appel a toutefois considéré ces pièces justificatives de départ de clientèle (en soi) comme unilatérales. Ce départ pouvait également s'expliquer par le changement de stratégie de la banque visant à réduire le nombre d'intermédiaires. Il était également possible que des clients soient partis parce qu'ils étaient envoyés vers un bureau plus éloigné et/ou parce que la banque avait fait savoir qu'elle voulait se spécialiser dans l'assistance aux clients fortunés. Ce sont des circonstances qui peuvent être imputées à la banque.

La Cour de cassation confirme que, dans un tel cas, la preuve contraire n'a pas été apportée par la banque. L'agent conserve son droit à l'indemnité d'éviction. C'est à la banque de démontrer dans un tel cas que l'agence ne pouvait pas apporter d'avantages substantiels. Cela signifie qu'il n'était pas possible d'obtenir des avantages (considérables) alors que la possibilité avait pourtant existé. Il appartient à la banque de saisir l'opportunité de conserver la clientèle au moment de la résiliation du contrat.



OCTOBRE

Le droit successoral et droits de succession (et assurance-vie) de A à Z (Virtual Classroom)

- Le 2 octobre 2023 | 09h00 - 17h00
[Webinaire](#)
- 7 points banque, 7 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

Assurances sur la vie

- Le 3, 10 et 17 octobre et le 7 novembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Webinaire](#)
- 24 points assurance

Domages corporels

- Le 9 et 16 octobre et le 9 et 16 novembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

RC véhicules automoteurs et assistance

- Le 17 octobre et le 7, 14 et 21 novembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

Formation fiscale approfondie : assurance-vie, épargne pension et crédits-logement (avec livre)

- Le 17 octobre 2023 | 09h00 - 17h00
[Webinaire](#)
- 2 points banque, 6 points assurance, 6 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation



NOVEMBRE

Assurances vie avec composante investissement

- Le 14 novembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Webinaire](#)
- 6 points banque & 6 points assurance

La réglementation européenne et son impact sur les banques

- Le 16 novembre 2023 | 09h00 - 17h00
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- Le 21 et 28 novembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

Le droit successoral et droits de succession (et assurance-vie) de A à Z (Virtual Classroom)

- Le 21 novembre 2023 | 09h00 - 17h00
[Webinaire](#)
- 7 points banque, 7 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

Les pensions complémentaires de A à Z (avec livre) (Virtual classroom)

- Le 28 novembre et le 5 décembre 2023 | 13h00 - 17h00
[Webinaire](#)
- 7 points assurance



DÉCEMBRE

La convention d'expertise et RDR

- Le 5 et 12 décembre 2023 | 09h00 - 16h00
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

Produits d'investissement financier

- Le 11 et 12 décembre 2023 | 09h00 - 17h00
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 12 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Formation fiscale approfondie : assurance-vie, épargne pension et crédits-logement (avec livre)

- Le 11 décembre 2023 | 09h00 - 17h00
[Webinaire](#)
- 2 points banque, 6 points assurance, 6 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation

Inscrivez-vous sur :

www.edfin.be

Nos partenaires :

Les conditions d'application et la charge de la preuve pour les dommages-intérêts complémentaires

Depuis sa création en 1995, la discussion fait rage à propos de la portée et l'application de la disposition légale qui prévoit que l'agent commercial peut avoir droit à des dommages-intérêts complémentaires à l'indemnité d'éviction.

Filip Willems se penche sur ce sujet dans cet article.

LA BASE LÉGALE DE LA DEMANDE DE DOMMAGES-INTÉRÊTS COMPLÉMENTAIRES

De quoi s'agit-il exactement ? L'article X.19 CDE (Code de droit économique) stipule ce qui suit concernant les dommages-intérêts complémentaires :

« Pour autant que l'agent commercial ait droit à l'indemnité d'éviction visée à l'article X.18 et que le montant de cette indemnité ne couvre pas l'intégralité du préjudice réellement subi, l'agent commercial peut, mais à charge de prouver l'étendue du préjudice allégué, obtenir en plus de cette indemnité, des dommages-intérêts à concurrence de la différence entre le montant du préjudice réellement subi et celui de cette indemnité. »

L'Article X. 19 CDE est la transposition en droit belge de l'article 17.2 c) de la directive européenne relative aux agences commerciales qui stipule que l'octroi d'une indemnité d'éviction ou de clientèle

ne porte pas atteinte au droit de l'agent commercial de réclamer des dommages et intérêts. Il ressort de l'historique de la loi que la législation en matière d'agence commerciale vise à protéger l'agent commercial dans ses relations avec le commettant et à favoriser la sécurité juridique dans les échanges commerciaux. Malgré cela, tant dans la doctrine que dans la jurisprudence, il y avait de grandes divisions et donc une insécurité juridique sur la nature du préjudice complémentaire (préjudice de clientèle ou non), sur le rapport entre l'indemnité d'éviction et l'indemnité complémentaire (à cumuler ou à imputer), ainsi que sur la question de savoir quels postes de préjudice concrets entrent en ligne de compte et à quelles conditions concrètes pour des dommages-intérêts complémentaires.

LA NATURE DU PRÉJUDICE INDEMNISÉ

Dans son arrêt « Quenon » du 3 décembre 2015, la Cour de justice

de l'Union européenne a décidé que la demande de dommages et intérêts (sur la base de l'article 17.2, c) de la directive relative aux agences commerciales et donc de l'article X. 19 CDE) peut uniquement porter sur d'autres préjudices que les préjudices indemnisés par l'indemnité de clientèle ou l'indemnité d'éviction.

CUMUL DE L'INDEMNITÉ D'ÉVICTION AVEC LES DOMMAGES-INTÉRÊTS COMPLÉMENTAIRES

C'est notamment sur la base de cet arrêt que la Cour de cassation belge a précisé, dans un arrêt du 18 juin 2021, les conditions d'application de la demande de dommages-intérêts complémentaires sur la base de l'article X. 19 CDE.

La position de nombreux commettants selon laquelle l'indemnité d'éviction et les dommages-intérêts complémentaires doivent être compensés entre eux et que, par conséquent, il ne peut être prétendu à des dommages-intérêts complémentaires conformément à l'art. X.19 CDE que lorsque le montant du préjudice subi dépasse le montant de l'indemnité d'éviction, ce qui est rarement le cas, a été réfutée par ledit arrêt de la Cour de cassation : « Une indemnité d'éviction ou une indemnité de clientèle peut être

cumulée avec des dommages-intérêts complémentaires tels que visés à l'article X.19 CDE, pour autant que ceux-ci indemnisent d'autres préjudices que ceux couverts par l'indemnité d'éviction ».

CONDITIONS ET CHARGE DE LA PREUVE

La charge de la preuve pour la demande de dommages-intérêts complémentaires incombe à l'agent commercial, qui devra prouver que les conditions d'application de l'article X.19 CDE sont remplies :

- (1) l'agent commercial doit avoir droit à une indemnité d'éviction ;
- (2) le montant de cette indemnité d'éviction ne couvre pas l'intégralité du préjudice réellement subi ;
- (3) le préjudice indemnisable est un préjudice autre que celui indemnisé par l'indemnité d'éviction (et l'indemnité de rupture) ; et,
- (4) l'agent commercial prouve l'existence et l'étendue du préjudice ainsi que le lien de causalité avec la résiliation du contrat d'agence.

En ce qui concerne notamment le point 4, l'existence, la nature et l'étendue du préjudice, il a été précisé par la Cour de cassation dans le même arrêt du 18 juin 2021 que le préjudice réellement subi pour lequel l'agent commercial peut obtenir du commettant des dommages-intérêts complémentaires ne



Filip Willems, avocat chez Interius Advocaten

peut concerner que les frais que l'agent commercial a engagés en vertu d'une obligation contractuelle ou sur avis du commettant en vue de l'exécution du contrat, et non les frais qu'il a exposés volontairement et de sa propre initiative. Cette interprétation de la Cour de cassation implique que, pour prouver le préjudice, l'agent commercial doit également prouver l'existence d'une directive ou d'un avis du commettant à l'agent commercial pour chaque poste pour lequel une indemnité complémentaire est demandée. Les postes de préjudice suivants entrent en ligne de compte pour une indemnité complémentaire :

- Investissements et frais engagés qui, à la suite de la résiliation du contrat d'agence commerciale, sont inutiles pour l'agent commercial. Il doit plus précisément s'agir d'investissements et de frais qui ne sont pas encore

(entièrement) amortis. Il doit en outre s'agir d'investissements et de frais que l'agent commercial a engagés sur avis ou à la suite d'une directive ou d'une obligation contractuelle du commettant.

- Frais de résiliation : frais et/ou indemnités dont l'agent commercial est redevable à des tiers à la suite de la résiliation du contrat d'agence commerciale (par exemple, indemnités de préavis ou de rupture dont l'agent commercial est redevable lorsqu'il doit résilier un bail ou un leasing). Il peut également s'agir d'indemnités dont l'agent commercial est redevable lorsqu'il doit résilier un contrat avec un ou plusieurs employés.

Les indemnités de préavis accordées à des membres du personnel entrent en ligne de compte pour l'indemnité complémentaire dans la mesure où



le délai de préavis que l'agent commercial doit respecter est plus long que le délai de préavis (ou l'indemnité de préavis) au sens de l'article X.16 CDE que l'agent commercial a lui-même reçu de la part de son commettant.

La réalité aujourd'hui est que l'exécution d'un contrat d'agence bancaire dans des agences de plus en plus grandes n'est plus envisageable sans personnel et implique en soi le recrutement de collaborateurs qualifiés et spécialisés et qu'aucun agent commercial ne peut employer du personnel sans que la banque en soit informée.

Toutefois, sur ce point également, la jurisprudence semble évoluer, à la suite de la précision de l'arrêt de cassation du 18 juin 2021, vers un alourdissement

de la charge de la preuve pour l'agent commercial qui devra en effet non seulement démontrer que ses membres du personnel étaient employés aux fins de l'exécution du contrat d'agence commerciale (p. ex. PCP), mais aussi qu'il a engagé chacun de ces membres du personnel sur avis ou suite à une directive du commettant. La Cour d'appel d'Anvers a estimé fin 2022 que le simple fait que, selon le contrat d'agence commerciale, le personnel d'un agent bancaire doit satisfaire à certaines exigences (être un personnel fiable et qualifié) n'a pas en soi pour conséquence que la preuve ait été apportée que l'engagement de personnel a été imposé ou conseillé par la banque concernée.

En guise d'assistance pour la charge de la preuve alourdie de l'agent commercial,

il peut être renvoyé à cet égard au code de conduite modifié entre les établissements de crédit et BZB-Fedafin qui est entré en vigueur le 1er janvier 2023 et prévoit l'obligation pour les établissements de crédit de communiquer au candidat agent bancaire et au candidat agent d'exécution, entre autres, les informations précontractuelles suivantes avant le début ou en cas de modification du contrat d'agence commerciale (article 4.1.3., deuxième tiret et 4.1.5, deuxième tiret) : les charges et investissements auxquels s'engage l'agent bancaire au début et au cours du contrat d'agence commerciale (limités aux charges et investissements auxquels un agent bancaire n'aurait pas eu à faire face s'il n'avait pas conclu le contrat d'agence commerciale) et leur sort en cas de cessation du contrat par le commettant.

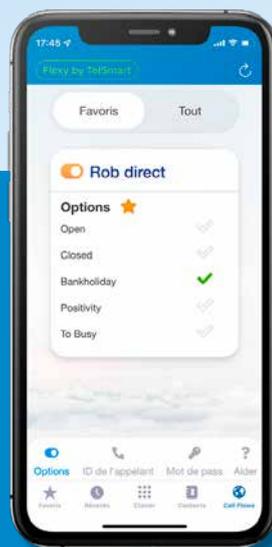
Let's make your smartphone really SMART!

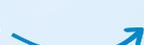
APPAREIL FIXE + CENTRALE TÉLÉPHONIQUE
+ TÉLÉPHONE PORTABLE

= 3 EN 1 

La solution smart qui s'intègre à

Brio - Brokercloud - Sigura.



Scannez ici pour la démo 



Comportement des consommateurs en matière de paiement

Au cours des trois dernières années, le Forum financier a étudié le comportement de paiement des consommateurs en Belgique à l'aide d'un baromètre des paiements numériques. Pour ce faire, le Forum a collaboré avec tous les partenaires (Payconiq, Bancontact, etc.). Les perceptions des consommateurs à propos des paiements ont été sondées. Aucune transaction exacte n'a donc été mesurée. L'étude se concentrait sur le paiement sans contact, mobile ou en espèces au point de vente.

L'IMPACT DU COVID

L'étude a démarré en mars 2020, juste avant le coronavirus. Une deuxième enquête a eu lieu en mars 2021 et la dernière mesure a eu lieu après le COVID pendant une année relativement normale (2022). L'impact du COVID-19 a ainsi pu être bien mesuré dans les résultats. Avant le COVID, environ 59 % des répondants étaient en possession d'une carte leur permettant d'effectuer des paiements sans contact. En 2021, ils étaient 75 % et le chiffre a même grimpé à 82 % en 2022. Une augmentation a également pu être notée pour le paiement mobile. Pourtant, les paiements sans contact restent plus populaires que les paiements mobiles. Les espèces ont fortement reculé pendant le COVID, mais elles repartent à la hausse. Ce sont surtout les paiements avec contact, demandant d'introduire la carte dans un terminal et d'introduire un code PIN qui doivent faire place aux paiements sans contact.

LE REBOND DU CASH

La demande d'espèces repart à la hausse après le COVID-19. Un cinquième des répondants ont indiqué qu'ils éprouveraient des difficultés à survivre sans cash car il est quand même assez important dans leur vie quotidienne. Les paiements électroniques sont en nette augmentation, mais les paiements en espèces semblent eux aussi augmenter ou en tout cas ne pas diminuer. À la question « Quel est le dernier moyen de paiement que vous avez utilisé ? », on a constaté une augmentation significative du cash. Bien que l'âge joue un rôle à cet égard, on observe une augmentation des paiements en espèces à tout âge. Pour les catégories 65-74 ans et 75+, le moyen de paiement préféré est le cash, mais nous constatons également une augmentation de la préférence pour le paiement sans contact.

ÉCART DE PAIEMENT

L'étude a tout de même mis en évidence des différences régionales notables, surtout entre Flamands et Wallons. Ainsi, 85 % des Flamands interrogés ont indiqué qu'ils savaient pouvoir payer sans contact, alors que ce pourcentage n'était que de 74 % parmi les répondants wallons. Les Flamands ont également indiqué qu'ils recouraient davantage aux paiements électroniques que les Wallons. Cet écart de paiement régional aura des conséquences politiques, par exemple lorsqu'il faut décider du nombre de distributeurs automatiques qui seront encore prévus. À cet égard, il est important de tenir compte des *hard cash users*.

DISTRIBUTEURS DE BILLETS

Febelfin a également étudié le nombre de retraits d'espèces et de distributeurs de billets. Une diminution du nombre de retraits d'espèces aux distributeurs a ainsi pu être constatée année après année. Depuis 2015, le nombre total de distributeurs de billets diminue également chaque année. Il est toutefois apparu récemment que le Belge

moyen n'était pas satisfait de l'accès aux liquidités, car il était trop limité. Si l'on examine les chiffres des paiements dans les points de vente, c'est compréhensible. En effet, 45 % de ces paiements sont encore effectués en espèces.

Après que le gouvernement a posé un ultimatum aux banques, Febelfin est parvenue à un accord le 31/05/2023 afin d'améliorer l'accès et la disponibilité des espèces. Il a ainsi été convenu qu'il fallait prévoir au moins 1 distributeur automatique de billets par commune. Dès qu'il est décidé de le retirer, il faudra en installer un nouveau à un autre endroit de la commune. La BNB a été invitée à effectuer tous les calculs à cet effet et à vérifier si l'accord est bien suivi et respecté. Toutefois, l'accord ne prévoit pas de sanctions en cas de non-respect. Tous les opérateurs bancaires ont signé cet accord et sont donc liés à l'engagement.

De plus, la numérisation n'est une bonne chose que pour les personnes qui ont accès aux outils en ligne. 46 % des Belges sont toutefois en situation de vulnérabilité numérique. Ainsi, 7 % n'utilisent pas internet et 39 % n'ont que peu de connaissances numériques. Febelfin essaie d'intervenir en donnant de nombreuses sessions sur ce qu'est précisément la banque en ligne, pourquoi/comment l'utiliser, etc.

La création d'un service bancaire universel devrait réduire autant que possible cette fracture numérique. Dans le cadre d'un tel service bancaire, il existe un accord visant à garantir que les clients puissent continuer à effectuer des opérations bancaires de manière non numérique. Dans ce cas, le coût peut atteindre au maximum 60 € par an. De cette manière, les personnes en situation de vulnérabilité numérique et les utilisateurs d'espèces pourront continuer à participer à la société.

Fini le stress IDD chez les courtiers en assurances

L'époque où les intermédiaires en assurances étaient des « vendeurs » est révolue.

L'assurance est un service impliquant beaucoup de prévoyance et de suivi.

Les courtiers en assurances exercent une profession libérale et intellectuelle. Cela entraîne également de grandes responsabilités dans la relation avec le client. L'intérêt du client occupe une place centrale.

Le conseil et l'ensemble de l'activité commerciale ont été construits autour de cette idée.

C'est une attitude que chaque courtier s'approprie.

Le contrôle est assuré par la FSMA et le SPF Économie. Afin de garantir les intérêts du consommateur, il existe également de nombreuses législations et réglementations pour encadrer et orienter l'attitude du courtier vis-à-vis du client.

Cela engendre de plus en plus de stress IDD : les courtiers naviguent à travers un vaste océan de lois et de règlements et ne voient que l'eau et pas la terre. Cela crée une incertitude dans la relation avec le client. Quelles instructions les collaborateurs doivent-ils suivre ? Les souhaits et besoins du client ont-ils été suffisamment analysés ? Le conseil est-il suffisant ? Comme dans d'autres domaines de la société, les relations avec le client se durcissent. Lorsqu'un client estime qu'il n'a pas reçu le service adéquat, il utilise rapidement les grands moyens en introduisant des plaintes et éventuellement des procédures judiciaires.

IL S'AGIT DE RÈGLES DE CONDUITE

Le courtier fait preuve d'expertise et d'intégrité. Il s'engage de manière honnête, équitable et professionnelle à défendre les intérêts du client.

Le législateur a transposé cette attitude en règles : les règles de conduite. Les règles de conduite protègent les consommateurs en les empêchant

d'acheter des produits financiers qui ne correspondent pas à leur profil de risque ou à leurs objectifs d'investissement et en évitant que les intérêts des entreprises d'assurance l'emportent sur ceux des consommateurs. Le devoir de diligence est un élément clé des règles de conduite dans le secteur des assurances, tout comme dans le secteur bancaire.

Pour les assureurs, il y a des règles de conduite IDD. Ces règles visent à mieux protéger les clients et à assurer une culture d'intégrité et de compliance très forte au sein du secteur. Les règles IDD datent de fin 2018 et trouvent leur origine dans les directives européennes. Ces règles européennes n'ont toutefois pas apporté de modifications majeures pour la Belgique. Avec AssurMiFID, la Belgique a devancé l'introduction de l'IDD en introduisant ceci dans notre pays en 2015. Il s'agissait alors d'une extension des règles de conduite MiFID bancaires afin de créer des conditions de concurrence équitables entre le secteur bancaire et celui des assurances.

LA FSMA VEILLE

La FSMA veille au respect des règles de conduite. Depuis 2019, la FSMA effectue des inspections à ce sujet auprès des entreprises d'assurances et des courtiers. Lors de la fourniture de conseils sur les assurances épargne ou placement, elle vérifie si le test



Luc Willems, avocat et médiateur agréé

d'adéquation a été correctement exécuté. En assurances dommages, elle vérifie si les produits achetés correspondent aux souhaits et besoins des clients. La FSMA a constaté que ces tests étaient parfois effectués de manière purement formelle, voire pas du tout. L'IDD dépasse en outre la relation directe avec les clients. Le contexte dans lequel l'agence travaille et les accords (« inducements ») conclus avec les entreprises d'assurances peuvent également nuire aux intérêts du client. Certains accords ou comportements permettent au courtier de faire prévaloir son intérêt. C'est pourquoi l'IDD impose également des règles en matière de conflits d'intérêts et d'inducements (voyages). L'IDD va ainsi plus loin que le conseil en matière de produit.

LE GUIDE PRATIQUE AIDE À L'INTERPRÉTATION

La FSMA a fourni un grand et bel effort pour soutenir les courtiers avec le « Guide pratique sur les règles de conduite IDD » (FSMA 2022/6 du 25 janvier 2022).

La combinaison de la législation, du guide pratique, des newsletters, des directives du secteur et des inspections entraîne un stress IDD. Le courtier est conscient des obligations des règles de conduite mais navigue sans terre en vue. Cela demande une réflexion sérieuse sur la mise en place de règles adaptées à son propre bureau. Le copier-coller n'est pas accepté.

ÉVITER LE STRESS IDD

Ce stress aigu est évitable. Seule la législation est juridiquement contraignante. Le courtier doit l'appliquer à son propre niveau sur la base de sa propre situation concrète. En ce qui concerne la législation, il y a aussi quelques failles. La législation ne définit pas ce qu'est le « devoir de diligence ». La loi ne précise pas non plus quelles informations sur les souhaits et besoins le courtier en assurances doit précisément collecter auprès du client. Cela a pour inconvénient qu'il n'y a pas de cadre juridique bien défini. Cela permet toutefois d'appliquer au mieux une

attitude de courtier honnête, équitable et professionnel dans la relation avec le client.

C'est pourquoi reprendre purement et simplement des modèles de documents du secteur ou de collègues n'est pas une bonne idée. C'est en revanche une excellente base. La simple reprise entraîne en effet une approche très formaliste de la relation client : les documents sont présents dans le dossier mais ne sont pas précis en termes de contenu. Lors d'inspections récentes, la FSMA s'est montrée critique quant à l'utilisation irréfléchie de modèles de documents. Cela reste des modèles. Les six mille courtiers en assurances doivent les rendre conformes et pratiques pour leur propre activité. C'est pourquoi il est crucial que le courtier développe sa propre vision sur la base de ses propres services et spécialités. Dans la relation avec le client et la surveillance de la FSMA, le courtier défend une vision et non des formalismes.

Rapport annuel

Ombudsman des Assurances

Comme chaque année, l'Ombudsman des Assurances a également publié son rapport annuel 2022 cet été. Nous vous résumons ci-dessous les chiffres et les principaux constats.

CHIFFRES CLÉS

Après un recul du nombre de demandes d'intervention en 2021, l'Ombudsman des Assurances enregistre une légère hausse de 8 % en 2022. Au total, 7872 demandes d'intervention ont été introduites auprès du service de médiation. Comme ces dernières années, il y a eu plus de plaintes en 2022 sur le traitement des sinistres que sur la gestion du contrat d'assurance. Une tendance déjà perceptible depuis 2020.

Si nous examinons les différences par branche d'assurance, nous constatons que la plus forte augmentation par rapport à 2021 se situe dans le nombre de demandes d'intervention dans l'assurance annulation (50 %). Les branches assistance (36 %), incendie (21 %) et auto (13 %) enregistrent également une hausse.

Sur les 7872 demandes d'intervention, l'Ombudsman en a examiné 3803. Dans 63 % des dossiers examinés, le consommateur a obtenu une solution. Dans 37 % des cas, la demande n'était pas fondée.

ENTREPRISES D'ASSURANCES

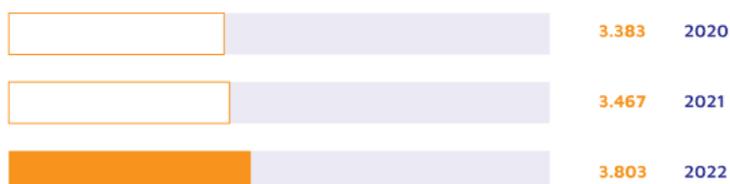
Le nombre de demandes d'intervention concernant des entreprises d'assurances a également connu une augmentation de 8 % (7056 contre 6561 en 2021). Tout comme pour les chiffres clés, nous constatons qu'il s'agit ici davantage de demandes relatives au traitement de sinistres que de demandes relatives à la gestion du contrat d'assurance. Les principaux motifs d'intervention sont l'accessibilité et les délais de règlement, le refus d'intervention et la résiliation.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

DEMANDES D'INTERVENTION



DEMANDES ANALYSÉES



Source : Rapport annuel 2022 Ombudsman des Assurances, évolution des demandes d'intervention.

INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE

En 2022, près de 10 % des demandes d'intervention concernaient les intermédiaires d'assurance.

Ici, l'intervention portait plutôt sur la gestion du contrat d'assurance que sur le traitement des sinistres. Dans ces dossiers, les motifs les plus fréquemment invoqués sont les suivants : la perception et le remboursement de la prime, l'accessibilité et les délais de règlement ainsi que le manque de conseils et d'informations. Ainsi, l'Ombudsman a régulièrement reçu des plaintes concernant une erreur commise par l'intermédiaire précédent après la reprise d'un portefeuille. Le nouvel intermédiaire estime alors qu'il ne peut être tenu responsable des fautes de son prédécesseur. Dans de tels cas, l'Ombudsman examine comment s'est fait exactement le transfert. L'Ombudsman

a également reçu quelques plaintes concernant le changement d'intermédiaire. Le nouvel intermédiaire ne peut en effet se dégager de toute responsabilité en invoquant les fautes de son prédécesseur. La FSMA exige dès lors qu'une nouvelle analyse des besoins soit effectuée lors du remplacement d'un contrat d'assurance par un nouvel intermédiaire.

ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS

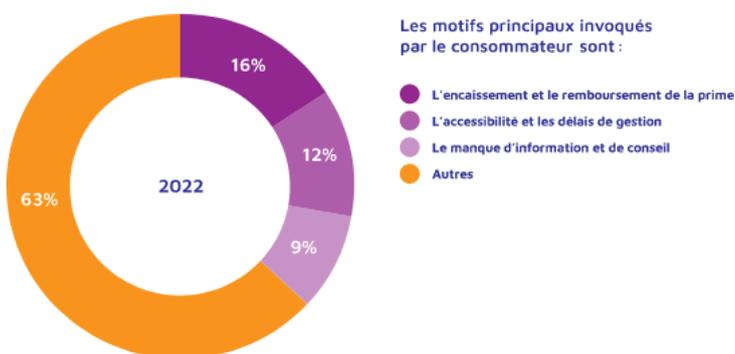
L'une des tendances les plus marquantes a tout de même été une augmentation de 29 % du nombre de demandes d'intervention à propos des délais de gestion et de réponse de plus en plus longs chez les entreprises et intermédiaires d'assurance et la difficulté voire l'impossibilité de les joindre. Ces plaintes représentaient près d'un tiers des demandes. C'est surtout en incendie,

voiture, protection juridique et vie que de nombreuses demandes d'intervention ont pu être constatées.

Dans son rapport annuel, l'Ombudsman indique que l'évolution négative de cette problématique peut être constatée dans presque toutes les branches d'assurance en 2022. Les compagnies d'assurances sont conscientes du problème et ont indiqué lors de concertations avec BZB-Fedafin qu'elles s'attaquent au retard de manière structurelle.

L'Ombudsman reconnaît que le support numérique est nécessaire pour faciliter la gestion administrative, mais souligne également que le numérique ne peut remplacer l'aspect humain. Ainsi, certains consommateurs sont plutôt méfiants à l'égard de l'utilisation de canaux numériques et préfèrent tout de même une explication personnelle.

MOTIFS DES DEMANDES D'INTERVENTION



Source : Rapport annuel 2022 Ombudsman des Assurances, Motifs des demandes d'intervention chez les intermédiaires en assurances.

INONDATIONS

Les séquelles des inondations de 2021 se sont encore fait sentir en 2022. 352 plaintes ont été déposées. Dans les dossiers traités, il est apparu que le consommateur se sentait parfois abandonné parce qu'il ne recevait aucune information sur le suivi et l'avancement de son dossier. Les plaintes portaient essentiellement sur le montant de l'indemnité, les délais de gestion et le refus d'intervention.

ENVIE DE LIRE LE RAPPORT ANNUEL COMPLET ?

Vous pouvez le faire sur le site web de l'Ombudsman des Assurances.

Éducation financière

au sein de l'UE

En juillet dernier, l'Eurobaromètre, qui réalise des sondages pour le compte de la Commission européenne, a publié les résultats d'une enquête sur l'éducation financière des Européens en mettant l'accent sur les connaissances et comportements financiers, mais aussi sur l'utilisation des services numériques, la possession de certains produits financiers et la confiance dans les conseils en investissement qu'ils reçoivent. Pour cette étude, un échantillon d'Européens issus de différents pays européens a été constitué par Ipsos. Nous résumons brièvement les résultats ci-dessous.

PEU DE CONFIANCE

Le résultat le plus remarquable de cette étude est que les citoyens ont peu confiance dans les conseils en investissement qu'ils reçoivent. Ces résultats sont navrants. Un grand nombre d'entre eux déclarent ne pas avoir confiance ou pas trop confiance dans le fait que les conseils en investissement qu'ils reçoivent de leur banque/assureur/conseiller financier sont avant tout dans leur intérêt. En Belgique, 45 % déclarent ne pas avoir confiance ou pas trop confiance. Seuls 35 % ont indiqué être très confiants ou assez confiants dans le fait que les conseils donnés sont principalement dans leur intérêt.

CONNAISSANCES FINANCIÈRES

Par ailleurs, les connaissances financières ne sont pas si mauvaises. Les connaissances financières de base des participants ont été déterminées par les réponses apportées à cinq questions financières. Sur cette base, un score de connaissances financières a été attribué aux participants. Plus ils avaient de réponses correctes, plus leur score était élevé. 66 % des participants ont répondu correctement à la question de savoir si les investissements avec un rendement plus élevé sont plus risqués que les investissements avec

un rendement inférieur. La question sur le fonctionnement de l'inflation a reçu une réponse correcte de 65 % des participants. Ensuite, les chiffres de réussite ont un peu diminué. 56 % des participants comprenaient la valeur de la diversification dans un portefeuille d'investissement, 45 % ont répondu correctement à la question sur les taux d'intérêt composés et seuls 20 % ont compris le lien entre les taux d'intérêt et les taux obligataires. Ces scores contrastent relativement fort avec la manière dont les répondants s'estimaient

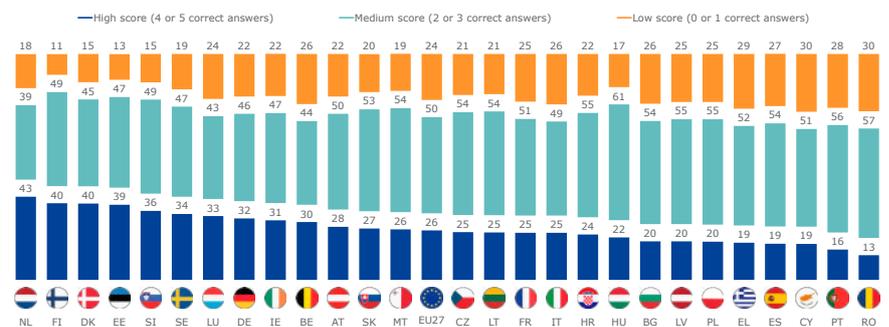
eux-mêmes avant l'enquête. Un peu plus de la moitié des participants estimaient leurs connaissances financières à peu près équivalentes à celles de leurs compatriotes adultes. Un quart des répondants estimaient quant à eux que leurs connaissances financières étaient supérieures à leur moyenne nationale. Seuls 16 % estiment leurs connaissances plutôt faibles ou très faibles.

Dans l'ensemble, 26 % des répondants de l'UE ont obtenu un score très élevé sur les connaissances financières et ont donné la bonne réponse à 4 ou 5 questions. La moitié des répondants avaient 2 ou 3 questions correctes et ont dès lors obtenu un score moyen. Le faible score a été attribué à 24 % des répondants (même 26 % en Belgique). Ils n'ont donné aucune bonne réponse ou seulement une bonne réponse. Les Pays-Bas, le Danemark et la Finlande ont obtenu les meilleurs résultats. Le Portugal, la Grèce et la Roumanie sont en bas de tableau.

Selon l'étude, les hommes (34 %) obtiennent généralement plus souvent

F1 Financial knowledge score

Number of correct responses to the five financial knowledge questions (Q2, Q3, Q4, Q5, Q6) (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Flash Eurobarometer 525 (2023), Monitoring the level of financial literacy in the EU, p.11

un score élevé (4 à 5 réponses correctes) que les femmes (19 %). Ce sont surtout les adultes de plus de 39 ans, les répondants ayant un niveau de formation élevé, les employés et les indépendants qui semblent obtenir plus souvent un score élevé en matière de connaissances financières.

COMPORTEMENT FINANCIER

Pour identifier le comportement financier des répondants, cinq questions ont également été posées. Les répondants réfléchissent-ils à la possibilité de se permettre un achat avant d'y procéder ? 51 % disent que oui, 41 % déclarent être plus ou moins d'accord. Les mêmes résultats s'appliquent à peu près à la question de savoir si les répondants tiennent à jour et contrôlent leurs dépenses. Environ 7 participants à l'enquête sur 10 déclarent également avoir des objectifs financiers à long terme et s'efforcent de les atteindre.

Un score de comportement financier a également été déterminé sur la base d'affirmations relatives aux sujets ci-dessus. Plus un choix « raisonnable financièrement » était accepté, plus le score était élevé. En moyenne, 65 % des participants de l'UE obtiennent un score élevé au niveau du comportement financier (d'accord avec toutes les affirmations), 28 % un score moyen (d'accord avec 2 affirmations) et 8 % un

score bas (d'accord avec 1 affirmation au maximum). En moyenne, la Belgique n'obtient pas de trop bons résultats : 61 % obtiennent un score élevé, 28 % un score moyen et 11 % un score faible.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

La moyenne pondérée du score de connaissances financières et du score de comportement conduit finalement au score d'éducation financière, qui va de 0 à 10. Dix-huit pour cent des participants obtiennent un score élevé avec un score de 9 ou 10, 64 % obtiennent un score moyen (> 5 et < 9) et 18 % obtiennent un score bas avec tous les nombres inférieurs ou égaux à 5. Ce qui frappe ici, c'est que pas moins de 22 % des Belges obtiennent de faibles résultats en matière d'éducation financière. Il s'agit du 3e score le plus bas après la Finlande et la Lituanie. Les meilleurs, suivis de près par la Suède, la Slovaquie et le Danemark, sont les Pays-Bas. La Belgique compense plus ou moins bien son score parce que 20 % des participants belges obtiennent un score élevé. De cette manière, nous obtenons quand même un meilleur score que la moyenne de l'UE.

SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES, RÉSILIENCE FINANCIÈRE & INCLUSION

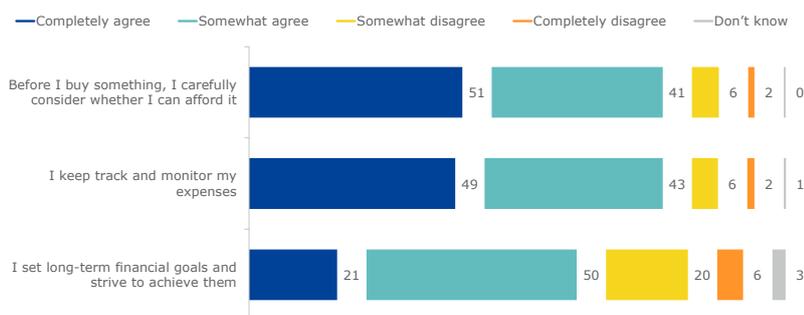
Outre l'éducation financière, le sondage portait aussi sur la mesure dans laquelle les Européens se sentent aujourd'hui

à l'aise avec les services financiers numériques, par exemple une application bancaire mobile. L'étude a révélé que 77 % se sentaient suffisamment familiarisés avec cette pratique. En outre, la résilience financière et l'inclusion faisaient également partie de l'étude. Pour ce faire, nous avons examiné quels types d'assurances et d'investissements les personnes interrogées indiquaient avoir. Les produits les plus populaires étaient l'assurance non-vie (46 %), l'assurance-vie (31 %) et les produits d'investissement (24 %).

Il a également été demandé combien de temps les participants pensaient pouvoir continuer à subvenir à leurs besoins s'ils perdaient leur plus grande source de revenus. Nous constatons ici de grandes différences entre l'Europe de l'Ouest et l'Europe de l'Est. Environ la moitié des Européens de l'Ouest ont indiqué qu'ils pourraient couvrir au moins 3 mois, mais pas 6 mois ou plus. 1/5 des Européens de l'Est ont indiqué ne pas avoir de fonds d'épargne d'urgence.

En outre, une majorité de personnes interrogées dans l'ensemble de l'UE ont indiqué qu'ils n'avaient « pas trop confiance » (32 %) ou « pas du tout confiance » (22 %) dans le fait qu'elles auraient suffisamment d'argent pour vivre confortablement pendant leur retraite, ce qui est tout de même un constat regrettable.

Q7 To what extent do you agree or disagree with the following statements? (% EU27)



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Flash Eurobarometer 525 (2023), Monitoring the level of financial literacy in the EU, p.13

VOUS AIMERIEZ EXAMINER LES QUESTIONS OU VOUS ÊTES CURIEUX DE CONNAÎTRE LE SCORE DE TOUS LES PAYS DE L'UE ?

Lisez le rapport Eurobaromètre complet sur <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953>.

Nouvel avantage pour les membres : Transferius

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 Transferius. Transferius Mergers & Acquisitions est un cabinet spécialisé en cession et transmission d'entreprises. Découvrez ce nouvel avantage pour les membres.



Vincent Geuens, CEO de Transferius

vendeur afin d'analyser si celui-ci lui convient. La décision finale de se dévoiler revient au vendeur qui peut décliner un acheteur et son dossier restera dès lors confidentiel.

Que peut faire Transferius pour les intermédiaires indépendants qui décident de cesser leur activité, qui veulent vendre, acheter ou de fusionner avec une autre entreprise ?

Vendre ou acheter est une aventure humaine teintée de beaucoup d'émotionnel et Transferius jouera son rôle afin de professionnaliser la transaction et d'enlever une partie du côté émotionnel lié à une transaction chez l'acheteur et le vendeur. Transferius sera un facilitateur entre les différentes parties prenantes afin de concrétiser la vente dans un esprit win-win et rassurant à la satisfaction de tout le monde. De plus, Transferius possède un important carnet d'adresse et se fait fort via un système de croisement de listes de trouver des acheteurs potentiels.

Avant de démarrer les négociations, il est crucial en tant qu'actionnaire désireux de vendre sa société de préparer le dossier et de réaliser un info-mémorandum qui reprenne tous les points importants de la société à vendre (historique, organigramme, analyse financière, les points forts, les points faibles...) et de préparer la société à être vendue (sortir tous les actifs que vous désirez conserver, nettoyer le bilan, ...) La préparation et l'optimisation peuvent se faire avec l'aide d'experts externes tels que Transferius. De plus, vous pouvez bénéficier de subsides, Transferius étant agréé par les chèques entreprises.

Comment est née l'idée de créer une plateforme pour aider les intermédiaires indépendants en cas de cession et transmission d'entreprises ?

La plate-forme a été créée afin d'aider les intermédiaires indépendants arrivant à la pension et désireux de céder leur société / portefeuille à trouver un acquéreur. La plate-forme aide également les acquéreurs qui désirent grandir par acquisition à trouver une société à acheter. Une autre possibilité est une association (fusion) avec une autre entreprise afin de grandir et d'avoir des économies d'échelles qui permettront de rendre un meilleur service à leurs clients.

Quelles possibilités la plateforme offre-t-elle ?

La plate-forme permet de poster une annonce pour vendre ou acheter une

société active en tant qu'intermédiaire indépendant dans la banque et l'assurance.

Qui peut utiliser ce service ?

La plate-forme est gratuite et peut être utilisée par tous les intermédiaires indépendants en banque ou assurance qui désirent vendre, acheter ou s'associer.

Les personnes qui souhaitent vendre leur bureau aiment protéger leur vie privée. Comment la discrétion est-elle garantie dans vos services ?

Les annonces sont insérées sur le site internet sur base confidentielle avec un descriptif anonyme et une clause de confidentialité à signer. Lorsque la clause de confidentialité est signée par un acheteur, Transferius transmet les coordonnées du candidat potentiel au

Aux petits soins pour les coiffeurs et les barbershops en un seul pack !



Le Pack Coiffeur & Barbier permet à votre client de combiner les assurances de base pour son entreprise : Incendie, RC et, s'il emploie du personnel, Accidents du travail. De plus, pour une protection optimale contre les risques de son métier, nous proposons toute une série de couvertures supplémentaires. Sans surprime.

Plus d'infos sur ce Pack ou nos autres Packs pour professionnels ?

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 2023



LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

Nom et prénom :
 Nom de l'agence :
 Adresse de l'agence :
 Tél : gsm:
 E-mail:
 Numéro d'entreprise :

Ou scannez ce code
pour devenir membre



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 2024.