

Momentum.

03/24

26^e année | trimestriel | septembre 2024



bzb
fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépot Alost
P923465



MIX
Papier van
verantwoorde herkomst
FSC® C014767

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



Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire de la publicité dans Momentum

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

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

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

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

albert@bzb-fedafin.be

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

Nous espérons qu'au moment où vous lirez cette édition, un gouvernement décisif et visionnaire aura été formé au niveau fédéral. En tout cas, nous avons transmis nos priorités politiques aux partis politiques impliqués dans les négociations.

Pour notre secteur, qui est un pilier important de l'économie, il est important que nous soyons reconnus comme un partenaire valable.

La concurrence suite à l'expiration du bon d'État a également exercé une pression énorme sur nos membres. De nombreux agents bancaires étaient confrontés à des commissions négligeables sur les comptes à terme. Le mécontentement face à la baisse des commissions et à l'augmentation de la charge de travail ressort également de l'enquête de satisfaction que nous avons lancée en août pour la deuxième fois cette année. Les résultats de cette enquête seront présentés aux CEOs qui participeront à la table ronde lors de notre congrès du 16 et 17 octobre.

Pour célébrer le 25^{ème} anniversaire de BZB-Fedafin, le Congrès a été prolongé de deux jours. Cet anniversaire n'est pas seulement l'occasion de revenir sur les succès des années passées, mais surtout de regarder avec enthousiasme vers les nombreuses opportunités et possibilités que l'avenir nous réserve. Avec nos membres, nous mettrons le cap pour les 25 prochaines années avec la même détermination et le même engagement qui nous ont conduits jusqu'ici.

contenu

- 3 Découvrez les cercles d'amis affiliés à BZB-Fedafin
- 8 Explication de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance
- 10 Nouvelles règles de résiliation pour les contrats d'assurance
- 14 Le rapport annuel de la FSMA donne un aperçu des principales tendances et activités de surveillance
- 16 Pourquoi les courtiers d'assurance ne déclarent-ils que rarement des opérations suspectes à la cellule anti-blanchiment ?
- 20 Rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances
- 26 L'EU veut inciter davantage les citoyens à investir

BZB-Fedafin défend les intérêts de nombreux agents. Plusieurs banques et compagnies d'assurances disposent d'une association d'agents ou d'un cercle d'amis qui prend en charge tous les intermédiaires indépendants. Ils sont collectivement affiliés à BZB-Fedafin et veillent à ce que nous puissions encore mieux exercer notre défense des intérêts. Dans cette rubrique, nous mettrons chaque fois en lumière quelques cercles d'amis et leurs présidents. Cette édition donne la parole à Nick Meeuwes, président de l'association des agents VZC (agents DVV) et à Pierre-Yves Laruelle et Thierry Prieur, coprésidents du BEFIF (ING Belgique).

Découvrez les cercles d'amis affiliés à BZB-Fedafin

Pourquoi avez-vous choisi de travailler dans la finance ?

Pierre-Yves Laruelle : Dès la fin de mes humanités, je me suis intéressé aux matières économiques, ce qui m'a amené à obtenir un diplôme en sciences commerciales et financières à HEC Liège. C'est donc tout naturellement qu'une fois mon diplôme en poche, j'ai commencé à postuler auprès d'employeurs potentiels dans le domaine de la finance. J'ai été particulièrement attiré par les institutions bancaires car, bien qu'axées sur la finance, elles donnaient accès à un large éventail de métiers en rapport avec mon diplôme (finance, marketing, ressources humaines, relations commerciales, etc.)

Thierry Prieur : À la maison, il y avait pas mal de débats politiques et économiques lors des repas de famille. Je pense que c'est pour cela que j'ai commencé à étudier les sciences économiques (à l'UCLouvain) et que j'ai ensuite travaillé dans la finance. Les questions d'argent sont au cœur de la vie des gens et des entreprises. J'aime m'impliquer dans les projets de nos clients.

Nick Meeuwes : Je travaillais dans la grande distribution et mon beau-père

m'a demandé si je n'étais pas intéressé par le secteur des assurances. Comme mes études m'avaient donné une formation en économie et que je cherchais un défi local et pertinent, je n'ai pas hésité un instant et j'ai donné ma démission à mon employeur de l'époque le lendemain. Mes futurs associés m'étaient également inconnus à l'époque, mais après une soirée où l'alcool a coulé à flots, nous n'avions plus de secret les uns pour les autres.

Quelles sont vos expériences personnelles, ce qui vous aide à conseiller vos clients (p. ex., sinistre, inondations, etc.) ?

Nick Meeuwes : Alors moi-même au volant, j'ai été embouti par un conducteur étranger ivre. Heureusement, je n'ai été que légèrement blessé. Quelque six semaines plus tard, je me suis cassé l'épaule en faisant du ski, m'obligeant à faire de la rééducation pendant environ neuf mois. L'assureur assistance a fait de l'excellent travail, et je peux dorénavant mieux conseiller mes clients dans ce domaine. J'ai ainsi de nombreuses histoires vraies en stock, qui prouvent à quel point il est important d'être « bien assuré » (protection juridique, omnium, accidents corporels, etc.)



Nick Meeuwes, président VZC

Pierre-Yves Laruelle : Avant d'être banquier ou assureur, j'ai d'abord été un citoyen et un client comme les autres, avec des besoins financiers dans différents domaines : crédits, placements, assurances... À 52 ans, j'ai acquis une grande expérience personnelle qui me permet d'identifier rapidement les besoins de mes clients et de les conseiller de manière personnalisée, en m'appuyant également sur ma propre expérience de client.

Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

Tant de raisons de choisir eb-lease

Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié

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

Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive

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

Conseil spécialisé

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

Nous décidons très vite

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

Nous examinons chaque demande de crédit

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

Nous misons sur l'efficacité et la convivialité

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

Respect pour votre portefeuille de clients

Votre client est et reste votre client.

Traitement des cartes de paiement

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

Thierry Prieur : L'expérience des crises financières m'aide à conseiller mes clients. La première que j'ai connue a été la crise asiatique de 1997. Mais celle qui m'a le plus appris est la bulle Internet de 2001. Les smartphones n'existaient pas encore et je suivais les nouvelles à la radio. C'était l'époque des premières radios « business » comme BFM. À l'époque, le cours des actions s'envolait dès que quelqu'un parlait d'Internet. C'était la folie et ensuite, ça s'effondrait. En fait, il existe certaines analogies avec l'essor de l'IA aujourd'hui.

Pourquoi avez-vous choisi de siéger au conseil d'administration d'une association d'agents ? Et avez-vous un objectif précis à atteindre avec celle-ci ?

Thierry Prieur : En tant qu'agent indépendant, nous sommes quelque peu isolés. En rejoignant le conseil d'administration du BEFIF, nous pouvons entrer en contact avec des agents indépendants d'autres régions. Nous sommes également plus forts si nous pouvons présenter à la banque des demandes structurées et hiérarchisées. Nous nous efforçons également d'avoir une communication claire et régulière avec tous les membres.

Pierre-Yves Laruelle : Comme Thierry, je pense que si l'on est indépendant et que l'on se limite à gérer sa propre entreprise, on finit par s'isoler et se couper de la réalité. J'ai toujours aimé m'impliquer dans la défense d'objectifs communs afin d'être un véritable acteur du changement et non un simple spectateur. J'apprécie également de pouvoir discuter régulièrement de notre profession et de son évolution avec des collègues indépendants. Enfin, en tant que coprésident du BEFIF, j'ai la chance de pouvoir m'adresser directement à la direction d'ING et d'influencer l'évolution de la relation entre les intermédiaires indépendants et la banque. Cela me permet également de faire valoir le point de vue des indépendants sur nos processus internes, nos méthodes de travail et l'organisation de notre profession.



Pierre-Yves Laruelle, coprésident BEFIF

Nick Meeuwes : Je pense qu'il faut toujours prendre au moins un engagement sociétal. Qu'il s'agisse du mouvement de jeunesse ou du club de football local, cela n'a pas d'importance. Le fait que j'aie choisi la représentation d'agents trouve son origine dans la fermeture soudaine de Record Bank. Nous venions d'ouvrir deux nouvelles agences lorsqu'on nous a dit qu'elles devaient déjà fermer. Cette affaire m'a mis en contact avec Albert, mais aussi avec de nombreux collègues qui vivaient également une situation compliquée.

Mon objectif principal est de représenter les intérêts de nos membres auprès de ce « puissant commettant », de promouvoir leur professionnalisation et de veiller à ce qu'ils bénéficient du meilleur soutien possible.

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

Nick Meeuwes : L'affiliation collective à BZB-Fedafin offre de nombreux avantages, notamment l'accès à des connaissances et à une expertise étendues, des possibilités de mise en réseau et de formation, et la défense des

intérêts au niveau politique. En étant membre d'une association forte comme BZB-Fedafin, nous pouvons collectivement défendre les intérêts de notre secteur et répondre aux défis et aux changements qui se présentent.

Pierre-Yves Laruelle : Je suis tout à fait d'accord avec Nick. BZB-Fedafin nous offre une structure très bien organisée, des conseils juridiques solides et un soutien inestimable dans nos négociations avec notre commettant.

Thierry Prieur : Nous avons pu constater la qualité de notre collaboration avec BZB-Fedafin lors des négociations avec ING sur la restructuration du réseau en 2022. Nous étions en contact presque tous les jours.

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

Pierre-Yves Laruelle : Les principaux objectifs de notre association (BEFIF) sont de défendre les intérêts de nos membres, de faciliter l'échange d'informations entre les membres en organisant des réunions et des



INVESTIR POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Accompagnez les entreprises au cœur de la transition écologique et énergétique

Investir dans la transition écologique et énergétique permet de contribuer à lutter contre le réchauffement climatique, en orientant l'épargne vers les fonds qui ont mis cet objectif au cœur de leur processus d'investissement.

Mandarine Global Transition a pour objectif de financer et de capter la dynamique de croissance des acteurs de la transition vers une économie décarbonée. Le fonds sélectionne dans le monde entier des entreprises de toutes tailles qui contribuent activement à la transition énergétique et écologique.

Ce fonds présente un risque de perte en capital.

Retrouvez notre équipe le 17 octobre 2024
Congrès BZB-Fedafin - Stand P3
@Brussels Expo



DÉCOUVRIR
MANDARINE GLOBAL TRANSITION
www.mandarine-gestion.com

MANDARINE GLOBAL TRANSITION - SRI 4/7 - SFDR 9 - ISIN LU2257979190 (PART F)
Investir comporte des risques. Risque de perte de capital, risque de marché actions, risque lié à la détention de moyennes et petites valeurs, risque de taux, risque de crédit, risques liés à la gestion discrétionnaire et accessoirement, risque lié aux marchés émergents, risque de contrepartie, risque de change. Les descriptifs et les détails figurent dans le prospectus de l'OPCVM. Ce produit n'offre aucune garantie de rendement ou de préservation du capital. Le capital investi peut ne pas être intégralement restitué. Ce fonds a pour objectif de contribuer au financement de la transition écologique et énergétique mais il ne génère pas d'impacts directs positifs sur l'environnement et la société.

UNE FINANCE UTILE
À L'ÉCONOMIE RÉELLE

MAN
DAR
INE



Thierry Prieur, coprésident BEFIF

conférences, et enfin d'apporter un peu de convivialité au cours de l'année en organisant quelques événements où nous aimons nous retrouver pour partager de bons moments.

Nick Meeuwes : Il en va de même pour nous. La principale raison d'être de notre association d'agents est de réunir nos membres dans divers groupes de travail afin qu'ils puissent discuter de leurs aspirations ou de leurs préoccupations avec le commettant. Chaque année, nous invitons tous nos collègues flamands à l'assemblée générale, où nous expliquons notre fonctionnement. C'est vraiment la grand-messe de notre association ! Comme nous faisons partie d'un groupe bancaire, il est en effet nécessaire de faire entendre notre voix constructive au sein de ce groupe.

Je tiens également à remercier tous les collègues qui s'investissent bénévolement au quotidien !

Un réseau d'agences se compose souvent d'un grand nombre d'agences différentes, de grandes agences urbaines, de petites agences communales, et toutes ne sont pas les mêmes en termes de spécialisation. Comment

gérez-vous cette situation en tant qu'association d'agents, de manière à ce que toutes se sentent représentées ?

Nick Meeuwes : En fait, c'est la raison du succès de notre association. Nous sommes très soucieux d'impliquer des collègues d'horizons divers, tant dans notre direction opérationnelle que dans nos groupes de travail. Nous défendons tout le monde sur un pied d'égalité. Cette approche inclusive garantit que chaque voix est entendue et que tous les membres se sentent soutenus.

Pierre-Yves Laruelle : Depuis la transformation du réseau en juillet 2023, la taille et la spécialisation des agences sont devenues beaucoup plus uniformes. Notre Conseil d'administration se compose de 11 membres. Nous veillons à ce que tous les types d'agences et toutes les régions y soient représentés, ce qui garantit que tous les points de vue sont entendus.

Thierry Prieur : Même si les agents sont en partie différents, nos intérêts sont communs à 90 %. Par exemple, avec la numérisation croissante des transactions financières, nous devons positionner notre valeur ajoutée en tant que conseillers. Il faut trouver un équilibre entre la rémunération et les services et la gestion de notre banque. Ce sera probablement notre plus grand défi dans les mois à venir, et il concerne tous nos agents, peu importe leur région ou leur type de clientèle.

Quelle est la relation entre l'association d'agents et le commettant ? Quels sont les sujets abordés ?

Pierre-Yves Laruelle : Notre relation est plutôt saine dans le sens où nous échangeons régulièrement nos points de vue et qu'aucun sujet n'est tabou. Bien sûr, il arrive que nous ayons des intérêts divergents et que nous souhaitons que nos avis soient davantage pris en compte.

Thierry Prieur : En pratique, nous avons 2 organes paritaires : un pour

les discussions sur les commissions et un second pour les autres sujets. Nous veillons à ce que les membres du conseil d'administration soient capables de prendre des décisions.

Nick Meeuwes : La relation entre notre association d'agents et le commettant repose sur la collaboration et une communication ouverte. Nous abordons un large éventail de sujets, y compris les commissions, les règlements et les défis opérationnels. Les rapports sont également publiés sur l'intranet afin que les membres soient tenus informés. Grâce à un dialogue constructif, nous travaillons ensemble à l'amélioration de nos services, tant pour les agents que pour les clients.

Explication de la **taxe annuelle** sur les **opérations** d'**assurance**

Vous saviez probablement que la rémunération reçue pour l'activité d'intermédiation en assurances est (sous certaines conditions) exemptée de TVA. L'ambiguïté était plus grande concernant la taxe annuelle à payer ou non. Depuis le 8 janvier 2024, de nouvelles dispositions légales devraient permettre d'y voir plus clair : vous êtes courtier en assurances et vous êtes rémunéré pour vos activités d'intermédiation par le biais d'un contrat que vous avez conclu avec votre client (le preneur d'assurance) ? Dans ce cas, vous êtes soumis à la taxe annuelle sur les opérations d'assurance. Explications.

POURQUOI CETTE NOUVELLE LÉGISLATION ?

Lors des travaux préparatoires, le ministre des Finances a estimé que les anciens textes de loi n'étaient pas clairs.

Voici l'objectif de la nouvelle loi, comme nous pouvons le lire dans son avant-projet : « Il doit désormais être clair que si la rémunération d'un service lié à l'assurance est exemptée de la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe annuelle sur les opérations d'assurance est d'application. Le taux de la taxe applicable aux rémunérations des

services liés à l'assurance est le même que celui applicable à l'opération d'assurance à laquelle ces services se rapportent. »

Nous rappelons brièvement qu'en vertu de l'article 44, §3, 4° du Code de la TVA, sont exemptées de TVA « les opérations d'assurance et de réassurance, y compris les services afférents à ces opérations fournis par les courtiers et les mandataires, à l'exception toutefois des services d'expertise en dommage ».

L'exemption concerne d'une part « l'intervention propre du courtier ou mandataire dans la conclusion d'un contrat d'assurances » et d'autre part, « les prestations de gestion que le courtier ou mandataire fournit pour autant qu'elles soient relatives aux contrats d'assurances conclus ou modifiés à son intervention et ce, pendant toute la durée de ces contrats ».

Ces prestations de gestion comprennent, entre autres, le calcul du montant des primes, l'encaissement de celles-ci, l'intervention dans le règlement des sinistres, etc.

Si vous remplissez les conditions d'exemption, les rémunérations que vous recevez sur la base d'un contrat distinct avec votre client sont soumises à la taxe annuelle.

QU'ATTEND-ON DE VOUS ?

En principe, la taxe sur les rémunérations est donc due par l'intermédiaire lorsque ses services liés à l'assurance font l'objet d'un contrat distinct avec le preneur d'assurance.

Vous trouverez de plus amples informations sur la déclaration proprement dite sur le site du fisc : <https://finances.belgium.be/fr/entreprises/autres-taxes/pour-organismes-financiers-et-compagnies-assurance/taxe-annuelle-sur-les-operations-assurance>

Le moment où la taxe est due dépend de l'assurance en question. La taxe est due lorsqu'une prime, une cotisation personnelle ou une cotisation patronale :

- est échue, dans le cas d'une assurance « non-vie » ;
- a été payée, dans le cas d'une assurance « vie ».

Si vous avez conclu avec votre client un contrat prévoyant le paiement d'une rémunération globale portant à la fois sur les assurances « vie » et « non-vie » (= assurance dite « multirisques »), l'administration admet un partage proportionnel de la rémunération. Le fisc lui-même donne l'exemple suivant à cet égard :

CONTRAT "Multirisque"	Date d'échéance	Date paiement	MONTANT	Ventilation de rémunération: en % des primes	Taux de taxe sur la rémunération = taux sur prime	Date limite de paiement de la taxe sur la rémunération (1)
Rémunération GLOBALE	30.09.24	20.09.24	1.000			
Prime NON VIE => taxe de 9,25%	10.11.24	10.10.24	5.000	500 = [1.000 * (5.000 / 10.000)]	9,25%	20.12.24
Prime VIE => taxe de 4,40%	10.11.24	10.10.24	3.000	300 = [1000 * (3.000 / 10.000)]	4,40%	20.11.24
Prime sur opérations exemptées	10.11.24	10.10.24	2.000	200 = [1000 * (2.000 / 10.000)]	/	/
TOTAL PRIMES			10.000		/	/

Source , annexe 2 à la circulaire 2024/C/43

Nous clarifions ce point ci-dessous : pour la prime « non-vie », la date d'échéance est indiquée en gras. Nous rappelons brièvement qu'il s'agit de la date à laquelle la taxe est due. Pour les assurances « vie », il s'agit de la date à laquelle le paiement a été effectué.

On procède ensuite à une répartition proportionnelle, en examinant le rapport entre les différents produits. La date finale de paiement de la taxe est fixée au 20 du mois suivant.

Le fisc lui-même s'étant apparemment rendu compte qu'il s'agissait d'une charge administrative importante, le délai de déclaration et de paiement de la taxe a été prolongé jusqu'au 20 octobre. Pour ce faire, il convient d'utiliser le formulaire mis à disposition sur le site du SPF Finances.

QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE BZB-FEDAFIN ?

BZB-Fedafin suit l'application concrète de cette nouvelle réglementation

via le feed-back de ses membres. Est-il possible, d'un point de vue administratif, d'assurer un suivi correct ? Le calcul n'est-il pas trop complexe ? Si de tels retours nous parviennent, BZB-Fedafin fera pression pour que certaines adaptations soient apportées aux textes existants.

N'hésitez donc pas à nous faire part de vos aspirations.

Par ailleurs, une consultation avec les autres fédérations professionnelles est prévue à la fin de l'été pour discuter de la mise en œuvre pratique des règles modifiées.

Affaire à suivre, sans doute.

Nouvelles règles de résiliation pour les contrats d'assurance

À partir du 1er octobre 2024, de nouvelles règles s'appliqueront aux contrats d'assurance. Cette loi vise à faciliter le changement d'assureur, permettant ainsi à la concurrence de jouer un rôle plus important, ce qui se traduira par une baisse des prix pour les consommateurs et une amélioration de la qualité.

Dans cet article, nous expliquons ce qui changera spécifiquement, en nous concentrant sur vous en tant qu'intermédiaire.

LE DROIT DE RÉSILIATION SANS ÉCHÉANCE ANNUELLE

Commençons par le principal changement pour vous : le nouveau droit de résiliation sans échéance annuelle.

Les contrats d'assurance « non-vie », qui sont tacitement reconductibles et concernent les consommateurs (par exemple, l'assurance incendie (petits risques) de l'habitation privée), pourront être résiliés par le preneur d'assurance à tout moment à partir de la deuxième année. Cette résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 2 mois.

Petit exemple pour y voir plus clair :

Une assurance incendie est souscrite le 1er novembre 2024. Elle est résiliée par le preneur d'assurance le 15 novembre 2025 par lettre recommandée. Concrètement, le délai de préavis de deux mois commence alors à courir le 16 novembre 2025. Le contrat est

définitivement résilié à partir du 16 janvier 2026.

En effet, dans cet exemple, le contrat d'assurance a été reconduit tacitement le 1er novembre 2025.

QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LES CONTRATS D'ASSURANCE CONCLUS AVANT LE 1ER OCTOBRE 2024 ?

Si ceux-ci sont reconduits tacitement après le 1er octobre 2024, les consommateurs peuvent les résilier avec un préavis de deux mois. Les nouvelles règles s'appliqueront également dans ce cas.

Obligation supplémentaire

L'assureur doit rappeler au preneur d'assurance son droit de résiliation sur l'avis d'échéance de la prime.

Attention : si vous émettez vous-même des quittances, vous devrez ajouter une clause à celles-ci. Concrètement, vous indiquerez alors sur la quittance que le preneur d'assurance peut résilier

son contrat à tout moment après l'expiration d'une période d'un an, en tenant compte d'un délai de préavis de 2 mois.

CONTINUITÉ DE LA COUVERTURE

Le preneur d'assurance peut demander à son nouvel assureur, courtier ou agent d'assurance de résilier son contrat d'assurance. En tant qu'intermédiaire d'assurance, vous devez alors veiller à ce que le nouveau contrat prenne effet au plus tard à l'expiration du délai de préavis.

Cette nouvelle obligation s'applique aussi bien à la résiliation sans échéance qu'à l'opposition à une reconduction tacite du contrat

De plus, si le preneur d'assurance vous demande de faire le nécessaire, vous ne pouvez pas refuser. Le législateur

a attaché une grande importance à la continuité de la couverture et a voulu éviter les doubles couvertures et les doubles primes. La nouvelle police souscrite auprès du nouvel assureur ne doit pas être identique à celle résiliée. Le législateur a précisé qu'il doit y avoir une continuité dans le temps : l'assuré ou les biens assurés doivent être couverts à tout moment. Cela n'exige pas que toutes les conditions de la police soient identiques, même si, en tant qu'intermédiaire d'assurance, vous êtes bien entendu tenu de proposer une assurance qui réponde aux souhaits et aux besoins du preneur d'assurance.

En appliquant cela à l'exemple déjà cité, nous arrivons au résultat suivant :

Le contrat est résilié le 15 novembre, puis définitivement le 16 janvier. Cela signifie que la nouvelle

assurance incendie doit prendre effet le 16 janvier.

En tant qu'intermédiaire, vous dépendez des informations que vous recevez du preneur d'assurance. Un AR déterminera quelles informations le preneur d'assurance doit fournir dans sa demande de résiliation. Il devrait s'agir du nom et de l'adresse du preneur d'assurance, de l'identification de l'assureur ou de l'intermédiaire, du numéro de police et des garanties, ainsi que de la date d'entrée en vigueur et de la date d'expiration annuelle.

AUTRES CHANGEMENTS

Il sera également possible de résilier numériquement, par exemple via itsme ou par signature électronique. Plusieurs assureurs offrent déjà cette possibilité de résiliation numérique via l'espace client. Quoi qu'il en soit, BZB-Fedafin



Attentia répond à tous vos besoins pour les RH et le Bien-être

- Vous souhaitez surveiller le niveau de stress de l'ensemble des collaborateurs de votre entreprise ?
- Protéger vos travailleurs sur écran contre les douleurs ou maux de dos chroniques ?
- Optimiser intelligemment le salaire de vos collaborateurs, mais aussi le vôtre ?

De l'optimisation de bonus aux conseils sociofiscaux, du scan ergonomique à l'enquête sur le bien-être, de la formation premiers soins à la gestion du stress...

Faites appel à un seul partenaire pour la gestion du personnel, ainsi que la prévention et protection : 1 + 1 = 3



Envie d'en savoir plus ? Scannez le code QR

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



OCTOBRE

Investissements Alternatifs

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

Les différentes formes de cohabitation de A à Z

- **Le 3 octobre 2024 | 13h30 - 17h30**
[Webinaire](#)
- 2 h banque général, 2 h assurance général, 1 h crédit hypothécaire général & 1 h crédit à la consommation général

Le crédit à la consommation de A à Z

- **Le 10 octobre 2024 | 13h45 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 3 h crédit à la consommation spécifique au secteur

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

- **Le 15 octobre 2024 | 09h00 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 6 h crédit hypothécaire général & 2 h crédit à la consommation général

Investir en 2024 : où, comment et pourquoi ?

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



NOVEMBRE

Macro-économie et finance

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

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

- **Le 21 novembre 2024 | 09h30 - 17h00**
[La Hulpe](#)
- 3 h banque général, 3 h banque spécifique au secteur & 3 h assurance général,
- Gratuit pour les employés CP 341

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

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

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

- **Le 26 novembre 2024 | 09h00 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 7 h banque général, 7 h assurance général & 1 h crédit hypothécaire général



DÉCEMBRE

Le crédit à la consommation de A à Z

- **Le 3 décembre 2024 | 13h45 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 3 h crédit à la consommation spécifique au secteur

Les pensions complémentaires de A à Z (avec livre)

- **Le 5 et 12 décembre 2024 | 13h30 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 7 h assurance général

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

- **Le 10 décembre 2024 | 09h00 - 17h00**
[Webinaire](#)
- 6 h crédit hypothécaire général & 2 h crédit à la consommation général

Mutual Funds : Analyse et processus de sélection

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

La planification successorale en pratique

- **Le 16 décembre 2024 | 09h00 - 12h30**
[Webinaire](#)
- 2 h banque général & 2 h assurance général

Inscrivez-vous sur :
www.edfin.be

Nos partenaires :



demande un système univoque. C'est à l'intermédiaire qu'il incombe d'y parvenir. Cependant, l'assureur ou l'intermédiaire n'est pas tenu de proposer cette option.

En outre, le délai pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat d'assurance est ramené de 3 à 2 mois. Cela ne s'applique qu'aux contrats d'assurance « non-vie » soumis au principe de l'annualité et de la reconduction tacite. On pense par exemple aux polices telles que RC Familiale, RC Auto, Incendie (risques simples)... Les contrats d'assurance vie et santé ne sont donc pas visés, puisqu'ils ne sont pas soumis au principe de la reconduction tacite.

De plus, ce nouveau délai ne s'applique qu'au preneur d'assurance. Si l'assureur veut résilier cette police, il doit encore tenir compte d'un délai de 3 mois.

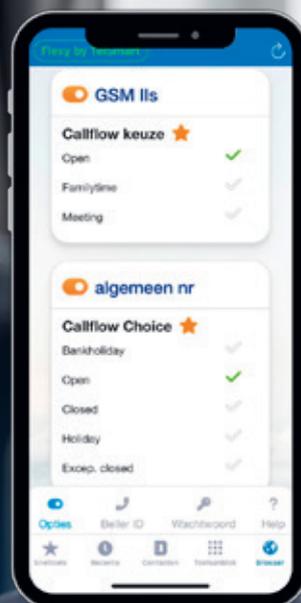
Nous tenons toutefois à souligner que rien de tout cela ne modifie l'avis de changement d'intermédiaire. En effet, celui-ci n'entre pas dans le champ d'application de la nouvelle législation. Le principe du transfert immédiat au nouvel intermédiaire continuera de jouer.

À PARTIR DE QUAND CES NOUVELLES OBLIGATIONS S'APPLIQUENT-ELLES ?

Ces nouvelles règles ne s'appliquent pas immédiatement à tous les contrats

d'assurance en cours. Seuls les contrats conclus à partir du 1er octobre 2024 ou reconduits tacitement après cette date sont concernés par la nouvelle réglementation. Vous devrez donc introduire systématiquement les nouvelles règles dans votre agence.

SCANNEZ MOI!



MANQUEZ-VOUS ÉGALEMENT DE FLEXIBILITÉ ET DE CONVIVIALITÉ DANS VOTRE SOLUTION DE TÉLÉPHONIE ACTUELLE?

Le rapport annuel de la FSMA donne un aperçu des principales tendances et activités de surveillance

Fin juin, l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) a publié son rapport annuel 2023. Alors que par le passé nous posions une série de questions au président de la FSMA pour rendre le rapport plus accessible, la FSMA elle-même a maintenant rendu le rapport annuel plus accessible et a inclus des interviews avec ses propres experts. Le rapport annuel n'est pas non plus un rapport d'activité complet, mais se concentre sur les tendances et les actions clés, ce qui rend sa lecture intéressante également pour les intermédiaires financiers indépendants.

Mettons ici en lumière quelques éléments qui s'y retrouvent.

RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Les consommateurs qui souhaitent investir dans des fonds doivent tenir compte des frais d'entrée, des frais de gestion et des autres coûts administratifs ou opérationnels. Ces coûts ayant donc un impact significatif sur les rendements possibles, ils déterminent le rapport qualité-prix qu'ils peuvent réaliser.

La FSMA veille à ce que les fonds offrent un bon rapport qualité-prix. Les fournisseurs de fonds doivent offrir aux consommateurs la perspective de rendements réels et ne pas facturer de frais élevés injustifiés. Il y a deux ans, la FSMA a présenté une première

étude à ce sujet. Une mise à jour de celle-ci révèle que les coûts des fonds ont légèrement évolué.

Les fonds qui ont des coûts bien supérieurs à la moyenne de leur catégorie tout en offrant des rendements inférieurs ont été soumis à des analyses plus approfondies. Si le rapport qualité-prix s'avérait effectivement insuffisant pour un fonds, un plan de redressement était demandé, qui pouvait aller de la restructuration du fonds à la réduction des coûts.

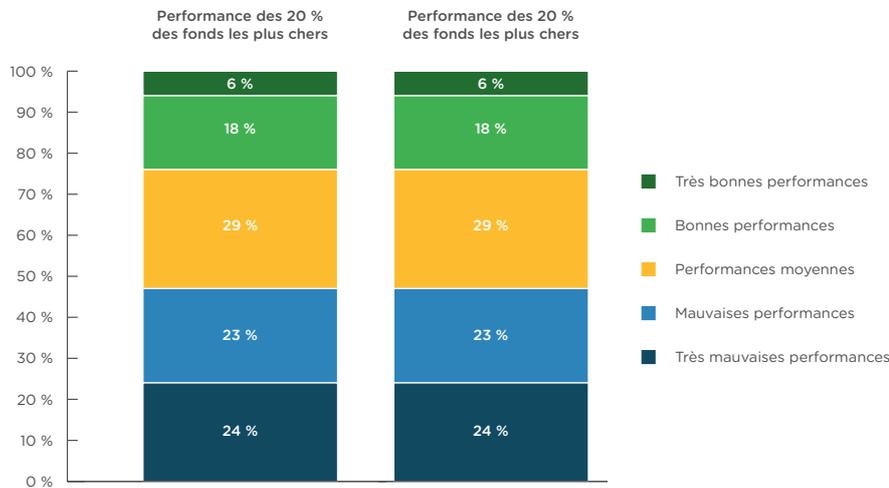
L'analyse de la FSMA a mis en évidence un lien étroit entre les frais et les rendements des fonds. Les fonds qui

ont facturé des frais relativement élevés (parmi les 20 % de fonds les plus chers) ont rarement été considérés - dans seulement 24 % des cas - comme offrant un (très) bon rendement par rapport aux autres fonds de leur catégorie (voir le graphique).

La FSMA a également mené des études sur le rapport qualité-prix des obligations structurées. Ces produits, souvent présentés comme moins risqués que les investissements directs en actions et offrant un potentiel de rendement plus élevé que les produits à revenu fixe, ont fait l'objet d'une analyse approfondie. Les coûts de ces produits ont été évalués de manière critique afin de s'assurer qu'ils servent les intérêts des investisseurs.

Enfin, la FSMA a réalisé un audit auprès de 15 assureurs et de 2 distributeurs d'assurances sur le thème « rapport qualité-prix » des produits d'assurance. À la suite de cet audit, la FSMA a publié un guide pratique afin d'informer le secteur de ses diverses recommandations et attentes concernant la mise en œuvre des exigences relatives au thème « rapport qualité-prix » et aux exclusions.

La FSMA conseille aux consommateurs de bien se renseigner s'ils veulent



Intermédiaires financiers indépendants inscrits auprès de la FSMA
 Le nombre d'intermédiaires inscrits ne cesse de diminuer. Alors qu'il y avait un total de 20 151 intermédiaires inscrits fin 2022, il n'y en avait plus que 18 657 fin 2023. La FSMA a radié l'inscription de 307 intermédiaires. Le respect des conditions d'inscription par les intermédiaires a été vérifié dans 6719 dossiers.

en avoir pour leur argent lorsqu'ils investissent dans un fonds. « Pour en avoir pour leur argent, les consommateurs doivent comparer soigneusement les coûts des différents fonds et identifier leur impact sur le rendement final », explique Jean-Paul Servais.

Il s'agit également d'une priorité au niveau européen, comme en témoigne la Retail Investment Strategy de la Commission européenne (voir plus loin dans ce numéro, page 26).

LA FSMA MISE SUR L'ANALYSE DES DONNÉES

L'analyse des données est cruciale pour les régulateurs financiers tels que la FSMA, car elle leur permet d'identifier rapidement les risques et de réagir de manière appropriée.

Par exemple, la FSMA utilise l'analyse de données pour identifier les notes d'information qui contiennent des informations importantes pour les investisseurs. La FSMA a également développé un web scraper pour identifier la publicité pour les produits d'assurance. Dans un premier temps, le web scraper recherche les publicités des compagnies d'assurance belges. Il vérifie ensuite si la publicité contient toutes les informations requises par

la loi. Un outil de web scraping est également utilisé pour détecter les influenceurs financiers, ou finfluencers, sur les réseaux sociaux. Cet outil permet de vérifier si les finfluencers respectent les règles lorsqu'ils font la promotion de produits financiers, tels que les cryptomonnaies et les produits financiers dérivés. Une autre application de l'analyse des données

consiste à détecter le greenwashing des fonds d'investissement.

La FSMA a pour objectif d'étendre la supervision basée sur les données à l'avenir.

Pour consulter l'intégralité du rapport annuel 2023 de la FSMA, rendez-vous sur <https://www.fsma.be/fr/rapports-annuels/rapport-annuel-2023>.

Tableau 4 : Intermédiaires de crédit inscrits

	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Intermédiaires en crédit hypothécaire	3 625	3 390	3 043
• Courtiers	1 554	1 435	1 325
• Agents liés	1 808	1 692	1 465
• Sous-agents	263	263	253
Intermédiaires en crédit à la consommation	5 778	5 510	5 154
• Courtiers	1 280	1 189	1 111
• Agents liés	1 912	1 809	1 593
• Agents à titre accessoire	2 586	2 512	2 450

Tableau 5 : Intermédiaires d'assurance et de réassurance inscrits

	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Intermédiaires d'assurance	9 821	9 407	8 847
• Courtiers	5 795	5 490	5 184
• Agents	1 533	1 410	1 289
• Sous-agents	2 053	1 959	1 795
• Intermédiaires d'assurance à titre accessoire	395	496	523
• Souscripteurs mandatés	45	52	56
Intermédiaires de réassurance	33	32	33
• Courtiers	24	25	26
• Agents	9	7	7

Tableau 6 : Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement inscrits

	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement	1 924	1 812	1 580
• Courtiers	22	19	20
• Agents	1 902	1 793	1 560

Pourquoi les courtiers d'assurance ne déclarent-ils que rarement des opérations suspectes à la cellule anti-blanchiment ?

Le rapport annuel de la cellule anti-blanchiment (Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF)) offre toujours un aperçu clair de la lutte contre le blanchiment de capitaux. La nouvelle loi anti-blanchiment a maintenant sept ans et s'est solidement implantée dans et autour du système financier.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de signalements	22 966	27 767	28 272	27 264	31 080	33 445	25 991	31 605	46 330	51 604	77 363
Nombre de dossiers	5 063	6 978	8 329	9 360	10 646	15 670	13 796	21 805	35 605	42 970	63 753
Transmis au Parquet	1 168	1 131	992	831	1 192	933	1 065	1 228	1 241	1 257	1 361
Montants signalés	1 179 M€	1 687 M€	1 064 M€	1 285 M€	1 415 M€	1 700 M€	1 583 M€	1 885 M€	2 336 M€	1 617 M€	2 427 M€

CTIF Rapport annuel 2023

Tableau 1, évolution des signalements à la CTIF

Certains considèrent le nombre de signalements d'opérations suspectes à la CTIF comme un indicateur du succès de cette lutte. Cela dit, un signalement, ça porte bien son nom : c'est un signalement. Il ne s'agit pas encore d'un blanchiment d'argent avéré, ni d'une condamnation ou d'une saisie d'argent sale. Cela nécessite une enquête approfondie de la part de la CTIF et des parquets. Ces dernières années, le nombre de signalements à la CTIF a explosé. Pour y voir un peu plus clair, 77 363 signalements ont ainsi été enregistrés en 2023, soit presque 50 % de plus qu'en 2022 (53 923 signalements). Le tableau

ci-dessous montre qu'en dix ans, le nombre de signalements a triplé. (TABLEAU 1)

Plus de la moitié des signalements émanent des banques, ce qui pousse Philippe De Koster, président de la CTIF, à légèrement tirer la sonnette d'alarme dans son avant-propos du Rapport annuel 2023. « Si dans les relations entre la CTIF et les entités assujetties, l'intelligence artificielle prend de plus en plus de place, il est essentiel que l'intervention humaine ne soit pas négligée, au risque de mettre à mal l'esprit de la loi anti-blanchiment qui repose sur une approche subjective

des risques. » De plus en plus, les logiciels prennent le pas sur l'évaluation humaine, résultant en une série de signalements sans valeur qui entravent la lutte contre le blanchiment au lieu de la renforcer. Par conséquent, les auteurs de signalement se déchargent de leur responsabilité sur la CTIF. Cela touche au cœur de la politique de lutte contre le blanchiment de capitaux. La loi anti-blanchiment de 2017 repose sur une approche basée sur le risque, signifiant que les entités évaluent elles-mêmes les risques d'un client et de ses opérations. Il s'agit donc d'une activité intellectuelle

humaine où le logiciel peut être un outil, mais l'évaluation finale ne doit pas incomber à la machine, mais à l'homme. Le paramétrage d'un logiciel est le plus souvent une boîte noire pour les utilisateurs.

Ainsi, sur les dizaines de milliers de signalements annuels, plus d'un millier de dossiers sont transmis par la CTIF aux parquets. Là, ils se retrouvent dans un entonnoir, et c'est le bouchon.... Le procureur général de Bruxelles Johan Delmulle l'a déjà souligné lors de l'ouverture de l'année judiciaire en septembre 2023, déclarant qu'il était impossible d'enquêter sur tous les délits financiers et économiques en raison du manque de personnel. C'est pourquoi un système de pondération est appliqué pour désigner les affaires prioritaires et ne pas traiter les autres. Résultat : un nombre important de dossiers de blanchiment transmis (et présumés) ne sont pas traités. La lutte contre le blanchiment de capitaux est ainsi victime du succès des nombreux signalements à la CTIF et des transmissions aux parquets.

LE RÔLE DES COURTIER D'ASSURANCE

Dans ce contexte, il est intéressant d'examiner le rôle des courtiers d'assurance. Dans le cadre de la politique anti-blanchiment, il s'agit uniquement de la distribution d'assurance-vie. Les assurances IARD n'entrent pas dans le champ d'application. La FSMA a été chargée de contrôler l'organisation interne et la conformité des courtiers d'assurance à la loi anti-blanchiment. L'AML Survey annuelle de la FSMA est entre-temps



Luc WILLEMS, Avocat

devenue un instrument de contrôle bien connu. En mai 2024, tous les courtiers ont été contrôlés par ce biais. Le tableau ci-dessous révèle que le nombre de signalements des courtiers d'assurance à la CTIF est très limité. En 2023, il y en a eu trois (3). En revanche, les assureurs vie sont devenus beaucoup plus actifs avec un doublement en 2023 pour atteindre 2374 signalements, s'expliquant en partie par une plus grande vigilance de leur part, mais aussi par

l'ordre donné par la Banque nationale en 2021 aux assureurs vie de réexaminer tous les anciens dossiers et éventuellement de les signaler. (TABLEAU 2)

La différence significative entre le nombre de signalements émis par les assureurs vie et les courtiers est principalement due à « l'intervention humaine » évoquée par le président de la CTIF. Les courtiers connaissent parfaitement leurs clients. Ils sont proches du client et peuvent évaluer les risques de blanchiment grâce à leurs contacts personnels. Les courtiers sont les principaux distributeurs d'assurance-vie. Les derniers chiffres d'Assuralia montrent que 44 % des produits « Vie » sont proposés aux clients par des courtiers. Appliquons brièvement cette donnée aux signalements à la CTIF. En 2023, les assureurs vie ont enregistré 2374 signalements. Statistiquement, 44 % de ces dossiers ont été traités par des courtiers, soit environ 1 044 dossiers. En

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Établissements de crédit	7 747	8 662	11 533	9 980	11 237	17 678	21 624	28 379	40 129
Entreprises d'assurance vie	902	320	317	229	308	661	749	1 172	2 374
Courtiers bancaires	0	1	0	0	1	3	0	3	2
Courtiers d'assurance	3	6	11	4	4	5	6	4	3

Le rapport annuel 2023 de la CTIF (page 35) présente une vue d'ensemble des auteurs de signalement à la CTIF.

Tableau 2, les auteurs de signalement



revanche, trois courtiers ont directement émis un signalement à la CTIF. Plus de 1 000 signalements ont été ainsi traités par la CTIF où, d'un côté, l'assureur vie a transmis une opération suspecte, mais de l'autre, un courtier n'en a pas eu connaissance et n'a pas été informé que son client était dans le collimateur dans ce dossier. L'assureur vie et le courtier d'assurance ont tous deux les mêmes obligations en vertu de la loi anti-blanchiment de 2017 et sont chacun responsables sans avoir de comptes à rendre l'un à l'autre. Cela devrait également inciter les courtiers à être vigilants et à ne pas traiter les obligations anti-blanchiment à la légère.

QUELLES SONT LES CONCLUSIONS POUR LES COURTIER D'ASSURANCE ?

Pour les courtiers, le bon sens et l'intervention humaine restent essentiels dans la relation avec le client, et non les applications logicielles. Lorsqu'il y a des soupçons et certainement lorsque des faits de blanchiment sont établis, le courtier a non seulement tout intérêt, mais aussi le devoir, de faire un signalement à la CTIF. Il s'agit d'une contribution importante pour empêcher l'argent sale d'entrer dans le système financier, offrant également une immunité personnelle contre les poursuites pénales. Par rapport aux signalements des assureurs vie, il y a un écart important. Ce point fait et continuera de faire l'objet d'une attention particulière. Pour l'autorité de surveillance (FSMA) et les fédérations professionnelles telles que BZB-Fedafin, la mission devrait avant tout être de se concentrer en permanence

sur la sensibilisation et la prévention. Autrement dit, privilégier la qualité à la quantité. Le système pertinent du nombre de signalements étouffe le suivi de la CTIF et des parquets. Le contrôle doit donc également continuer de se concentrer sur la prévention et la sensibilisation.

Lors de l'atelier *La loi anti-blanchiment en pratique : cinq questions d'actualité pour les courtiers d'assurance* du congrès, Luc Willems reviendra sur les chiffres du rapport annuel et sur les obligations des courtiers (jeudi 17 octobre – 17 h).



LE PIONNIER EN PROTECTION JURIDIQUE

L'avantage fiscal sur la protection juridique

Les clients bénéficient d'un avantage fiscal allant jusqu'à 40 % pour une prime de 320 EUR maximum.

L'avantage fiscal dépend de la situation personnelle.

Visitez notre site web pour plus d'informations : www.das.be





Se préparer pour l'avenir

Pour profiter des opportunités d'aujourd'hui, continuez à regarder vers le futur. Nos expertises de gestion obligataire, actions et alternatives sont là pour vous accompagner. Cette démarche, associée à nos principes ESG*, vous permet d'être mieux préparés pour envisager demain.

Investissez pour
un monde meilleur.

[AXA-IM.BE](https://www.axa-im.be)

Rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances

L'Ombudsman des Assurances a récemment publié son rapport annuel. Petit résumé, ci-dessous, des chiffres et autres tendances pour 2023.

CHIFFRES CLÉS

En 2023, 8301 demandes d'intervention ont été adressées à l'Ombudsman des Assurances, soit une hausse de 5 %. Une fois de plus, il y a plus de demandes sur le traitement des sinistres que sur la gestion du contrat d'assurance. La plupart des plaintes sont adressées aux compagnies d'assurance, 10 % seulement aux intermédiaires d'assurance.

Si nous examinons les différences par branche d'assurance, nous constatons que la plus forte augmentation concerne les branches maladie (+19 %), accidents du travail (+20 %), protection juridique (+20 %), assistance (+26 %) et un pic peut être observé dans la branche tous risques (+75 %).

Ce résultat élevé est principalement dû à des plaintes concernant les assurances GSM déposées auprès de la SFAM, un assureur français. Cette dernière a prélevé indûment de l'argent sur les comptes bancaires de nombreux clients par le biais de prélèvements automatiques et a depuis été déclarée en faillite.

LÉGÈRE AMÉLIORATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ET DE DÉLAIS.

En 2022, les problèmes d'accessibilité pour les compagnies d'assurance, ainsi que pour les intermédiaires, ont été l'un des principaux motifs de plainte (une demande sur trois). Cela s'explique principalement par le manque de personnel dans le secteur des assurances. En 2023, l'Ombudsman note une légère diminution des plaintes à ce sujet. Cependant, elles représentent encore 27 % de toutes les demandes d'intervention. Les études révèlent qu'il s'agit principalement d'un manque de communication vis-à-vis des consommateurs.

Si des progrès peuvent être constatés, le recrutement, la formation et la fidélisation de nouveaux talents restent un défi de taille. L'amélioration des processus de gestion et l'intégration adéquate de la numérisation restent également un point à travailler. La nouvelle législation sur les délais de gestion en matière d'assurance, qui entrera en vigueur en octobre 2024, devrait améliorer la situation.

LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT, LA PRUDENCE EST DE MISE

L'Ombudsman est de plus en plus sollicité par des consommateurs qui ne se souviennent pas avoir souscrit un



Source: www.ombudsman-insurance-annualreport.be

contrat d'assurance déterminé. Il s'avère par la suite qu'ils l'ont souvent bel et bien fait, mais par voie numérique, sans se rendre pleinement compte des conséquences de leur acte. D'après les demandes reçues par l'Ombudsman, il semble que certains principes devraient toujours être appliqués lors de la souscription d'un contrat d'assurance, comme le fait de faire signer chaque document séparément et d'envoyer à

nouveau tous les documents signés au consommateur afin qu'il puisse en prendre connaissance et exercer son droit de rétractation.

LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES DE L'INTERMÉDIAIRE : UNE CHARGE NÉCESSAIRE.

L'Ombudsman note que certains intermédiaires rencontrent des

difficultés à remplir leurs obligations administratives. Souvent, l'analyse des besoins et la motivation des conseils donnés ne sont pas (entièrement) documentées par écrit. Les documents écrits sont pourtant cruciaux en cas de litige entre l'intermédiaire et un consommateur. Un dossier bien tenu permet d'éviter de longues discussions. Comme par le passé, l'Ombudsman préconise une approche



Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites
pour les employés
de la CP 341



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

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

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

Les coulisses de la banque : fondements et perspectives

07/10/2024

Bruxelles

- Banque : 6h général
- Assurances : 6h général
- Crédits hypothécaires : 6h général
- Crédits à la consommation : 6h général

Fraude & corruption, les nouveaux défis

11/10/2024

Bruxelles

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

Maîtriser les fondamentaux des fonds d'investissement

15/10/2024

Bruxelles

- Banque : 2h général et 4h spécifique
- Assurances : 2h général



Investir en 2024 : où, comment et pourquoi ?

25/10/2024

Webinaire

- Banque : 1.5h général
- Assurances : 1.5h général

Macro-économie et finance

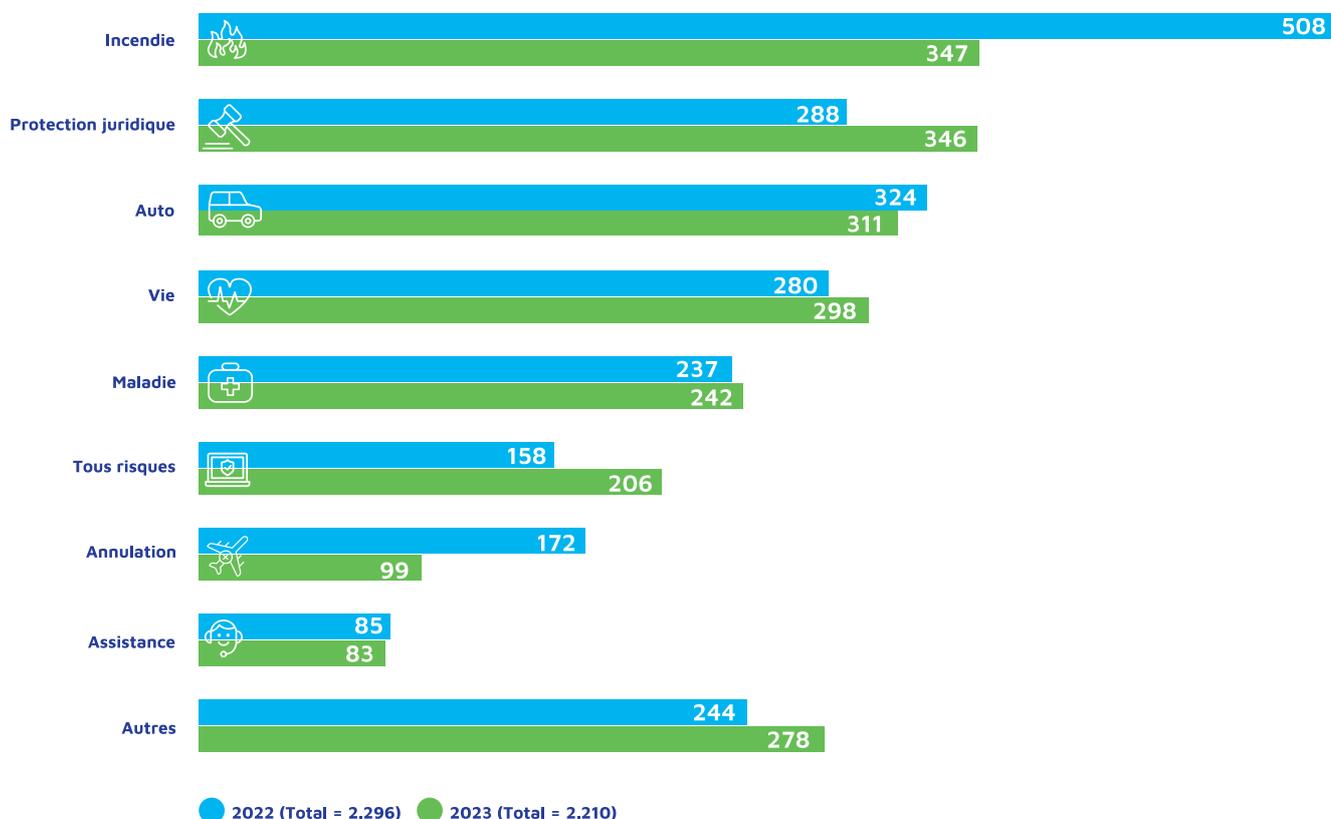
14/11/2024

Bruxelles

- Banque : 6h général
- Assurances : 6h général

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

sofuba.be



Bron: www.ombudsman-insurance-annualreport.be

plus pragmatique des formalités, ce qui permettrait de les rendre plus faciles à gérer administrativement sans pour autant perdre de vue leur utilité.

L'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE À TITRE ACCESSOIRE : LE CONSEIL VA AU-DELÀ DE LA VENTE DU PRODUIT.

En 2023, le nombre de demandes d'intervention sur des produits d'assurance vendus par des intermédiaires d'assurance à titre accessoire a fortement augmenté. De nombreux consommateurs se sont plaints auprès de l'Ombudsman au sujet de contrats d'assurance multimédia, vélo et voyage. L'intermédiaire d'assurance à titre accessoire n'ayant qu'un rôle de vendeur pour ces produits d'assurance, le consommateur ne bénéficie pas d'une assistance en cas de sinistre, comme ce serait le cas avec un

intermédiaire traditionnel. Des conseils plus approfondis, la confirmation des couvertures et des exclusions par le biais d'une fiche d'information et une liste des points de contact disponibles sont essentiels au maintien efficace du système mis en place pour les intermédiaires d'assurance à titre accessoire.

PROTECTION JURIDIQUE : GESTION À L'AMIABLE, POUR AUTANT QUE CELA RESTE EFFICACE

Avant de transmettre un dossier à un avocat, les assureurs tentent de résoudre le conflit à l'amiable avec l'autre partie. Cette démarche présente un intérêt économique certain et permet de désengorger les tribunaux. Cependant, il arrive qu'elle ne soit plus opportune, notamment lorsque le tiers ne réagit plus ou fait l'objet de poursuites judiciaires.

LES NOUVEAUX RISQUES : L'ASSURANCE VÉLO, UN PRODUIT QUI ROULE MAIS QUI CHERCHE ENCORE SA ROUTE.

L'usage des vélos, surtout électriques, augmente fortement mais leur vol aussi ! Le secteur de l'assurance suit le mouvement en offrant de nouveaux produits d'assurance pour couvrir ce risque. Toutefois, ces produits récents n'en sont qu'à leurs balbutiements. Le motif principal des plaintes introduites auprès de l'Ombudsman est le refus d'intervention en cas de vol, dû à des discussions sur l'interprétation des conditions générales. Ces produits sont adaptés au fur et à mesure que l'expérience pratique se construit.

RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN : AMÉLIORER LA POSSIBILITÉ DE RÉCUPÉRER LA TAXE ANTICIPATIVE DANS

L'ASSURANCE ÉPARGNE-PENSION

L'assurance épargne-pension est dans la plupart des cas soumise à la taxe anticipative à l'âge de 60 ans. Toutefois, si le consommateur n'a bénéficié d'aucun avantage fiscal pendant son épargne-pension, cette taxe n'est pas due. Le consommateur peut alors demander une rectification. Le délai pour ce faire est limité à 2 ans à partir du prélèvement de la taxe à 60 ans. Par conséquent, la taxe ne peut plus être récupérée lors de la liquidation du capital à 65 ans. L'Ombudsman présente quelques pistes afin de limiter cet effet pour le consommateur :

- Une information claire et précise sur le prélèvement de la taxe et le bref délai applicable

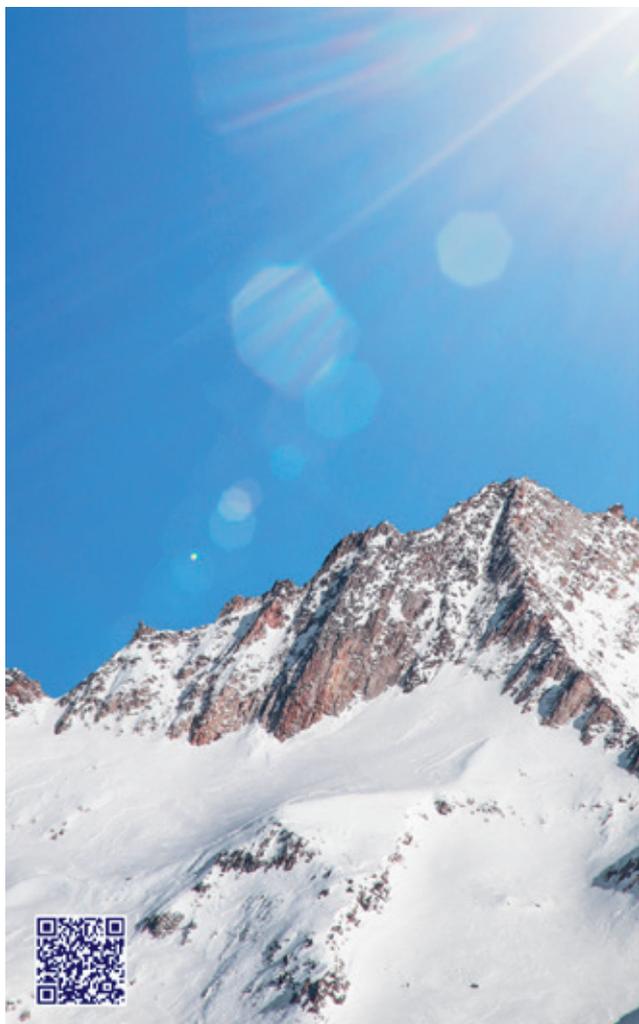
- Une prolongation du délai de récupération
- Une centralisation des informations concernant cette taxe.

SUIVI DE RECOMMANDATIONS PRÉCÉDENTES

Le législateur s'est inspiré des conseils déjà formulés par l'Ombudsman au cours de l'année écoulée. Citons les avancées suivantes :

- Les règles de résiliation ont été modifiées dans la loi du 9 octobre 2023 (voir l'article dans ce Momentum)
- Les délais de gestion ont été encadrés dans la loi du 17 mars 2024
- L'expertise en assurance incendie a été réglementée dans la loi du 3 mai 2024 et un code de conduite va bientôt voir le jour

Envie de lire
le rapport annuel
complet ?
Pour ce faire, rendez-vous
sur le site Internet
de l'Ombudsman
des Assurances



Une vision experte et exigeante de l'investissement

Pionnier européen de la **gestion quantitative** depuis **1998**, Chahine Capital propose au travers de sa **SICAV Digital Funds** une gamme de fonds actions différenciante, performante et transparente.

Nos **modèles algorithmiques propriétaires**, s'appuyant sur une approche systématique, identifient des indicateurs de **momentum**, permettant à nos portefeuilles de s'adapter aux **différentes configurations de marché**.



CHAHINE CAPITAL
PERFORMANCE ENGINEERING

Ceci est une communication marketing. Ce document, non contractuel et conçu à des fins d'information uniquement, est un outil de présentation simplifié qui ne constitue ni une offre de souscription, ni un conseil en investissement. Il est rappelé que les performances passées ne préjugent en rien des performances futures.

L'EU veut inciter davantage les citoyens à investir

L'Europe affiche l'un des taux d'épargne individuels les plus élevés au monde, alors que la participation aux marchés d'investissement de détail à haut rendement est faible par rapport au reste du monde. L'UE souhaite encourager le financement privé de notre économie afin de financer également la transition verte et numérique. Dans le même temps, l'UE doit devenir un lieu encore plus sûr, où les citoyens peuvent investir à long terme. La Retail Investment Strategy (RIS), qui place les intérêts des investisseurs au cœur de l'investissement de détail, fait partie de ce Plan d'action.

L'objectif est de permettre aux petits investisseurs (aux « investisseurs consommateurs ») de prendre des décisions d'investissement adaptées à leurs besoins et à leurs préférences, tout en veillant à ce qu'ils soient traités équitablement et protégés comme il se doit. Cela renforcera la confiance des petits investisseurs pour qu'ils investissent en toute sécurité dans leur avenir et tirent pleinement parti de l'union des marchés de capitaux de l'UE.

La Commission européenne, qui a proposé le package RIS en mai 2023, constate que le cadre réglementaire actuel pose des problèmes en matière de protection des investisseurs. Les investisseurs de détail ont du mal



à comprendre et à comparer les offres d'investissement sur la base des documents d'information. Les canaux numériques augmentent le risque d'informations et de pratiques trompeuses sur le marché. La Commission européenne constate également des lacunes dans la manière dont les produits sont créés et distribués, ce qui entraîne des coûts élevés injustifiés pour les investisseurs.

Nous avons posé quelques questions à maître Tom Van Dyck, expert en droit financier, afin de savoir ce que représentera la RIS pour notre secteur.

L'Europe affiche l'un des taux d'épargne individuels les plus élevés au monde, alors que la participation aux marchés d'investissement de détail à haut rendement est faible par rapport au reste du monde. L'UE souhaite encourager le financement privé de notre économie afin de financer également la transition verte et numérique. Dans le même temps, l'UE doit devenir un lieu encore plus sûr, où les citoyens peuvent investir à long terme.

La Retail Investment Strategy (RIS), qui place les intérêts des investisseurs au cœur de l'investissement de détail, fait partie de ce Plan d'action. L'objectif est de permettre aux petits investisseurs (aux « investisseurs consommateurs ») de prendre des décisions d'investissement adaptées à leurs besoins et à leurs préférences, tout en veillant à ce qu'ils soient traités équitablement et protégés comme il se doit. Cela renforcera la confiance des petits investisseurs pour qu'ils investissent en toute sécurité dans leur avenir et tirent pleinement parti de l'union des marchés de capitaux de l'UE.

Il va sans dire que tout cela aura un impact sur le secteur financier et la profession d'intermédiaire. Nous avons posé quelques questions à maître Tom Van Dyck, expert en droit financier, afin de savoir ce que représentera la RIS pour notre secteur.

Nos membres aspirent à un peu de tranquillité d'esprit face aux nouvelles réglementations et obligations. Pourquoi l'Union européenne ne cesse-t-elle d'élaborer de nouvelles règles ?

Le package Retail Investment Strategy (RIS) a été proposé par la Commission européenne en mai 2023. Après un débat très intense au Parlement européen, le Conseil européen a adopté un texte de compromis le 12 juin 2024. Par le biais de la RIS, le législateur européen cherche à « uniformiser les règles du jeu » pour les produits bancaires, d'investissement et d'assurance ainsi que pour les fonds. Par exemple, la RIS introduit des règles plus strictes en matière d'incitations. Elles seront fondamentalement les mêmes, qu'il s'agisse de produits MiFID2 ou de produits d'assurance.

L'objectif est-il d'harmoniser davantage la réglementation en matière d'assurance, de banque et d'investissement ?

C'est en effet l'essence de la nouvelle législation. Actuellement, bien que les règles soient similaires, elles diffèrent d'une directive à l'autre (MiFID2, IDD, AIFMD, UCITS). L'objectif est de supprimer les incohérences

entre les différents régimes des règles financières européennes.

S'agit-il principalement de règles pour les intermédiaires ?

Les nouvelles règles harmonisées s'appliqueront à la fois aux intermédiaires (agents et courtiers) et aux « fabricants » de produits financiers, tels que les établissements de crédit ou les compagnies d'assurance.

En quoi consiste le nouveau inducement test ?

La proposition initiale de la Commission européenne interdisait les incitations dans le cadre de l'*execution only* (c'est-à-dire sans conseil). Cette interdiction a été levée par le Conseil européen dans le texte de compromis de juin 2024.

En bref, les incitations doivent désormais être conformes à ce que l'on appelle les « principes généraux ». Par exemple, elles ne doivent pas inciter à proposer ou à recommander au client un instrument financier ou un service particulier. Le montant des incitations payées ou acceptées doit également être proportionnel à la valeur de l'instrument financier et au niveau de service fourni

au client, qui doit également en retirer un avantage tangible.

À cela s'ajoute donc un nouvel inducement test. Il faudra notamment démontrer que les incitations respectent des critères qualitatifs et visent à améliorer la qualité du service fourni au client. Les incitations ne peuvent inclure aucune forme de seuil variable ou conditionnel (ou autre forme d'accélération de la valeur) qui est débloqué en atteignant un objectif basé sur le volume ou la valeur des ventes. Il est également important de noter qu'il doit exister un mécanisme de claw back permettant de récupérer les incitations à leur valeur nominale si les intérêts des clients ont été lésés.

Autre nouveauté : le test Value for Money (rapport qualité-prix). En quoi consiste-t-il ? Et cela a-t-il également un impact sur l'intermédiaire ?

Le test *Value for Money* (VfM) est en effet une nouveauté de la RIS.

À l'origine, la Commission européenne avait proposé un test de grande envergure pour « mesurer » la valeur que les investisseurs reçoivent pour



leur argent : le prix d'un produit d'investissement serait alors comparé à chaque fois à une « référence » qui serait établie par l'AEMF et l'AEAPP. En cas d'écart trop important par rapport à ces références, le produit ne pourrait pas être commercialisé auprès des investisseurs de détail, à moins qu'il ne puisse encore être prouvé que ceux-ci en ont eu pour leur argent.

Dans le texte de compromis de juin 2024, le Conseil européen a conservé les références mais les a ajustées de sorte que les fabricants et les distributeurs devront comparer leurs produits d'investissement avec un groupe de référence d'autres produits d'investissement similaires dans l'UE afin de déterminer si le produit d'investissement offre un bon rapport qualité-prix. En d'autres termes, cette comparaison ne devrait plus être basée sur les références imposées par l'AEMF et l'AEAPP. Si le résultat de la comparaison s'écarte sensiblement de la moyenne au détriment du client, des tests supplémentaires doivent être effectués et des mesures correctives doivent être prises si nécessaire pour garantir que le client en a pour son argent. Les fabricants et les distributeurs doivent être en mesure de démontrer objectivement la VfM, même si elle s'écarte considérablement de la moyenne du client.

Y a-t-il quelque chose de nouveau qui va avoir un autre effet significatif sur la fonction de conseil de l'intermédiaire ?

Oui, je pense au « test de l'intérêt supérieur ». Le Conseil européen introduit un nouveau « test de l'intérêt supérieur » dans le texte de compromis. Ce test exige que les conseillers financiers non indépendants fondent leur évaluation de l'adéquation sur une gamme appropriée de produits provenant d'un ou de plusieurs fabricants. Ces produits doivent être suffisamment diversifiés en termes de type, de caractéristiques et d'actifs d'investissement sous-jacents

(cette exigence s'appliquait déjà aux conseillers financiers indépendants).

Lorsqu'ils comparent des produits équivalents qui sont adaptés et présentent des caractéristiques similaires (par exemple, des caractéristiques ESG similaires), les conseillers financiers doivent recommander le produit le plus rentable. L'évaluation du rapport coût-efficacité doit prendre en compte les performances et les coûts, les frais associés et les incitations liées aux produits financiers, ainsi que d'autres facteurs du produit pertinents pour le client, tels que la performance et le rendement escompté.

Autre nouveauté : l'assouplissement de la définition de « client professionnel ». Par exemple, dans l'actuelle MiFID2, seule l'expérience professionnelle dans le secteur financier compte. Dans la RIS, la formation deviendra également un critère pertinent. Si les textes de la RIS sont approuvés, on peut s'attendre à ce qu'un grand nombre d'investisseurs de détail puissent se requalifier en investisseurs professionnels, s'ils le souhaitent.

Tout cela a-t-il déjà été approuvé ?

Non. Les « trilogues » débiteront dès septembre 2024, où le texte final sera négocié entre la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil européen. Nous attendons un accord au plus tôt fin 2024 ou début 2025.

À partir de quand ces règles s'appliqueraient-elles ?

Pour l'instant, le timing est incertain. On peut s'attendre à ce que les règles ne s'appliquent qu'au Q2 2026 au plus tôt, mais cela dépend en grande partie des négociations politiques qui commencent à présent.

Étant donné qu'il s'agit d'un projet encore lointain, nos membres devraient-ils s'en préoccuper dès maintenant ?

Bien que la RIS semble encore assez futuriste, nous la suivons de près. Les clients qui prévoient certains changements structurels devraient prendre en compte certains aspects de la RIS dès maintenant, afin que leur organisation soit future-proof.

BZB-Fedafin suit ce dossier de près. Elle le fait par l'intermédiaire du BIPAR et de la FECIF, les fédérations européennes dont elle est membre. Grâce à ces organisations, BZB-Fedafin peut faire pression au niveau européen pour modifier, voire renverser certaines propositions. Par exemple, le projet initial d'interdiction totale des commissions pourrait être renversé. BZB-Fedafin a écrit aux parlementaires belges et au Commissaire européen Reynders à ce sujet.

AG,
à vos côtés

depuis 200 ANS.

Bâtissons ensemble
les 200 prochaines
années !



Supporter de votre vie





Devenez membre de BZB-Fedafin !

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

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre ! 

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

* Uniquement pour les nouveaux membres et en cas de paiement de l'affiliation pour 2025.