

Momentum.

03/25

27^e année | trimestriel | septembre 2025



Je me tiens aux côtés de celles et ceux qui entreprennent

David Clarinval



bzb
fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépot Alost
P923465



MIXTE
Papier | Pour une gestion forestière responsable
FSC® C014767

LE BON D'ASSURANCE 2,5% BRUT*

- Taux d'intérêt garanti
- Pas de précompte mobilier au terme
- Couverture décès de 130% possible
- Investissement de min. 2.000 euros

En savoir plus sur le Bon d'assurance ?

Votre account manager Life vous renseignera sur ses conditions.

Découvrez tous les détails sur V-Connect et sur [vivium.be](#)

* Le taux d'intérêt de 2,5 % est applicable à partir du 14/05/2025.

Pour les contrats conclus après cette date, Vivium peut modifier ce taux.



Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde
0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde
info@bzb-fedafin.be | www.bzb-fedafin.be

Editeur responsable

Albert Verlinden
Einestraat 21 | 9700 Audenarde
albert@bzb-fedafin.be

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

Faire de la publicité dans Momentum ?

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

Contribution FSMA - l'intermédiaire indépendant décide des inscriptions

À la grande frustration de notre secteur, les contributions annuelles de la FSMA continuent d'augmenter, tandis que le nombre d'intermédiaires indépendants diminue d'année en année. BZB-Fedafin plaide donc en faveur d'un système plus juste et plus proportionnel, car moins il y a d'épaules pour porter le fardeau, plus la pression sur chacun de nous est forte.

Des consultations récentes avec la FSMA montrent qu'une réduction générale est difficile. La FSMA est financée par les contributions des sociétés sous sa supervision. Cela se fait par le biais de budgets fixes, déterminés par arrêté royal. Les tâches de surveillance de la FSMA sont de plus en plus étendues, de sorte qu'une réduction générale des cotisations n'est pas possible dans l'immédiat. Une réorganisation des contributions entre les entreprises supervisées est possible, mais c'est une décision politique.

Dans ce cas, que pouvons-nous faire ? Déterminer correctement qui doit être enregistré en tant que PCP, RD ou dirigeant effectif. Les banques obligent parfois leurs agents à inscrire tous les collaborateurs pour toutes les activités, même s'ils n'exercent pas d'activités de médiation pour tous les statuts. Il en résulte plus d'administration, des coûts plus élevés et des erreurs sur le plan juridique également.

À la demande de BZB-Fedafin, la FSMA a précisé dans sa FAQ « qu'il appartient exclusivement à l'intermédiaire indépendant de déterminer qui, au sein de l'entreprise, est qualifié de personne responsable impliquée dans la médiation, sur la base de sa propre analyse continue des activités spécifiques que chaque personne exerce dans la pratique ». Ce principe s'applique aux PCP, aux RD et aux dirigeants effectifs et doit être basé sur des activités réelles. Cet ajout clarifie et évite les malentendus futurs.

Notre message est clair : les contributions ne doivent pas provenir d'instructions erronées ou de pratiques illégales. Les règles existent, il est maintenant temps de les appliquer correctement.

Cordialement,
Albert Verlinden
Président BZB-Fedafin



contenu

- 2** Nouvelles en bref
- 4** Entretien avec le ministre Clarinval. « Je me tiens aux côtés de celles et ceux qui entreprennent. »
- 8** De la contribution de solidarité à la taxe sur la valeur ajoutée pure et généralisée : que pouvons-nous en attendre ?
« La connaissance de BZB-Fedafin et notre expérience pratique s'accordent bien. »
- 12** Dix ans de présidence dans un secteur en mutation. Entretien avec Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin
- 20** Rapport de l'AEAPP : Que nous apprennent les résultats du client mystère ?
- 22** Nouvelles règles d'accessibilité : qu'impliquent-elles pour les agents bancaires et les intermédiaires d'assurance et de crédit ?
- 26** Rapport annuel de la FSMA : accent sur la « value for money »
- 30** Une organisation de bureau performante. Par Geert Dehouck, Coach et formateur en travail de bureau.

NOUVELLES

Nouvelles en bref

Contributions FSMA

Chaque fois que la FSMA collecte les contributions auprès des intermédiaires, les membres viennent nous voir pour exprimer leur indignation quant au montant de ces contributions.

BZB-Fedafin a inclus la réduction des cotisations dans son mémorandum politique. Cependant, cela s'avère complexe. La FSMA est financée par les contributions des entreprises sous sa supervision. Nous travaillons avec des enveloppes qui sont déterminées par arrêté royal. Une réduction globale des cotisations n'est pas envisageable, car les tâches de surveillance de la FSMA sont de plus en plus étendues. Un réaménagement des pourcentages et une réduction du montant total payé par les intermédiaires semble être la seule autre piste, mais cela devrait être compensé par des contributions plus élevées de la part d'autres entreprises sous surveillance. C'est pourquoi il s'agit plutôt d'un vœu pieux.

Mais il y a des choses que vous pouvez faire vous-même pour maintenir la facture aussi basse que possible.

- Vérifiez si vous souhaitez vraiment conserver cette inscription en tant qu'intermédiaire de crédit hypothécaire. La contribution pour cette catégorie est de loin la plus élevée.
- Si vous travaillez avec plusieurs entreprises pour la même activité, vous devez déterminer si l'activité peut être regroupée sous une seule entreprise.
- Vérifiez s'il est nécessaire que tous vos PCP soient enregistrés pour toutes les activités.
- Examinez attentivement qui doit être enregistré en tant que PCP et qui ne doit pas l'être.
- N'oubliez pas de signaler les changements avant le 1er janvier. Après tout, la FSMA calcule la contribution sur la base de la situation au 1er janvier. Si vous souhaitez arrêter l'inscription, faites-le par exemple le 31 décembre et non le 1er janvier ou plus tard.

Le premier groupe a prêté serment en tant que banquiers

Le 15 juillet, une première catégorie de banquiers a dû prêter serment. Il s'agit des administrateurs, des dirigeants effectifs et des responsables des services de conformité, de gestion des risques et d'audit interne (les personnes dites « fit & proper »).

Les dirigeants effectifs et les responsables des fonctions de contrôle indépendantes (conformité, gestion des risques et audit interne) prêtent serment à la FSMA. Environ 500 banquiers ont prêté serment devant le président et le vice-président de la FSMA. Les autres personnes ont prêté le serment bancaire devant un dirigeant effectif de leur

banque. Concrètement, il s'agit d'environ 3 250 personnes qui prêteront serment en interne avant l'été 2025.

« Le 'tone at the top' est crucial pour garantir l'éthique des banquiers » La FSMA peut imposer des sanctions disciplinaires en cas de non-respect du serment bancaire, y compris l'interdiction d'exercer la profession pendant une période maximale de 3 ans.



Emplois de fin de carrière CP307 – CP341

Dans les CP307 et CP341, la CCT qui permet un emploi de fin de carrière avec allocation à partir de 55 ans a été prolongée jusqu'au 31/12/2025. Cela concerne les travailleurs ayant une longue carrière, une profession difficile ou provenant d'une entreprise en difficulté ou en restructuration.



Transposition de la directive européenne sur le crédit à la consommation (CCDI)

La directive européenne sur le crédit à la consommation doit être transposée dans la législation belge d'ici au 20 novembre 2025. À partir du 20 novembre 2026, les nouvelles règles entreront en vigueur.

L'objectif est de renforcer la protection des consommateurs. La nouvelle directive a un champ d'application plus large. En raison de la numérisation et de l'explosion du marché

du crédit numérique, les règles existantes se sont révélées inadéquates. Les nouveaux acteurs tels que les fintechs ou les boutiques en ligne et les nouveaux produits qui ne sont pas actuellement soumis à la réglementation seront désormais réglementés.

BZB-Fedafin suit de près ce dossier et exhorte les ministres compétents à ne pas imposer de règles aux intermédiaires de crédit qui vont au-delà de ce que prévoit la directive. Nous y reviendrons en détail dès que le projet de loi sera publié.

Federal Learning Account : reporté au 1er janvier 2026

L'obligation d'enregistrer les formations dans le Federal Learning Account (FLA) a été reportée à nouveau, cette fois au 1er janvier 2026.

Le gouvernement a annoncé l'abolition du FLA et étudie un système moins contraignant sur le plan administratif. Étant donné que

l'obligation pour les employeurs d'enregistrer les formations et les droits à la formation continuera d'exister, il est préférable de suivre la formation de vos travailleurs en interne dans le compte de formation individuel ou dans le FLA.

Chiffres clés sur l'activité des investisseurs de détail belges La FSMA cartographie le secteur de l'investissement et de l'assurance

Vous voulez savoir combien de Belges investissent ? Ce qu'ils ont dans leur portefeuille ? Qu'en est-il de la littératie financière des investisseurs ? Vous vous intéressez au nombre de jeunes qui investissent et dans quoi ? Alors, assurez-vous de consulter les résultats du Retail Investor Survey 2024 de la FSMA sur les investisseurs de détail.

En décembre 2024, la FSMA, en collaboration avec IPSOS, a mené une enquête auprès de 1 500 investisseurs belges. L'enquête a été réalisée par le biais d'entretiens en ligne d'une durée moyenne de 15 minutes.

La FSMA cartographiera désormais le comportement des investisseurs belges chaque trimestre par le biais du 'retail investor dashboard'. Ce tableau de bord se compose

de deux parties : une partie fixe avec des graphiques de base fixes qui sont mis à jour chaque trimestre et une partie variable dans laquelle l'orientation change. En janvier, il a été publié pour la première fois pour le troisième trimestre de 2024, en mai pour le quatrième trimestre 2024 et en juillet pour le premier trimestre 2025.

Sur la base d'une enquête de la FSMA dans le cadre de sa surveillance comportementale, la FSMA a préparé un rapport sur les secteurs de l'investissement et de l'assurance.

Les rapports fournissent des informations intéressantes sur l'organisation et les activités du secteur de l'investissement et de l'assurance en Belgique, tant pour les professionnels que pour les consommateurs.

Règles de résiliation - mise à jour

Fin 2024, les règles de résiliation des contrats d'assurance ont changé. Vous le savez sans aucun doute déjà. À la suite de cette modification des règles, nous attirons votre attention sur le fait que les organisations sectorielles, en collaboration avec Assuralia, ont apporté quelques modifications aux documents déjà existants, afin qu'ils correspondent également aux nouvelles règles de résiliation.

Concrètement, il s'agit des documents suivants : l'avis de changement d'intermédiaire (où le délai a été réduit de 3 à 2 mois conformément aux nouvelles règles de résiliation) et le contrat de médiation pour les courtiers d'assurance.

Le secteur négocie actuellement un modèle de lettre de résiliation. Les discussions à ce sujet sont toujours en cours. En attendant un résultat final, nous avons déjà développé notre propre modèle de BZB-Fedafin, que vous pouvez trouver sur notre site Web.

Entretien avec le ministre Clarinval

"Je me tiens aux côtés de celles et ceux qui entreprennent"

En tant qu'ancien ministre en charge des PME et actuel ministre de l'Emploi, de l'Économie et de l'Agriculture, David Clarinval connaît de l'intérieur les besoins des entrepreneurs. Dans cette interview, il aborde des thèmes d'actualité qui concernent également les intermédiaires financiers indépendants : de la simplification administrative et de la surréglementation au rôle des influenceurs financiers et au besoin de transparence dans les services financiers. BZB-Fedafin a posé les questions - le ministre a donné des réponses ouvertes et nuancées.

Monsieur le Ministre, vous étiez en charge des PME lors de la précédente législature. Vous connaissez donc les préoccupations des entrepreneurs comme personne d'autre. Vous êtes maintenant l'un des moteurs de la simplification administrative. Quand pouvons-nous attendre les premières mesures concrètes ? Et le secteur sera-t-il impliqué ?

Les premières étapes ont déjà été franchies. Avant les vacances d'été, les fédérations ont eu la possibilité de soumettre des propositions de simplification administrative. Ces propositions ont été regroupées par mon collègue Vincent Van Peteghem. À partir de septembre, nous entamerons des discussions pour parvenir à un plan d'action fédéral. Nous voulons approuver ce plan en décembre, afin de pouvoir vraiment commencer début 2026. Important : nous impliquons les parties prenantes, y compris votre secteur, à chaque étape du processus.

Comment vous assurez-vous d'aller au-delà de quelques « victoires

rapides » ? Y aura-t-il aussi une véritable déréglementation durable, spécifique à notre secteur ?

Absolument. Une simplification durable n'est possible que si la mentalité « less is more » est également adoptée au niveau européen. La Commission européenne prend des mesures, notamment avec le paquet de simplification Omnibus. Mais il faut aller plus loin. La législation ne doit plus être un réflexe automatique pour chaque problème social. Je préconise la retenue et un réel changement de mentalité.

En parlant de réglementation européenne : quelle est votre position sur le « goldplating » dans des directives telles que l'IDD ?

Ma position est claire et même incluse dans l'accord de coalition : la surréglementation est inacceptable. La compétitivité des entreprises belges est déjà sous pression en raison des coûts élevés de l'énergie, des coûts salariaux élevés et des charges administratives. La dernière chose dont nous avons besoin est de saper les règles du jeu équitables



David Clarinval, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et de l'Agriculture.

avec les autres États membres en nous imposant des règles qui vont au-delà de ce que l'Europe attend. Pour chaque nouveau dossier qui relève de ma compétence, je fais un « no-goldplating-test ».

La loi B2B qui protège les entreprises contre les pratiques déloyales du marché et les abus est en cours d'évaluation. Nous identifions principalement des problèmes d'application. Le facteur de peur empêche la partie faible de revendiquer ses droits. Êtes-vous prêt à donner plus de pouvoir à l'Autorité belge de la concurrence (ABC) et à l'Inspection économique ?

Je suis de près cette évaluation. Des conseils sont en cours, de la part de l'ABC et du SPF Économie également. En tout état de cause, il est important que la loi puisse avoir un effet concret. Je surveillerai attentivement ce point.

Nous vous connaissons comme un ministre qui soutient les indépendants et les PME. Dans le passé, nous avons également pu compter sur votre soutien pour les intermédiaires financiers indépendants. Nous avons quelques questions concernant le statut d'intermédiaire financier indépendant. Par exemple, soutenez-vous l'introduction d'un

sous-agent dans le crédit à la consommation ?

Je comprends la question de l'introduction du statut de sous-agent dans le crédit à la consommation. J'ai déjà consulté la FSMA à ce sujet ; il existe effectivement des possibilités. Avec mes collègues Jan Jambon et Rob Beenders, je vais maintenant voir comment nous pouvons donner suite à cette question.

Les courtiers en crédit n'ont pas accès à la Centrale des crédits aux particuliers. Cela entraîne un ralentissement des services et parfois des coûts inutiles pour les courtiers en crédit. Que pensez-



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.

Traitements des cartes de paiement

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

POLITIQUE

vous d'un accès direct limité à la Centrale des crédits aux particuliers pour les courtiers en crédit ?

Nous parlons d'un accès direct aux données personnelles sensibles des citoyens. Vous comprendrez qu'en tant que libéral, je suis très attaché au respect de la vie privée et que je suis très prudent avec toute initiative qui pourrait affecter ce droit fondamental. Néanmoins, je suis ouvert à la réflexion sur la manière dont les courtiers en crédit peuvent offrir de meilleurs services aux consommateurs et contribuer à la lutte contre le surendettement.

Les agents ne sont pas soumis à la loi sur l'information précontractuelle en cas de coopération commerciale. Quelle est votre position ?

En tant que ministre, j'ai demandé l'avis de la Commission des accords de distribution parce que votre organisation m'avait sensibilisé à cette question. J'attends cette contribution. Dès que l'avis sera disponible, je prendrai position à ce sujet.

Êtes-vous prêt à faciliter un code de conduite dans le secteur de l'assurance, tel qu'il existe dans les banques ?

Jusqu'à présent, je n'ai reçu aucune question à ce sujet, mais si elle se présente, je suis certainement prêt à voir quel rôle je peux jouer à cet égard.

Nous demandons depuis longtemps un organe consultatif

officiel pour les services bancaires et d'investissement, par analogie avec la Commission des assurances. Notre intention est que les intermédiaires soient également entendus de cette manière sur les dossiers qui les concernent. Maintenant, il arrive régulièrement que les intermédiaires ne soient pas du tout connus de certaines législations qui ont un impact sur eux. Êtes-vous prêt à créer cet organe par la loi ?

La Commission des assurances prouve son utilité. Je suis prêt à examiner comment les intermédiaires financiers peuvent être mieux représentés dans les organes consultatifs existants tels que la Commission consultative spéciale sur la consommation.

Indépendamment de cela, mon engagement envers les fédérations d'intermédiaires reste pleinement applicable : mon cabinet continuera à les consulter pour tous les dossiers pertinents qui relèvent de ma compétence en tant que ministre de l'Économie.

De plus en plus de finfluenceurs donnent des conseils financiers sans contrôle. Est-ce que vous travaillez là-dessus ?

Oui, c'est un point prioritaire. Les influenceurs qui font de la promotion professionnelle sont soumis aux règles de la communication commerciale et des pratiques commerciales loyales. Comme toutes les autres entreprises, les entrepreneurs influenceurs doivent donc

se conformer à l'interdiction d'induire les consommateurs en erreur.

Mes services au sein de l'Inspection économique surveillent en permanence les activités commerciales en ligne. En ce qui concerne les influenceurs, d'autres actions sont également prévues en 2025, avec une attention particulière portée à la sensibilisation des parties prenantes. À cette fin, des ateliers devront être organisés, où les règles applicables seront clairement expliquées, afin que chacun comprenne ses obligations légales. En parallèle, mon collègue Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, élaborera un cadre juridique pour les influenceurs, visant à mieux faire respecter les règles de protection des consommateurs.

Quel est votre message aux nombreux intermédiaires indépendants qui s'inquiètent des obligations supplémentaires ?

Je me considère comme un allié pour tout entrepreneur. Ma porte est toujours ouverte pour entendre les préoccupations et trouver des solutions ensemble. Je prends cet engagement tous les jours.

Enfin, quand considérez-vous votre mandat comme réussi dans 4 ans ?

En bref et clairement : si la Belgique est plus compétitive dans quatre ans, attire plus d'investissements, crée plus d'emplois et joue un rôle de pionnier dans l'innovation et les secteurs tournés vers l'avenir.

De la « contribution de solidarité » à la taxe sur la valeur ajoutée pure et généralisée : que pouvons-nous en attendre ?

INTRODUCTION, CONTEXTE ET OBJECTIF

L'introduction de la « taxe Coucke » est l'une des mesures fiscales les plus controversées de l'accord gouvernemental de la coalition Arizona. En effet, il s'agit d'une taxe généralisée sur la valeur ajoutée sur les actifs financiers, initialement proposée comme une « contribution de solidarité » pour réduire la charge fiscale sur le travail sans saper les finances publiques.

Selon des études de l'Observatoire fiscal de l'UE (EU Tax Observatory) et de la Banque nationale, les ménages les plus riches paient proportionnellement moins d'impôts, alors qu'ils détiennent la majeure partie du capital. La Belgique est également l'un des rares pays de l'OCDE à ne pas avoir de taxe générale sur la valeur ajoutée. La nouvelle taxe vise les personnes physiques et morales qui réalisent des plus-values en dehors de leur activité professionnelle.

SITUATION ACTUELLE

Actuellement, les plus-values sur les actions et les autres actifs financiers, réalisées en dehors de l'activité professionnelle, ne sont imposées qu'à titre exceptionnel, principalement en cas de spéculation ou de gestion anormale, au taux de 33 %. En outre, un prélevement spécial de 16,5 % s'applique à la vente d'une participation substantielle

(c'est-à-dire 25 %) à des sociétés non-membres de l'EEE.

NOUVEAU RÉGIME ATTENDU

Le nouveau régime, approuvé en première lecture le 18 juillet 2025, remplace le régime actuel des plus-values sur les actions ne résultant pas d'opérations spéculatives et élargit considérablement le champ d'application. Le taux standard est de 10 %, avec des exemptions et des nuances telles que la déduction des moins-values au cours de la même année et de la même classe d'actifs. Pour les transferts considérés comme une gestion anormale, le taux de 33 % reste en vigueur.

Dans la suite de cette contribution, nous discuterons des principaux éléments du nouveau régime, tel qu'il est actuellement prévu, sans (pouvoir) entrer dans tous les détails, exceptions, etc., compte tenu de la complexité du régime.

A. QUELLES SONT LES PLUS-VALUES VISÉES ?

Il est important de noter tout d'abord que seules les plus-values réalisées en dehors de l'activité professionnelle sont visées par ce nouveau régime. En outre, seuls les

« L'introduction de la « taxe Coucke » est l'une des mesures fiscales les plus controversées de l'accord gouvernemental de la coalition Arizona. »

transferts à titre onéreux sont admissibles. Cependant, le projet contient un certain nombre d'événements qui sont assimilés à un transfert à titre onéreux :

- Le paiement à vie du capital et des valeurs de rachat des contrats d'assurance-vie et des opérations de capitalisation ;
- Le transfert par un contribuable de sa résidence fiscale ou du siège de sa fortune à l'étranger. Dans ce dernier cas, une taxe de sortie est prévue, qui permet une imposition sur la plus-value latente. Toutefois, un report automatique de paiement est prévu lorsque le contribuable s'installe dans certains pays. Dans ce cas, l'impôt sur les plus-values n'est effectivement perçu que si les actifs concernés sont réalisés dans les deux ans suivant le changement de résidence. Si le contribuable rétablit sa résidence fiscale en Belgique dans ce délai, l'obligation de payer l'impôt expire.

Si les plus-values relèvent de cette condition de base, le projet de texte distingue trois catégories de plus-values imposables :

Plus-values internes

Les plus-values internes seront désormais soumises à un régime fiscal distinct, avec un taux d'imposition de 33 %. Ce régime entre en vigueur lorsqu'un contribuable réalise une plus-value sur des actions par le transfert (apport ou vente) d'actions à une société qu'il contrôle directement ou indirectement, seul ou avec sa famille.

Ce régime ne sera pas appliqué si, par exemple, les parents transfèrent les actions d'une entreprise familiale aux enfants ou aux holdings des enfants dans le cadre d'un transfert à la génération suivante. Ces transferts pourraient relever du système des participations substantielles.

« Participations substantielles »

Ce régime vise les plus-values réalisées à la suite d'une cession à titre onéreux, réalisées en dehors de l'activité professionnelle ou de la spéculation, par le vendeur qui détient directement des actions lui conférant au moins 20 % des droits dans la personne morale dont les actions sont cédées.

Des taux d'imposition échelonnés s'appliquent à cette deuxième catégorie :

- **Exonération de base de 1 million d'euros (cette exonération ne peut être utilisée qu'une fois tous les 5 ans) ;**
 - 1,25 % entre 1 million et 2,5 millions d'euros ;
 - 2,5 % entre 2,5 et 5 millions d'euros ;
 - 5 % entre 5 et 10 millions d'euros ;
 - 10 % à partir de 10 millions d'euros.

Le fait que la participation de 20 % doive être évaluée sur une base individuelle peut créer des situations défavorables au sein de certaines entreprises familiales où, par exemple, les enfants détiennent chacun moins de 20 % des droits. Ils ne pourront alors pas invoquer l'exonération de base de 1 million d'euros lors de la vente, mais se rabattront sur le régime général, qui prévoit une exonération de 10 000 euros, sans taux d'imposition progressifs.

En outre, le taux d'imposition distinct de 16,5 % continuera de s'appliquer aux ventes d'une participation substantielle à une société non-membre de l'EEE. Là encore, on parle de participation



Anja Van de Velde, avocate spécialiste du droit fiscal

B. QUATRE CATÉGORIES D'ACTIFS FINANCIERS IMPOSABLES

Le projet de texte fait référence à quatre catégories d'actifs financiers qui relèveraient du nouveau régime :

Instruments financiers

Cette catégorie comprend les titres classiques comme les actions cotées et non cotées, les obligations, les titres de créance, les droits de participation dans les organismes de placement collectif, les ETF (trackers), les instruments du marché monétaire et toutes sortes de produits dérivés (options, contrats à terme, swaps, etc.). Les instruments détenus en Belgique ainsi que ceux détenus à l'étranger sont concernés.

Contrats d'assurance épargne ou d'investissement

Cette catégorie comprend les produits d'assurance comme les assurances épargne non fiscales (branche 21, branche 22, branche 26), la branche 23 (assurance d'investissement à condition qu'elle ne soit



« Il ne reste presque rien des plans initiaux visant à simplifier l'impôt sur le revenu des personnes physiques dans un certain nombre de domaines et à accroître ainsi la sécurité juridique. »

pas imposable en tant que revenu mobilier ou professionnel à la date du rachat) et les contrats étrangers.

Crypto-actifs

Cette catégorie concerne la crypto-monnaie, les NFT, ainsi que d'autres formes numériques d'une valeur ou d'un droit.

Devises

Les devises comprennent les espèces au sens strict, l'or d'investissement (ou sous forme de lingots d'un poids accepté par les marchés de l'or), ainsi que les monnaies numériques de la banque centrale.

C. BASE IMPOSABLE ET ÉVALUATION

La nouvelle législation prévoit des règles complexes pour déterminer la base imposable et l'évaluation. Nous nous limitons ici à l'essentiel.

La plus-value imposable est calculée comme la différence positive entre le prix reçu et la valeur d'acquisition. Pour les actifs financiers acquis avant l'application du nouveau régime, la plus-value correspond à la différence entre le prix reçu et la valeur au moment de l'application du nouveau régime, sauf si le prix reçu est inférieur à la valeur d'acquisition initiale. L'avant-projet prévoit que les moins-values de la même catégorie d'actifs peuvent être déduites au cours de l'année des plus-values. Les frais, les taxes et les impôts ne sont pas déduits.

Des règles spécifiques sont prévues pour calculer les plus-values historiques dans le cas d'actifs financiers cotés et non cotés, ainsi que pour les assurances-vie et les opérations de capitalisation, qui ne relèvent pas du champ d'application de cet article.

D. LA PERCEPTION EFFECTIVE DE L'IMPÔT

Dans le cadre du régime général de l'impôt sur les plus-values proposé, les plus-values sur les actifs financiers pour les instruments financiers et certains contrats d'assurance sont en principe imposées à

comptes-titres, taxe patrimoniale, taxe Reynders, etc.) sont toutes maintenues dans leur intégralité.

Il ne reste presque rien des plans initiaux visant à simplifier l'impôt sur le revenu des personnes physiques dans un certain nombre de domaines et à accroître ainsi la sécurité juridique.

Les discussions concernant la gestion normale ou non du patrimoine privé, la qualification éventuelle en tant que revenu professionnel ou même en tant que revenu mobilier continuent d'exister et l'interaction complexe avec la taxe Reynders conduira également à des casse-têtes épineux et à d'éventuelles discussions avec l'administration fiscale.

Le nouveau régime est un ensemble complexe de règles, d'exceptions, de taux différents et d'adaptations aux règles existantes (le régime de la participation substantielle lors du transfert à une société non-membre de l'EEE), et l'application pratique du nouveau régime risque donc d'être particulièrement lourde. Les institutions financières ont déjà mis en garde contre l'impact administratif considérable. La nouvelle taxe généralisée sur les plus-values est donc devenue une taxe purement additionnelle, ce qui rend l'impôt sur le revenu des personnes physiques encore plus complexe et peut contribuer à l'insécurité juridique. Attendons de voir ce que l'application pratique apportera !

la source par le biais d'un intermédiaire établi en Belgique. Cette retenue ne tient pas compte de l'exonération des 10 000 premiers euros, de la déduction des moins-values ou d'une valeur d'acquisition plus élevée. Ces éléments ne peuvent être réclamés qu'au moyen de la déclaration, à condition que toutes les plus-values réalisées soient déclarées. Un système de retrait est également prévu.

Les plus-values internes et les plus-values sur une participation substantielle doivent être incluses dans la déclaration. Ces catégories sont également soumises à une obligation de déclaration pour les intermédiaires et les conseillers impliqués dans la structuration de ces transactions. Dans tous les cas, pour les crypto-actifs et les devises, le contribuable doit faire sa propre déclaration.

E. ENTRÉE EN VIGUEUR

L'entrée en vigueur de cette loi est prévue pour le 1er janvier 2026.

CONSIDÉRATIONS FINALES

La Belgique est l'un des pays où la pression fiscale est la plus élevée. L'introduction de la nouvelle taxe généralisée sur la valeur ajoutée ajoute encore une nouvelle taxe. Les taxes existantes (taxe annuelle sur les

QUE FAIT BZB-FEDAFIN POUR VOUS ?

BZB-Fedafin est en contact étroit avec le cabinet du ministre Jambon. Les textes sont actuellement soumis pour avis au Conseil d'État. Ce n'est qu'après cela qu'ils seront présentés au parlement et publiés. Cela ne nous empêche toutefois pas d'agir dès maintenant de manière proactive et de formuler nos remarques.

Les discussions avec le cabinet nous offrent une occasion unique de défendre le point de vue des intermédiaires indépendants. Nous surveillons activement l'impact disproportionné que certaines mesures pourraient avoir sur nos membres, afin de pouvoir en discuter en temps utile. Nous suivons le dossier étape par étape et dès que nous aurons des informations concrètes sur les textes définitifs, nous en informerons immédiatement nos membres.

Vous pouvez compter sur BZB-Fedafin pour continuer à défendre ce dossier en priorité, dans l'intérêt de tous les intermédiaires.

L'ASSURANCE DE TROUVER UN CANDIDAT BANKABLE

LES RENCONTRES EMPLOYÉS/EMPLOYEURS ÇA SE PASSE SUR SYNDY.BE !

-10% POUR LES MEMBRES BZB-FEDAFIN

test

+2700 CANDIDATS SPÉCIALISÉS

+750 EMPLOYEURS

TEST DE PERSONNALITÉ DES CANDIDATS NEW

syndy.be vous permet de trouver l'employé qui correspond à vos attentes – Exclusivement pour la banque et l'assurance – Outil de matching précis et efficace.

WWW.SYNDY.BE

Dix ans de présidence dans un secteur en mutation ?

Entretien avec
Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin

Il y a dix ans, Albert Verlinden a pris la présidence de BZB-Fedafin, l'association professionnelle des intermédiaires indépendants dans les services bancaires, de crédit et d'assurance. Depuis lors, non seulement le secteur a radicalement changé, mais l'association est également devenue une fédération solide et bilingue jouant un rôle clair dans le débat social. Un entretien sur la fierté, la transformation et le dévouement.

Pourquoi un intermédiaire indépendant devrait-il être membre de BZB-Fedafin ?

« C'est très simple en fait », commence Verlinden. « Pourquoi, en tant que consommateur, choisissez-vous un courtier ou un agent ? Pour la sécurité, pour l'expertise et parce que vous voulez quelqu'un qui défend vos intérêts et vous soulage. C'est exactement ce que nous faisons pour nos membres. »

En plus de la représentation collective, BZB-Fedafin propose une gamme

impressionnante de soutiens pratiques. « Pour les frais d'adhésion, entre 385 et 750 euros maximum par an, vous recevez beaucoup. Pensez par exemple à une formation gratuite pour vous et votre personnel, à un soutien juridique, à des modèles de documents et, surtout, à une intervention directe lorsque, en tant qu'intermédiaire, vous rencontrez des situations peu claires ou injustes auprès des banques, des assureurs ou des établissements de crédit. » Il fait également référence à la consultation structurelle que BZB-Fedafin

mène avec des institutions telles que la FSMA, la BNB, Febelfin et Assuralia. « Nous sommes assis à la table où ça compte. Non seulement pour informer, mais aussi pour influencer. En tant qu'intermédiaire, vous n'êtes pas seul avec nous, vos intérêts sont notre priorité ! »

Dix ans de changement du secteur : qu'est-ce qui a vraiment changé ?

Selon Verlinden, le secteur est devenu plus complexe au cours des dix dernières années, mais pas nécessairement plus juste ou plus convivial. « Nous avons constaté une augmentation nette des règles et des obligations, mais la liberté d'action a diminué. Et bien que cela se fasse sous le couvert de la protection des consommateurs, il me semble souvent que c'est principalement au profit des grandes institutions. »

Pourtant, ce n'est pas seulement une histoire de resserrement. Le rôle de l'intermédiaire a fondamentalement



Albert Verlinden, président de BZB-Fedafin

changé. « Il y a dix ans, vous aviez des entreprises individuelles sans personnel. Aujourd'hui, c'est presque impensable. Les bureaux sont devenus des entreprises à part entière avec des collaborateurs, des spécialisations et des structures de gestion. L'intermédiaire du passé est aujourd'hui également un coach et un entrepreneur. » Verlinden note que les clients sont beaucoup mieux informés qu'auparavant.

« Ils attendent plus que des conseils standard. Ils veulent de la profondeur, de l'interprétation et une vision stratégique. Le travail n'en est que plus difficile, mais aussi plus riche. »

Et l'association professionnelle ? Comment a-t-elle évolué ?

« Lorsque j'ai commencé en tant qu'administrateur chez BZB-Fedafin, nous

travaillions avec deux collaborateurs. Aujourd'hui, nous sommes neuf et nous avons un conseil d'administration fort et engagé. Ce n'est pas un hasard : nous avons dû nous réinventer en tant qu'organisation pour rester pertinents. » BZB-Fedafin est une fédération nationale depuis sept ans, active dans les deux langues nationales. « Cela entraîne des défis supplémentaires, mais c'est aussi une force. Nous sommes la seule association professionnelle qui soutient tous les intermédiaires indépendants, quel que soit leur statut ou leur spécialisation. Des services bancaires et d'investissement au crédit et à l'assurance. »

Verlinden souligne également la création d'Edfin, la plateforme de formation et d'examen issue de BZB-Fedafin. « La professionnalisation commence par la connaissance. Nous voulions construire une infrastructure qui aide vraiment les intermédiaires à avancer. »

L'association est également devenue plus affirmée au niveau politique. « Nous nous tournons de plus en plus vers les autorités politiques et de surveillance, et cela porte ses fruits. Notre impact est plus grand que jamais, même si les non-membres ne le remarquent pas toujours. »

De quoi êtes-vous le plus fier après dix ans ?

Verlinden n'a pas besoin de réfléchir longtemps. « L'équipe. Tout ce que nous réalisons, nous le faisons ensemble, collaborateurs et direction. Nous avons placé la barre très haut et ce n'est

« Les clients recherchent des conseils à des moments clés et c'est là que réside la force de l'intermédiaire : dans le conseil humain, dans le contexte, dans la confiance et dans la prise en charge. »

possible que grâce à l'engagement et à l'expertise de chacun. »

Il souligne que l'association ne représente pas seulement ses membres, mais que le travail profite souvent à l'ensemble du secteur. « Il est dommage que certains, qui ne sont pas membres, ne réalisent pas à quel point nous comptons pour eux. Mais cela ne nous arrête pas - nous continuons à construire un secteur fort et résilient. »

Avec un sourire, il conclut : « Tant que mon équipe et mon conseil d'administration me soutiennent, je continuerai à le faire avec grand plaisir. Vous faites mieux les choses que vous aimez faire. Et j'aime toujours faire ce travail. »

« Tout ce que nous réalisons, nous le faisons ensemble, collaborateurs et direction. Nous avons placé la barre très haut et ce n'est possible que grâce à l'engagement et à l'expertise de chacun. »

Avez-vous des conseils pour les intermédiaires indépendants ?

« Certainement », dit Verlinden en riant, « le secteur évolue à une vitesse fulgurante. Numérisation, réglementation plus stricte, clients plus critiques et puis il y a les attentes sociales en matière de durabilité : les intermédiaires indépendants opèrent dans un paysage en constante évolution. Cela rend la profession stimulante, mais aussi passionnante. »

L'essentiel reste : « Les clients recherchent des conseils à des moments clés et c'est là que réside la force de l'intermédiaire : dans le conseil humain, dans le contexte, dans la confiance et

dans la prise en charge. Quiconque veut continuer à jouer ce rôle doit évoluer et passer d'un rôle d'exécutant à celui d'entrepreneur, du rôle de vendeur à celui de conseiller stratégique. »

Il note que la spécialisation devient cruciale. « Vous ne pouvez pas ou ne devez pas tout faire vous-même. En vous concentrant et en collaborant, vous construisez un profil reconnaissable et une pratique durable. En même temps, cela nécessite des investissements : dans les personnes, les processus, la technologie et vous-même ».

Heureusement, vous n'êtes pas seul, indique Verlinden. « BZB-Fedafin vous accompagne à tous les niveaux, avec des connaissances, des formations, un accompagnement juridique, une représentation et un réseau solide. Car si l'avenir exige quelque chose, c'est la coopération. Et c'est exactement là que réside notre valeur ajoutée : ensemble, nous sommes plus forts ».

ADM VALUE

PRECISION MATTERS

ADM BIM ADM ENERGY ADM EXPERT ADM TOPO ADM URBAN ADM VALUE

ANTWERPEN ■ OOST-VLAANDEREN
T. +32 3 877 78 60 ■ T. +32 9 278 91 49

WEST-VLAANDEREN
T. +32 5 076 07 67

INFO@ADMGROUP.BE
ADMGROUP.BE



Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



Votre bureau fait-il partie du comité paritaire 341 ? Vous souhaitez renforcer les connaissances et les compétences de vos employés ?

Le secteur financier n'est pas au point mort. Les nombreuses évolutions du secteur nécessitent une formation permanente.

Sofuba est le fonds de formation de la commission paritaire pour l'intermédiation en Services bancaires et d'Investissement.

Afin de développer leurs compétences, les employés de la CP 341 peuvent participer gratuitement à un large éventail de formations.

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



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

2/10/2025

En classe - Bruxelles

- Banque: 1h général
- Crédits hypothécaires: 1h général et 1h30 spécifique
- Crédits à la consommation: 1h général et 30min spécifique

L'IA dans les services financiers : comprendre, expérimenter et agir

2/10/2025

En classe - Bruxelles

- Banque: 6h général
- Assurances: 6h général
- Crédits hypothécaires: 6h général
- Crédits à la consommation: 6h général
- Compliance: 4h général

Update: l'assurance vie comme outil de planification patrimoniale

21/10/2025

Live webinar

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

Lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et le financement du terrorisme (CFT): module général et applications

E-learning

- Banque: 2h général et 2h spécifique
- Assurances: 2h spécifique
- Crédits hypothécaires: 2h général
- Crédits à la consommation: 2h général
- Compliance: 4h général

Analyse de données en MS Excel

22/09/2022

En classe - Bruxelles

- Banque: 30min général
- Assurances: 30min général

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

sofuba.be

CONGRÈS BZB-FEDAFIN

Vos intérêts, notre priorité



**SAVE
THE DATE**
16.10.2025
BRUSSELS EXPO

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



Vos employés sont
également les bienvenus
au congrès !



EDFIN

PROGRAMME

09H30 - 12H00

SESSION PLÉNIÈRE PARTIE I *

Albert Verlinden

Président de BZB-Fedafin

David Clarinval

Vice-Premier ministre de Belgique

Gert Peersman

Professeur d'économie

Herman Konings

psychologue du changement et analyste
des tendances

12H00 - 13H00

DÉJEUNER

13H00 - 14H00

SESSION PLÉNIÈRE PARTIE II

Entretien avec Hanne Decoutere

Michael Anseeuw

Président de Febelfin

Etienne-Bouas Laurent

Président d'Assuralia

14H00 - 14H45

PAUSE

14H45 - 17H30

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

BlackRock

Pictet Asset Management

Lazard Asset Management

DPAM

Invesco

Janus Henderson

OneLife

Argenta Spaarbank NV

AG Insurance

Vivium

Allianz

AXA Belgium

Goldman Sachs Asset Management

MainFirst and Funds for Good

Mandarine Gestion

BZB-Fedafin

Amundi Asset Management

Carmignac

DELA

Banque J.Safra Sarasin

Flossbach von Storch

J.P. Morgan Asset Management

Athora Belgium

Utmost Wealth Solutions

Fidelity International

Nordea Asset Management

17H30 - 19H00

RÉCEPTION

* Heures de formation - session plénière :

2,5 h banque général + 2,5 h assurance général

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



En présentiel

Les comptes annuels : une lecture alternative, efficace, créative, et rentable !

- le 18 septembre 2025 | 09h00 - 17h00
Gembloux
- 6 h banque général
- Gratuit pour les employés CP 341

Investir dans des actifs physiques : un vent nouveau dans le paysage des investissements

- le 23 septembre 2025 | 13h00 - 17h00
Bruxelles
- 3,5 h banque spécifique au secteur

Introduction aux principes fondamentaux du droit successoral et droits de succession

- le 25 septembre 2025 | 09h00 - 17h00
Gembloux
- 6 h banque général & 6 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341 et CP 307

L'IA dans les services financiers : comprendre, expérimenter et agir

- le 3 octobre 2025 | 09h00 - 17h00
Bruxelles
- 6 h banque général, 6 h assurance général, 6 h crédit hypothécaire général & 6 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Assurance-vie - Outil de planning successoral

- le 23 octobre 2025 | 09h00 - 17h00
Gembloux
- 6 h banque général & 6 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341 et CP 307



Webinaires

Obligations de A à Z – comment débuter et quelles sont les opportunités

- le 7 octobre 2025 | 10h00 - 12h00
- 2 h banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341

Histoire des marchés financiers

- le 24 novembre 2025 | 10h00 - 12h00
- 2 h banque général
- Gratuit pour les employés CP 341



E-learning

L'ABC du crédit à la consommation

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

Le RGPD en 9 étapes

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

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

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

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

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

Confort Vie Privée AXA : Assurance de responsabilité envers autrui

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

AXA : Conditions générales incendie

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

Vivium auto : conditions générales

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

P&V auto : conditions générales

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

AXA confort auto : Conditions générales

- 3 h assurance spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341



Webinaire à la demande

Responsabilité des administrateurs

- 3 h banque général & 3 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341

Cyber assurance

- 0,5 h assurance spécifique au secteur

Fin de mandat, fusion et reprise

CCT 32bis : Partie 1 - Champ d'application

CCT 32bis : Partie 2 - Protection

CCT 32bis : Partie 1 & 2

La protection juridique

- 0,5 h assurance spécifique au secteur

A quoi doit penser un chef d'entreprise s'il souhaite (à terme) vendre son entreprise ou son fonds de commerce ?

- 1 h banque général
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- 1 h assurance général
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Les solutions de fonds dédiés

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

Cybersécurité pour les PME

- 0,5 h banque général, 0,5 h banque spécifique au secteur, 0,5 h assurance général, 0,5 h assurance spécifique au secteur, 0,5 h crédit hypothécaire général, 0,5 h crédit hypothécaire spécifique au secteur, 0,5 h crédit à la consommation général & 0,5 h crédit à la consommation spécifique au secteur
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Formation à distance

Introduction à la distribution d'assurances - Module 1 : Connaissance de base

- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 2 : Assurances Non-Vie

- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 3 : Assurances Vie

- Gratuit pour les employés CP 341

Introduction à la distribution d'assurances - Module 4 : Assurances Vie avec composante d'investissement

- Gratuit pour les employés CP 341



Scannez-moi!

Consultez toutes nos formations sur
www.edfin.be

Rapport de l'AEAPP

Que nous apprennent les résultats du client mystère ?

Chaque année, l'AEAPP (autorité de surveillance européenne) publie un rapport sur la fourniture de produits et services financiers dans les États membres. Cette année, le rapport contient pour la première fois les résultats d'un Mystery Shopping coordonné. Nous avons examiné le respect des différentes règles de conduite lors de la vente d'assurances avec une composante d'investissement (IBIP).

Le Mystery Shopping a été réalisé dans 8 États membres. Au total, plus de 400 visites ont été effectuées auprès des différents canaux de distribution (banques, agents, courtiers, etc.). Les chercheurs se sont fait passer pour des consommateurs à faible profil de risque, avec un horizon d'investissement de 10 à 15 ans. Certains avaient des préférences de durabilité prononcées, d'autres attachaient plus d'importance à la liquidité.

Nous n'annonçons aucune nouveauté lorsque nous affirmons qu'un intermédiaire financier doit respecter différentes règles de conduite lors de la vente d'une assurance avec une composante d'investissement. Il doit évaluer les désirs et les besoins spécifiques du client. Il doit vérifier le niveau de connaissance du client concernant le produit en question. A-t-il de l'expérience avec ce produit ? Si vous donnez des conseils - ce qui est généralement le

cas - vous devez également évaluer la situation financière du client et ses objectifs d'investissement. De plus, le client doit également recevoir des documents d'information précontractuelle (KID) avant la vente.

Ce sont précisément ces questions qui ont été examinées lors du Mystery Shopping. La FSMA a déjà publié un rapport sur ce sujet à la fin de l'année dernière, contenant certaines des conclusions qui ont émergé lors des inspections. Vous trouverez ce rapport, ainsi qu'un court webinaire, sur notre site Web.

LES CONSTATATIONS

L'exercice de client mystère a donné des résultats mitigés pour les différents canaux de distribution et marchés.

En ce qui concerne la collecte d'informations, la plupart des distributeurs (74 %) ont interrogé les acheteurs quant à leur capacité à conserver les produits pendant la période recommandée, celle-ci incluant leur horizon d'investissement, leur situation professionnelle et leur situation financière générale. Cependant, les aspects liés à leur tolérance au risque et à leurs préférences en matière de durabilité ont donné des résultats moins positifs.

Par exemple, la tolérance au risque n'a été évaluée que dans 45 % des visites. Dans 36 % des cas, le DIP a été livré au client en temps voulu. Des lacunes ont également été identifiées en ce qui concerne l'enquête obligatoire sur les préférences des clients en matière de durabilité. Les clients ont été interrogés à ce propos dans 25 % des cas seulement. Bien entendu, ce résultat doit être nuancé ; les obligations en matière de durabilité sont relativement nouvelles.

Lorsqu'ils ont informé les acheteurs concernant les produits, plus des deux tiers des distributeurs ont fourni des informations sur les risques, le rendement attendu et la durée de conservation recommandée. Des informations complètes sur les coûts de ces produits ont été fournies dans moins de la moitié de toutes les interactions. L'analyse a également

montré que les « documents d'informations clés » (DIC), lorsqu'ils étaient fournis,aidaient les acheteurs à mieux comprendre les caractéristiques d'un produit.

Après l'exercice de client mystère, l'AEAPP a analysé si les produits proposés correspondaient aux profils des acheteurs. Les produits proposés par les distributeurs correspondaient généralement au profil déclaré des acheteurs, 84 % des produits répondant au moins à l'un des besoins et objectifs identifiés au préalable.

L'étude a révélé **un résultat frappant** : une corrélation limitée existe entre la rigueur du processus de vente et l'adéquation des produits proposés aux profils des acheteurs. Des séances plus longues et plus détaillées n'ont pas conduit à de meilleurs résultats pour les acheteurs, ce qui indique que le processus de vente doit peut-être être simplifié.

QU'EST-CE QUE CELA NOUS APPRENDS ?

L'AEAPP elle-même conclut que les nombreuses règles et le processus de vente lourd n'ont pas contribué à une meilleure protection des clients, ce qui est particulièrement frappant. L'AEAPP déclare dans son rapport qu'une simplification est probablement nécessaire.

Bien entendu, nous aimons lire ce genre de conclusion. BZB-Fedafin doute depuis longtemps que les nombreuses règles contribuent à la protection des clients.

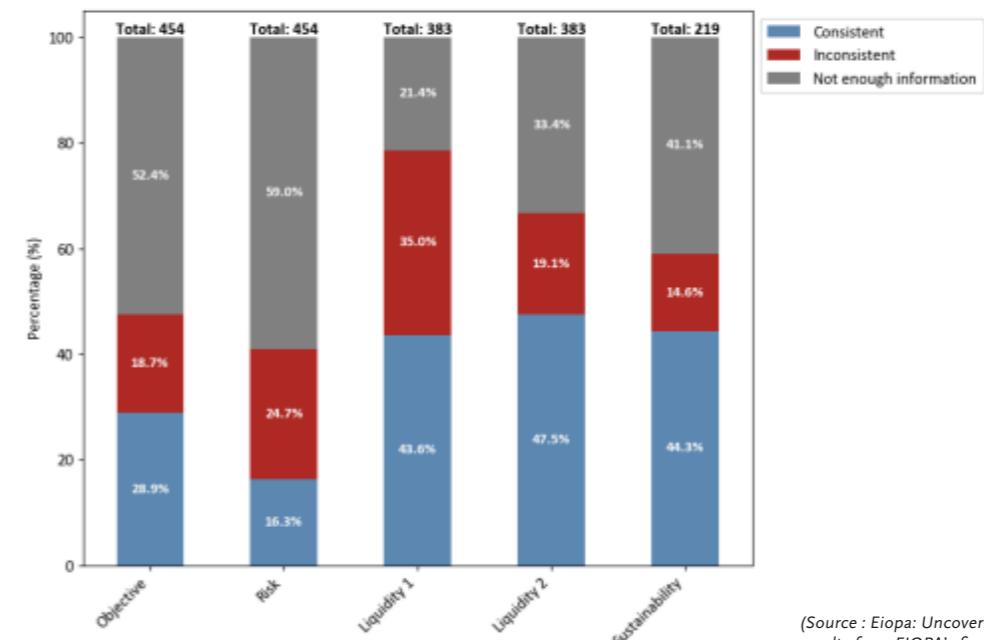
Le législateur belge est allé au-delà de ce que l'Europe exige en appliquant les règles de conduite supplémentaires à des produits relativement simples tels que l'épargne-retraite fiscale ou les produits de la branche 21. Nous nous en sommes plaints récemment lorsque nous avons présenté nos priorités aux différents cabinets compétents.

Ce rapport renforce nos arguments. Nous espérons que le gouvernement belge est au moins prêt à annuler la surréglementation dans ce domaine.

« Nous devons en particulier examiner de plus près si les nombreuses exigences introduites au fil du temps dans le processus de distribution ont involontairement conduit à des résultats moins favorables pour les consommateurs. Il est important d'examiner si une approche de vente plus axée sur les résultats pourrait produire de meilleurs résultats pour les consommateurs, en particulier en combinaison avec des produits simples et transparents qui offrent un bon rapport qualité-prix, comme nous l'avons préconisé. »

Petra Hielkema, présidente de l'AEAPP

Figure 4 – Analysis on the consistency between the products offered and the shoppers' profiles.
Percentage of consistency per product feature (N = 8 MS; except for Liquidity 1 and 2, N = 7 MS):



(Source : Eiopa: Uncovering the IBIP sales process – results from EIOPA's first coordinated Mystery Shopping Exercise on Insurance-Based Investment Products)

Nouvelles règles d'accessibilité : qu'impliquent-elles pour les agents bancaires et les intermédiaires d'assurance et de crédit ?

La loi européenne sur l'accessibilité (EAA / European Accessibility Act) entrera en vigueur le 28 juin 2025. L'EAA contribue à une société plus inclusive. Cette directive vise à rendre certains produits et services plus accessibles aux personnes handicapées, afin qu'elles puissent profiter de ces produits et services de manière indépendante à l'avenir. À cette fin, l'EAA impose des obligations d'accessibilité à un certain nombre de services et de produits. Il s'agit notamment des services bancaires et des services de commerce électronique.

Ces réglementations ont également un impact sur les intermédiaires financiers indépendants. Nous résumons ci-dessous les points les plus importants pour les agents bancaires et les intermédiaires d'assurance et de crédit.

SERVICES BANCAIRES

Le principe vers lequel doivent tendre les prestataires de services est que chaque consommateur doit pouvoir prendre des décisions éclairées sur ses affaires bancaires de manière indépendante. Cela signifie, d'une part, que les consommateurs handicapés doivent pouvoir utiliser les sites Web et les applications nécessaires à leurs opérations bancaires. D'autre part, cela signifie que les informations sur les services bancaires offerts doivent être compréhensibles. Les services bancaires doivent donc être aussi utiles et compréhensibles que possible, afin que l'aide d'autres personnes ne soit pas toujours nécessaire.

EN TANT QU'AGENT BANCAIRE OU COURTIER EN CRÉDIT, QUAND ÊTES-VOUS SOUMIS À CES OBLIGATIONS ?

Vous fournissez des services bancaires aux consommateurs. Cela concerne notamment :

- Contrats de crédit (crédit hypothécaire ou à la consommation)
- Services de paiement (virements, paiements par carte, transferts d'argent)
- Services et conseils en investissement
- Monnaie électronique et services liés aux comptes de paiement

Vous communiquez, physiquement ou numériquement, avec les consommateurs :

- Les sites Web, les applications, les outils numériques, mais aussi les brochures, les contrats et les informations doivent être accessibles
- Vous êtes (co)responsable de l'interface client

Même si vous agissez « au nom et pour le compte de la banque », vous êtes souvent le premier point de contact et les canaux que vous utilisez doivent être accessibles au consommateur.

La banque elle-même est responsable en dernier ressort de l'accessibilité

des systèmes et des plateformes numériques qu'elle propose.

Cependant, en tant qu'agent bancaire, vous êtes conjointement responsable de toutes les communications et canaux que vous gérez vous-même (site Web, mailings, documents, conversations avec les clients).

INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE : DES SERVICES DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ACCESSIBLES

QU'EST-CE QUE CELA COMPREND ?

Tous les services proposés à distance par le biais de sites Web ou d'applications et avec lesquels un contrat de consommateur peut être conclu, comme la souscription d'une assurance en ligne.

QUAND ÊTES-VOUS SOUMIS À LA LÉGISLATION ?

Votre site Web est considéré comme un service de commerce électronique si :

- vos services sont proposés à distance : le consommateur et vous n'êtes pas présents simultanément lors de la conclusion du contrat ;
- les services sont fournis par voie électronique : le consommateur peut souscrire ou demander une assurance ou un crédit par le biais de votre site Web ou de votre application ;
- le consommateur prend lui-même l'initiative : le consommateur visite votre site Web ou votre application pour conclure un contrat ;
- le contrat est conclu par voie électronique : il existe un contrat de consommateur juridiquement contraignant (par exemple, souscrire une assurance, payer une prime, apposer une signature numérique).



Vera Vandenberghen, juriste chez BZB-Fedafin

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

- Faites l'inventaire de vos canaux numériques : vérifiez si votre site Web, vos applications et vos outils en ligne répondent aux critères d'accessibilité.
- Révisez vos documents et vos communications : utilisez un langage simple et proposez des formats alternatifs (par exemple, PDF lisibles, braille, audio).
- Formez vos collaborateurs : assurez-vous que les services de soutien peuvent aider les consommateurs ayant des questions concernant l'accessibilité.
- Travaillez avec les fournisseurs : demandez explicitement l'accessibilité de leurs produits et services.



Exceptions : Une exception ne peut s'appliquer que si l'application des règles entraînerait une modification fondamentale du service ou une charge disproportionnée. Ce point doit être documenté et signalé à l'Inspection économique.

Conclusion : Les intermédiaires financiers seraient bien avisés de ne pas attendre 2025 ou 2030 avant d'agir. L'expérience montre en effet que la mise en œuvre de processus d'accessibilité numérique et physique prend du temps.

You êtes une micro-entreprise

(entreprises de moins de dix salariés et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2.000.000 euros) ? Alors, vous avez plus de temps. L'obligation complète ne s'appliquera à vous qu'à partir du 28 juin 2030.

Pour aider les entreprises concernées, le SPF Économie a élaboré des lignes directrices pour aider les entreprises à appliquer les nouvelles règles. Vous trouverez sur notre site Web www.bzb-fedafin.be les directives pour les prestataires de services bancaires et de commerce électronique sous la rubrique Bib sectoriel, Infos professionnelles. Consultez-les pour de plus amples infos.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

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

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

NOTRE FONDS RDT ÉTAIT LE FONDS D'ACTIONS EUROPÉENNES LE PLUS PERFORMANT DU MARCHÉ BELGE L'ANNÉE DERNIÈRE.

COÏNCIDENCE ?

... OU SIMPLEMENT UN NOUVEAU CHAPITRE D'UNE HISTOIRE D'INVESTISSEMENT QUI PROUVE SA FORCE DEPUIS PLUS DE 20 ANS ?

MENEZ VOUS-MÊME L'ENQUÊTE :

DÉCOUVREZ NOS FONDS À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



PIO Global Fund

Accès facile au capital-investissement

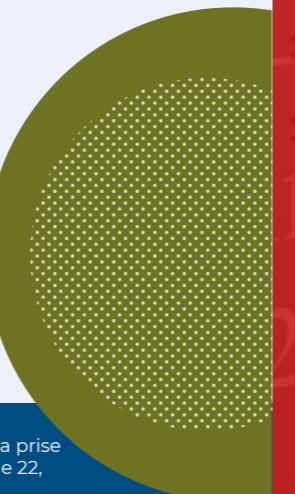
CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES:

- ✓ Opportunités de rendement prévues de 15%
- ✓ Diversification dans le non-coté
- ✓ Accessible à partir d'un investissement de €125.000
- ✓ Particulièrement intéressant sur le plan fiscal
- ✓ Géré par Shelter, un gestionnaire entièrement agréé

PLUS
D'INFOS?

✉ info@shelter-im.com

📞 +32 479 82 88 69



Rapport annuel de la FSMA :

accent sur la « value for money »

La FSMA a publié son rapport annuel 2024 en juin. Plus encore que les années précédentes, la FSMA a fait des efforts pour rendre le rapport accessible. Grâce à un outil en ligne sur le site Web, vous pouvez naviguer rapidement et facilement dans de nombreux thèmes, chiffres et vidéos.

Le rapport annuel donne un aperçu des activités et des actions de la FSMA au cours de l'année 2024. L'un des grands thèmes, comme l'année dernière, est la « value for money » des produits financiers, c'est-à-dire le fait que les produits financiers doivent offrir aux consommateurs un « bon rapport qualité-prix ».

LA FSMA S'ATTAQUE AUX PRODUITS D'ASSURANCE COÛTEUX

Les compagnies d'assurance ne peuvent développer et vendre que des produits qui offrent aux consommateurs un bon rapport qualité-prix. Cependant, la FSMA a constaté que certains produits d'assurance n'offraient pas un rapport

qualité-prix suffisant et étaient donc trop chers pour les consommateurs. La FSMA a mené un total de 234 études sur la « value for money » des produits d'assurance. Dans le cas de l'assurance-vie, l'accent a été mis sur les produits de la branche 23, dont un nombre important de produits de retraite. La FSMA a également examiné l'assurance solde restant dû, ainsi qu'une gamme complète d'assurances non-vie (incendie, assistance juridique, automobile, responsabilité civile, etc.).

Pour les produits d'assurance-vie, la FSMA a examiné la « reduction in yield » (RIY), la charge annuelle qui pèse sur un produit. Un RIY élevé est défavorable pour le consommateur. Pour les produits d'assurance non-vie, la FSMA a examiné le taux de sinistres. Cet indicateur mesure le rapport entre les prestations versées aux assurés et le total des primes perçues. Un faible taux de sinistres est défavorable aux consommateurs. Lorsque les assureurs n'ont pas pu fournir d'explication convaincante ou

insuffisante pour un RIY élevé ou un faible taux de sinistres, la FSMA leur a demandé de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que leurs produits offrent toujours un bon rapport qualité-prix aux consommateurs.

Le tableau donne un aperçu des résultats pour la période 2023-2024.

L'aperçu montre clairement qu'un mauvais rapport « qualité-prix » pour les produits d'assurance-vie a généralement entraîné une réduction des coûts, alors que pour les produits d'assurance non-vie, cela a souvent entraîné l'arrêt de la commercialisation du produit. Pour 137 produits de la branche 23, les coûts ont été réduits à la suite de l'action de la FSMA. La moyenne arithmétique de la réduction du RIY était de 0,64 %. Il en résulte que le consommateur perçoit un capital plus élevé.

En 2025, la FSMA continuera de se concentrer sur les contrôles de l'optimisation de la « value for money » des produits d'assurance.

Vous trouverez plus d'informations et le rapport complet sur le site Web de la FSMA.

LA FSMA LANCE DES OUTILS DE COMPARAISON DES COÛTS

Comparateur de coûts pour les fonds

Suite à la présentation du rapport annuel, la FSMA a lancé un nouvel outil en ligne qui permet de calculer l'impact des coûts sur le rendement attendu d'un fonds d'investissement et de le comparer avec d'autres fonds.

Les investisseurs privés disposent actuellement de diverses sources d'information sur les coûts des fonds d'investissement vendus en Belgique, telles que leurs documents d'informations clés et leur communication marketing approuvée par la FSMA. Cependant, l'évaluation de ces coûts est généralement difficile pour eux, selon la FSMA, alors que les coûts sont un critère décisif lors de l'achat d'un fonds. Par conséquent, la FSMA lance le comparateur de coûts dans le cadre de sa mission de protection et d'éducation des consommateurs financiers. Le nouvel outil aide les investisseurs à estimer l'impact des coûts sur le rendement et à comparer les coûts avec les coûts moyens des fonds ayant une politique d'investissement similaire.

En tant qu'intermédiaire, vous avez un rôle important à jouer. Avec une connaissance approfondie des produits, vous êtes toujours le mieux placé pour fournir des informations claires et correctes sur le produit. La structure des coûts n'est qu'un élément.

Outil de calcul des coûts pour les produits de retraite

La FSMA a développé un outil de calcul des coûts qui vous permet de calculer l'impact des coûts sur le rendement attribué et donc également sur votre pension complémentaire finale.

	Vie	Non-vie	Total
Commercialisation arrêtée	28	50	78
Coûts réduits	137	4	141
Couvertures étendues	0	1	1
Compétence d'un autre État membre	4	0	4
Produit conforme	9	1	10
Total	178	56	234

« Nos études donnent des résultats tangibles », déclare Jean-Paul Servais, président de la FSMA. « Les coûts sont réduits et les produits d'assurance coûteux disparaissent du marché, ce qui est bon pour les consommateurs. »

L'outil de calcul des coûts peut vous aider à estimer l'impact des coûts sur la constitution de votre pension, ainsi que :

- comparer l'impact des coûts des différents produits de retraite ;
- vérifier l'impact des coûts du produit dans lequel vous accumulez actuellement une pension complémentaire ;
- vérifier l'impact des coûts dans le cadre d'une proposition de contrat que vous avez reçue ;
- vous permettre de mieux négocier les coûts associés à un produit de pension.

Si vous souhaitez utiliser l'outil de calcul des coûts pour comparer différents produits, vous devez saisir les informations demandées à chaque fois.

« Cet outil unique permet aux consommateurs d'évaluer l'impact des coûts en fonction de leur situation et d'évaluer cet impact avec des fonds comparables », a déclaré le président de la FSMA, Jean-Paul Servais. « Cet outil est précieux pour les consommateurs dans leur recherche de fonds compétitifs et s'inscrit dans la gamme d'outils pratiques de la FSMA qui aident les consommateurs à faire des choix financiers. »



INTERMÉDIAIRES FINANCIERS INDÉPENDANTS ENREGISTRÉS AUPRÈS DE LA FSMA

En 2024, la FSMA a radié 317 inscriptions d'intermédiaires des registres parce qu'ils ne répondent plus aux exigences d'inscription. L'enregistrement de sept intermédiaires a été temporairement suspendu.

Le nombre d'intermédiaires enregistrés auprès de la FSMA continue de diminuer. Fin 2022, un total de 20 151 intermédiaires étaient enregistrés. Fin 2023, il y en avait encore 18 657 et fin 2024, il y avait 17 811 intermédiaires inscrits dans les registres. Si nous regardons les chiffres de plus près, nous constatons de

grandes différences. Sur une période de 4 ans, le nombre d'intermédiaires dans les services bancaires et d'investissement a diminué d'un peu moins de 30 % (29,56 %). Le nombre d'agents d'assurance a diminué de près de 26 % et les courtiers d'assurance de 19 %.

Sachant que le pourcentage de la contribution globale que les intermédiaires doivent payer pour le fonctionnement de la FSMA n'a pas changé, la raison pour laquelle la contribution de la FSMA par intermédiaire augmente chaque année devient évidente.

Tableau 4 : Intermédiaires de crédit avec inscriptions

	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Intermédiaires de crédit hypothécaire	3.390	3.043	2.875
- Courtier	1.435	1.325	1.255
- Agent affilié	1.692	1.465	1.347
- Sous-agent	263	253	273
Intermédiaires de crédit à la consommation	5.515	5.154	4.897
- Courtier	1.189	1.111	1.037
- Agent affilié	1.809	1.593	1.479
- Agent dans une fonction secondaire	2.512	2.450	2.381

Tableau 5 : Intermédiaires d'assurance et de réassurance avec inscriptions

	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Intermédiaires d'assurance	9.407	8.847	8.549
- Courtier	5.490	5.184	4.898
- Agent	1.410	1.289	1.206
- Sous-agent	1.959	1.795	1.850
- Intermédiaire d'assurance à titre accessoire	496	523	538
- Souscripteur autorisé	52	56	57
Intermédiaires de réassurance	32	33	34
- Courtier	25	26	27
- Agent	7	7	7

Tableau 6 : Intermédiaires en services bancaires et d'investissement avec inscriptions

	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Intermédiaires en services bancaires et d'investissement	1.812	1.580	1.456
- Courtier	19	20	17
- Agent	1.793	1.560	1.439

Découvrez l'assurance protection juridique fiscale **FiscAssist**, votre bouée de sauvetage en cas de contrôle fiscal ou de litige avec le fisc.

Demandez plus d'informations à votre courtier en assurances.

Conditions & fiche IPID



Une organisation de bureau performante

Pourquoi une **structure** bien conçue fait la différence en **termes de croissance**, de rentabilité et de **satisfaction client**

Par Geert Dehouck
Coach et formateur en travail de bureau

« Si nous travaillons dur, que nous consultons notre messagerie tous les jours et que nous ne sommes pas en retard dans nos dossiers, cela signifie que nous faisons du bon travail. N'est-ce pas ? »

« Et si nos clients sont satisfaits et que notre entreprise progresse, c'est bien la preuve que nous faisons ce qu'il faut... »

En tant que coach en organisation du travail, j'entends souvent ce type de réflexions. Elles contiennent une part de vérité, mais la réussite professionnelle exige plus que de l'engagement et la satisfaction du client.

Sans structure efficace, le chaos et l'incertitude règnent. Les collaborateurs et les clients le ressentent. C'est particulièrement crucial dans les secteurs qui reposent entièrement sur la confiance, comme le monde de la banque et de l'assurance.

La structure d'un bureau n'est jamais parfaite, mais peut toujours être améliorée. Il y aura toujours des circonstances imprévues : des

dossiers urgents, des changements de personnel ou des périodes de pointe inévitables. Néanmoins, une bonne organisation du bureau garantit que tout continue de fonctionner.

Un bureau structuré contribue à :

- des processus efficaces
- une communication claire
- une répartition claire des tâches
- des collaborateurs impliqués
- des clients satisfaits

Et lorsqu'un petit bureau devient un bureau de taille moyenne, voire un grand bureau, des ajustements constants sont nécessaires, tant en termes de processus de travail que de mentalité du personnel.

PAS DE MODÈLE STANDARD POUR LES STRUCTURES DE BUREAU

L'organisation d'une agence bancaire diffère à certains égards de celle d'une compagnie d'assurance, tout en présentant aussi des points communs essentiels.

Dans une agence bancaire, la quasi-totalité des interactions avec la clientèle revêt une dimension

« La qualité n'est jamais un accident ; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. »
John Ruskin

commerciale. Les dossiers hypothécaires et d'investissement nécessitent une approche spécialisée, avec souvent des experts différents pour les deux domaines. Tous les processus passent par la plateforme bancaire centrale, un outil incontournable, bien que parfois peu convivial. En plus de leurs activités bancaires, les agences bancaires gèrent généralement un portefeuille d'assurances, qui est organisé de la même manière que dans une compagnie d'assurance classique. Les fusions ou les acquisitions exigent de la flexibilité, car les membres du personnel doivent s'adapter et cela prend parfois du temps.

Les compagnies d'assurance sont généralement composées d'un service de production (contacts commerciaux, gestion des polices) et d'un service des sinistres. Elles sont souvent réparties en front office et back office, et les conseillers se spécialisent par groupe de produits ou type de client (particuliers ou clients PME/entreprise). Dans les petites agences, les collaborateurs doivent être polyvalents, ce qui nécessite une attitude ou une personnalité différente.

CONSTRUIRE SUR DES BASES SOLIDES

La structure commence par la clarté : qui fait quoi ? Tout bureau, qu'il soit grand ou petit, tirera profit d'un organigramme clair. Remettez à chaque collaborateur une description de poste brève et concrète. Vous éviterez ainsi les malentendus, vous mettrez l'expertise en évidence et vous favoriserez la coopération mutuelle.

Un contrôle permanent est important pour que tout le monde reste concentré. Veillez à des lignes de communication courtes et fluides. Pratiquez un coaching humain : individuel et personnel si nécessaire, en groupe si approprié. Pour que ce contrôle se déroule sans encombre, la structure de base de votre bureau doit évidemment être bien définie. Une fois que ce sera le cas, vous repasserez en revue cet organigramme à



Geert Dehouck, coach et formateur en travail de bureau

chaque nouvelle embauche et apporterez des ajustements (mineurs).

Cependant, il est tout aussi important de savoir comment les tâches sont exécutées. Les processus de travail doivent donc être fixés et standardisés. Demandez aux collaborateurs de décrire leur méthode de travail, étape par étape. Ce sont eux qui connaissent le mieux la pratique. En tant que chef d'entreprise, vous les guidez et vous les motivez.

Une bonne approche de l'intégration donne le ton en termes de motivation au travail et offre une perspective aux collaborateurs. À une époque où il n'est pas évident de recruter de nouveaux travailleurs, il est nécessaire, une fois que vous avez trouvé quelqu'un, de veiller à une intégration professionnelle.

Établissez une organisation efficace avec :

- des rôles clairs et une répartition intelligente des tâches : évitez les chevauchements et travaillez avec des responsabilités partagées si nécessaire.
- des procédures rationalisées : pensez à des devis et des messages standardisés, au traitement des sinistres, au suivi, etc. Un pur gain de temps.
- des processus documentés : essentiels pour le transfert, la formation et l'évolutivité.



Le pouvoir de l'effet de levier financier

“Grâce au crédit d’investissement de Creafin, mon client a retrouvé une bouffée d’oxygène.”

Courtier en crédit indépendant Peter Wolters – Alfa Consult

LE RÔLE DU COACH NUMÉRIQUE

La nomination d'un **coach numérique** au sein du bureau est une amélioration structurelle. Il s'agit d'une personne qui contrôle l'efficacité et la numérisation et qui guide ses collègues dans leurs opérations numériques.

Cette personne :

- observe le comportement numérique des collaborateurs,
- recherche des outils utiles et des solutions insurtech,
- organise des formations internes,
- et rend compte au gérant.

Geert Dehouck:

« Je me rends dans des bureaux où toutes sortes d’abonnements ont été souscrits pour des programmes qui sont à peine utilisés. Ensuite, le choix est simple : changer le comportement de travail ou supprimer ces abonnements. Ils coûtent beaucoup d’argent. »

Le coach numérique est initiateur de changement. Dans les bureaux où tout le monde n'a pas la même aisance avec le numérique, notamment, cet accompagnement fait une énorme différence.

LA STRUCTURE DANS LA PRATIQUE

Un organigramme seul ne suffit pas. La structure doit également se retrouver dans les opérations quotidiennes. Voici comment faire :

- **Réunions de bureau** : prévoyez des moments de consultation réguliers. Des réunions d'équipe quotidiennes courtes aux réunions mensuelles. Travaillez avec un ordre du jour, impliquez les collaborateurs et tenez tout le monde informé des plans, des objectifs et des réussites. Vous augmenterez ainsi l'implication et l'engagement.

- **Plans d'action pour la vente croisée et la vente incitative** : élaborez-les de manière structurée, avec des objectifs clairs. Utilisez les initiatives des entreprises, le cas échéant, et développez également vos propres actions. Prévoyez des créneaux horaires fixes chaque semaine pour les réunions avec les clients afin d'assurer la continuité et de faire progresser les actions (et non de les interrompre).

- **Conversations avec les clients** : préparez-vous. Évitez les conversations vagues et non structurées. Réfléchissez à la structure de votre conversation, à votre stratégie de questionnement, à la présentation de votre proposition et à votre plan de suivi.

- **Marketing** : apportez de la régularité à votre communication externe. Planifiez des actions sur les réseaux sociaux au niveau trimestriel ou annuel. Un site Web bien entretenu est l'enseigne numérique de votre bureau.

- **Externalisation** : examinez de manière critique les tâches qui peuvent être traitées en externe. Pensez à la gestion des sinistres, au support informatique, aux documents standard, etc. De cette façon, votre équipe reste concentrée sur son activité principale.

UNE CULTURE QUI RELIE LES CLIENTS

Une bonne structure soutient également la culture de l'entreprise. L'orientation client ne doit pas rester un concept vague. Envisagez donc d'élaborer une **charte de valeurs** qui énonce vos valeurs fondamentales, comme un travail axé sur les solutions, une communication claire, l'engagement, la transparence, la convivialité, etc.

Ce type de charte constitue la base des entretiens d'évaluation, du comportement interne et de l'expérience client. Elle engendre clarté et responsabilité.

« Pas à pas, avec des accords clairs, vous mettrez en place un bureau où les gens se sentent bien, qu'il s'agisse des clients ou des collaborateurs. »

POUR CONCLURE

La structure n'est pas un carcan, mais un levier. Pour l'efficacité, la collaboration, la satisfaction des clients et une équipe motivée. Tout bureau peut prendre des mesures pour améliorer la clarté, les processus et créer une culture axée sur le client.

Et cette transformation ne doit pas être remise à demain. Elle commence dès aujourd'hui.

Peter Wolters, depuis 25 ans administrateur d'Alfa Consult à Gingelom. Avec son fils Alexander, il s'est bâti une solide réputation dans le monde financier. Récemment, en collaboration avec Creafin, il a accompagné l'un de ses clients dans la réalisation d'un crédit d'investissement Portfolio pour un projet de grande envergure.

Qu'est-ce qui rend ce projet si particulier ?**Peter Wolters:**

Le contexte était assez unique. Mon client est un architecte d'intérieur spécialisé dans l'immobilier de luxe. Il achète des appartements neufs dans des quartiers prestigieux, les décore avec goût selon le « principe de l'aménagement total » et les vend clés en main. Il s'adresse à une clientèle très sélective, qui souhaite être déchargée de tout souci.

Cela semble être un concept imparable. Alors, où était le défi ?

Peter Wolters:

Il s'agissait d'un projet immobilier récent situé dans un cadre unique au cœur d'Anvers. Le projet comprenait non seulement l'achat d'un appartement très exclusif, mais aussi des investissements échelonnés pour l'aménagement complet et l'achat de garages supplémentaires. De plus, mon client n'était pas en mesure de s'engager sur un délai de vente. Il avait l'intention d'habiter lui-même dans l'appartement en attendant de trouver un acheteur approprié. Finalement, un problème de liquidités est apparu. La banque habituelle a alors décidé de se retirer. Un coup dur pour mon client !

Et c'est alors que le tandem Creafin – Alfa Consult est entré en scène ?

Peter Wolters:

Eh bien oui, grâce à Creafin, nous avons pu proposer la solution flexible qui manque aux grandes banques. Pour mon client, il est important d'avoir la liberté de trouver un acheteur approprié sans contrainte de temps. Cette marge de manœuvre représente une énorme valeur ajoutée.



Peter et Alexander Wolters, administrateurs d'Alfa Consult :
“Grâce à l’expérience, à la confiance et aux courtes lignes de décision chez Creafin, nous avons pu réagir rapidement. Et c'est justement cela qui fait la différence.”

“Grâce à Creafin, nous avons pu proposer la solution flexible qui manque aux grandes banques.”

Quelle a été la solution de crédit retenue ?

Peter Wolters:

Nous avons restructuré l'ensemble du financement au sein de la société. Cela a donné lieu à un dossier volumineux portant quatre immeubles en total. Grâce à notre approche, les factures des travaux ont pu être payées, les garages ont pu être achetés et une partie de son compte courant a pu être remboursée. Et cela sans apport de fonds propres, avec un crédit en terme fixe avec une durée maximale de 20 ans. Mon client peut à nouveau se concentrer pleinement sur ce qu'il aime faire : créer et vendre, à son rythme.

Tout est bien qui finit bien ?

Peter Wolters:

Absolument. Ce n'était pas un dossier standard : il était technique, volumineux et, bien sûr, 100 % sur mesure. Mais grâce à l'expérience, à la confiance et aux courtes lignes de décision chez Creafin, nous avons pu réagir rapidement. Et c'est justement cela qui fait la différence.

Vous souhaitez en savoir plus sur

Portfolio by Creafin

Rendez-vous sur
www.portfolio-invest.be



Clause de non-responsabilité : “Portfolio” est un prêt d'investissement garanti par une hypothèque. Portfolio est proposé uniquement aux sociétés/investisseurs professionnels et non aux particuliers. Les prêts à l'investissement de Portfolio ne sont pas soumis au Livre VII du Code de droit économique. Les investisseurs sont réputés capables d'évaluer les risques et les rendements des investissements et des financements immobiliers et doivent consulter leurs propres conseillers (juridiques et fiscaux). Les prêts d'investissement sont soumis aux règles d'acceptation applicables au moment de la demande et à l'approbation finale du comité de crédit de Creafin.

Devenez membre maintenant
et bénéficiez d'une affiliation
gratuite jusqu'à fin 2025*



Vos intérêts, notre priorité

Devenez membre de BZB-Fedafin !

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

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



 SCAN ME

Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre !



* Uniquement pour les nouveaux membres et en cas de paiement de l'affiliation pour 2026.

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