

Momentum

28^e année | trimestriel | septembre 2026

03/'26



Je ne prendrai pas position
sans connaître l'avis du secteur

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



Benthurst

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

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

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



Votre Courtier Votre meilleure Assurance

Edito

Albert Verlinden



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 4900, FR 2950

Diffusion : NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde

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

Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

albert@bzb-fedafin.be

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

Faire de la publicité dans Momentum ?

Prenez contact avec nous via

info@bzb-fedafin.be ou

055 30 59 89

Un secteur en pleine évolution, une association en action

Cher collègue,

Ces derniers mois ont une nouvelle fois montré à quel point notre secteur évolue rapidement. Les nouvelles réglementations, les obligations et les attentes des autorités de contrôle obligent les intermédiaires indépendants à s'adapter en permanence. Cela exige des efforts sur le terrain et confirme l'importance d'une association professionnelle forte qui soutient, informe et représente ses membres.

Un exemple récent est l'entrée en vigueur du serment bancaire le 15 juillet. Bien que les principes – intégrité, professionnalisme et orientation client – aillent de soi pour les agents bancaires indépendants, cette obligation soulève des questions pratiques. C'est pourquoi nous proposons aux agents et à leurs collaborateurs un webinaire à la demande spécifique, ainsi que des séances d'information supplémentaires pour discuter des expériences et des questions.

Le serment bancaire n'est pas le seul dossier qui requiert notre attention. La transposition de la nouvelle directive européenne relative au crédit à la consommation est également une priorité et a un impact considérable sur la pratique quotidienne. C'est pourquoi nous organisons une journée thématique qui explique de manière concrète les principaux changements et les transpose dans le cadre de l'activité de l'intermédiaire de crédit indépendant.

Concernant les nouvelles règles relatives aux services financiers à distance, nous avons rédigé une FAQ détaillée contenant des réponses aux questions les plus courantes et aux points qui prêtent à confusion. Nous transformons ainsi une réglementation complexe en informations utiles et pratiques.

Outre ce soutien, BZB-Fedafin continue de défendre les intérêts du secteur en coulisses. Ces derniers mois, nous avons mené des consultations intensives sur diverses modifications législatives qui ont entre-temps été mises en œuvre. Parallèlement, nous suivons les dossiers qui seront prochainement soumis à la Chambre ou qui doivent encore être approfondis. Ce faisant, nous défendons sans relâche le rôle et la valeur ajoutée de l'intermédiaire indépendant.

Je me réjouis de retrouver bon nombre d'entre vous lors de notre congrès en octobre, une occasion idéale de réfléchir ensemble aux défis et aux opportunités qui se présentent à notre secteur. Car une chose est sûre : quelle que soit l'ampleur des changements réglementaires, la force de notre secteur repose toujours sur l'expertise, le conseil personnalisé et la confiance. Et c'est précisément pour cela que nous continuons à nous engager chaque jour.

Cordialement,

Albert Verlinden

Président de BZB-Fedafin





contenu

- 2 Nouvelles en bref
- 4 Utiliser l'AI au bureau ?
Voici ce qu'il faut savoir
- 6 Quelles sont les implications du nouveau paquet AML pour les intermédiaires financiers ?
- 10 Entretien avec David Clarinval :
« La réglementation doit protéger, pas alourdir »
- 14 Nouvelles règles relatives aux services financiers à distance
- 18 Entretien avec le prêteur BNP Paribas Fortis Credit Brokers:
« Notre ambition est claire : devenir le partenaire de référence des courtiers en crédit indépendants en Belgique »
- 22 Entretien avec le prêteur Patronale Life :
« Pour obtenir des conseils et une oreille attentive, le courtier en crédit indépendant reste indispensable »
- 25 Rapport annuel de la FSMA 2025
- 29 Vivium Digital Awards 2026
Moving forward. Together.
- 34 Les entreprises prospères ont une culture client forte

Nouvelles en

Nouvelle législation sur le crédit à la consommation

Le législateur fédéral a profondément réformé la réglementation relative **au crédit à la consommation**. La nouvelle législation impose des obligations plus strictes en matière de communication d'informations, d'évaluation de la solvabilité, de constitution des dossiers, de publicité et de conseil. L'accent est également mis davantage sur la numérisation et l'intelligence artificielle.

Pour les intermédiaires de crédit indépendants, les conséquences se feront surtout sentir dans la pratique quotidienne : les dossiers devront être étayés de manière plus détaillée, les pièces justificatives prendront davantage d'importance et les processus devront être encore mieux documentés.

Au cours de la préparation de cette réforme, BZB-Fedafin a apporté sa contribution et,

compte tenu du renforcement de l'évaluation de la solvabilité, a de nouveau insisté pour que les intermédiaires de crédit bénéficient d'un accès direct à la CCP. Ce dossier fera l'objet d'un suivi en 2026.

Vous souhaitez savoir ce que cette nouvelle législation implique concrètement pour votre activité ? Inscrivez-vous à la **journée thématique « Intermédiation en crédit 2.0 : nouvelle législation et IA »** organisée par Edfin. En tant que membre de BZB-Fedafin ou collaborateur de la CP 341, vous pouvez participer gratuitement à cette formation.



Scan Me



Réunions des agents : serment bancaire

Depuis le 15 juillet, le serment bancaire est en vigueur dans notre secteur. Ce serment a un impact direct sur les agents bancaires, les dirigeants et les collaborateurs qui fournissent des services bancaires. Afin d'accompagner au mieux nos membres dans ce domaine et d'expliquer les conséquences en matière d'obligations, de règles de conduite et de sanctions éventuelles, BZB-Fedafin organise, en collaboration avec Edfin, **plusieurs réunions d'agents**. Ces réunions sont gratuites pour nos membres et donnent droit à des heures de formation.

Au cours de ces réunions, nous abordons en détail les points susmentionnés et nous vous présentons également nos modèles, destinés à vous aider à amortir un éventuel

impact négatif au cas où une sanction serait infligée à un travailleur de votre entreprise. Vous trouverez ces modèles dans la Bib sectorielle, sous la rubrique « Modèles de documents », sur notre site web www.bzb-fedafin.be.

Par ailleurs, nous avons également enregistré des **webinaires** spécialement destinés à nos membres. Dans son webinaire, le président Albert Verlinden s'adresse spécifiquement à nos membres en leur qualité d'intermédiaires et d'employeurs et aborde en détail leurs responsabilités concernant le serment bancaire. Le juriste Jeroen Tassenoy explique quant à lui le serment bancaire et son impact pour les salariés de nos membres.

bref

Avancée majeure concernant la « goldplating » de la directive IDD

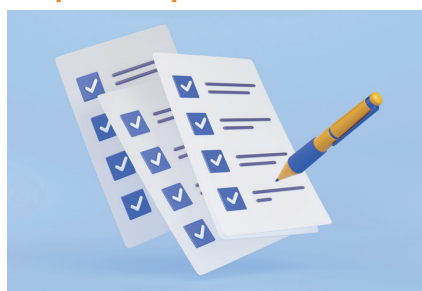
Après des années de lobbying intensif de la part de BZB-Fedafin, le gouvernement fédéral a approuvé des réformes qui moderniseront considérablement le fonctionnement du marché de l'assurance. Avec cette série de mesures, le gouvernement répond à l'une des priorités que BZB-Fedafin défend depuis

des années : la révision de l'interprétation belge des assurances avec composante d'investissement.

Ainsi, la « goldplating » qui avait eu lieu en 2016 lors de la transposition de la directive IDD en droit belge est en partie réduite. Cela

avait entraîné ces dernières années des charges administratives et réglementaires inutiles, tant pour vous, en tant qu'intermédiaire, que pour vos clients. En revenant aujourd'hui sur cette mesure, nous faisons un pas important vers un cadre réglementaire plus équilibré et plus opérationnel.

Enquête auprès des courtiers bancaires



En juin, les courtiers bancaires ont reçu une enquête MiFID de la part de la FSMA. Afin de pouvoir soutenir au mieux ses membres, BZB-

Fedafin a demandé à la FSMA davantage de contexte et de précisions. L'enquête a été mise en place dans le cadre du contrôle des règles de conduite et s'inscrit dans la mission de contrôle de la FSMA visant à dresser un état des lieux du secteur. Il s'agissait d'une enquête ponctuelle, et non d'un exercice périodique. L'enquête en elle-même ne pouvait donner lieu à aucune sanction ni mesure.

Afin de répondre aux questions de nos courtiers bancaires membres, BZB-Fedafin a organisé un **atelier** gratuit en collaboration avec l'avocat Luc Willems.

Questionnaire AMLA

Au début de cette année, un certain nombre de courtiers d'assurance a reçu le questionnaire AMLA. Entre-temps, une nouvelle version de ce questionnaire a été envoyée, cette fois aux intermédiaires ou aux holdings exerçant leurs activités dans plusieurs États membres.

Nous avons constaté que certains intermédiaires avaient été contactés à tort. Cela s'expliquait notamment par le fait qu'ils comportaient le terme « holding » dans leur dénomination ou que le code NACE lié à l'activité des holdings figurait (à tort) dans la BCE.

BZB-Fedafin a accompagné ces membres dans leurs échanges avec la FSMA afin de résoudre ce problème. Ils ont ainsi reçu la confirmation



qu'ils n'étaient pas tenus de remplir la nouvelle version du questionnaire. Que cela serve toutefois de rappel pour vérifier que votre dossier auprès de la BCE est parfaitement à jour. Vous trouverez les codes NACE corrects sur notre site web, sous la rubrique « Bib sectorielle », « Infos professionnelles ».



Progrès numérique... avec un écart évident

Le nouveau Belgian Digital Economy Overview montre que la Belgique continue de progresser dans sa transition numérique. Or, derrière cette évolution positive se cache une réalité importante : les compétences numériques sont encore loin d'être acquises par tout le monde. Le groupe important des plus de 55 ans, en particulier, affiche de mauvais résultats, et les personnes peu qualifiées courent également un risque élevé d'exclusion numérique.

C'est donc **un point à prendre en compte par nos membres**, car une part considérable de leurs clients ne dispose pas des compétences numériques nécessaires pour suivre le rythme.

Cela souligne une fois de plus l'importance de maintenir des agences physiques accessibles, dotées de conseillers de confiance capables d'accompagner les clients. Car tous les clients ne savent pas s'y retrouver en ligne. Et c'est précisément là que l'accompagnement personnalisé fait la différence : pour informer, rassurer et rendre les choix compréhensibles.

Utiliser l'IA au bureau ? Voici ce qu'il faut savoir

A man with short brown hair and a beard, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt, stands on the left side of the page. In the foreground, a white robotic hand with blue joints is visible, reaching towards the center.

JEROEN TASSENOY,
juriste chez BZB-Fedafin

Avant l'été, nous avons publié dans le numéro de juin de Momentum un article sur l'utilisation de l'IA au bureau. Les nombreuses réactions et questions que vous nous avez adressées depuis lors montrent clairement que ce sujet suscite un vif intérêt. Bien que la plupart des questions portaient sur des situations individuelles, nous avons sélectionné quelques questions récurrentes et générales qui, selon nous, présentent également un intérêt pour l'ensemble des lecteurs de Momentum. Vous les trouverez ci-dessous.

Mon opérateur téléphonique propose un assistant IA qui suit les conversations et en établit ensuite un résumé. Est-ce autorisé ?

S'agit-il d'un assistant IA qui écoute en permanence en arrière-plan, sans en avertir le client et sans possibilité de le désactiver ? Dans ce cas, nous estimons que cela n'est pas autorisé. Cela pose un problème de conformité aux règles du RGPD. Même lorsque la conversation n'est pas enregistrée littéralement, mais simplement analysée ou résumée automatiquement, il s'agit d'un traitement de données à caractère personnel.

De plus, il doit exister une base légale pour ce traitement. Il s'agit le plus souvent du consentement de la personne concernée. Or, si celle-ci ignore qu'un assistant IA suit la conversation, elle ne peut évidemment pas donner son consentement. D'autres bases légales (par exemple, l'intérêt légitime, l'exécution d'un contrat, etc.) s'appliquent moins bien dans ce contexte.



De plus, les règles du RGPD entraînent d'autres obligations. Le droit à l'effacement constitue une obligation importante. Vérifiez impérativement les points suivants auprès du fournisseur du système téléphonique : sur quel serveur les conversations sont-elles stockées (en Europe ou non) ? Dans quelle mesure pouvez-vous supprimer vous-même facilement les conversations ? Combien de temps sont-elles conservées ?

Conclusion : bien que l'utilisation de ce type de logiciel soit possible, la prudence s'impose. Veillez toujours, d'une part, à ce que le client soit clairement informé du fait qu'un assistant IA suit la conversation et, d'autre part, à ce qu'il y consente explicitement. Un client apprécie une communication claire et préalable.

Je souhaite faire analyser l'intégralité de ma liste de clients par l'IA, afin de mettre en relation les clients avec des produits éventuellement intéressants.

Le même raisonnement que ci-dessus s'applique ici : le système d'IA traite des données à caractère personnel, il doit donc exister une base légale pour ce traitement. Le client a-t-il donné son consentement ? Pouvez-vous démontrer que ce traitement est nécessaire pour le bureau ? Il y a peu de chances que ces conditions soient remplies.

Dans tous les cas, ne vous laissez surtout pas tenter d'utiliser pour cela des outils gratuits tels que ChatGPT ou Claude. Dans de nombreux cas, vos données sont stockées sur des serveurs situés hors d'Europe et vous ne savez souvent pas ce qu'il en advient. Avant même de vous en rendre compte, votre liste complète de clients se retrouvera en ligne et vous devrez passer le reste de la semaine à les prévenir.

Si vous travaillez avec des données anonymisées ou fortement restreintes, l'évaluation peut être différente. Le principe de base reste toutefois le même : n'introduisez pas votre liste complète de clients dans un outil d'IA externe sans contrôle préalable.

Quelle est la différence entre un outil d'IA gratuit et un abonnement payant ? Pourquoi est-il déconseillé d'utiliser un outil d'IA gratuit ?

N'hésitez pas à consulter les paramètres des versions gratuites de ChatGPT, par exemple. Si vous ne modifiez rien, la version gratuite utilise automatiquement vos données pour entraîner les modèles d'IA.

Cela signifie également que des données sensibles de l'entreprise ou des données clients peuvent apparaître simplement dans les réponses destinées à d'autres utilisateurs. Souvent, les outils gratuits ne respectent pas les exigences strictes du RGPD.

Un client sollicite des conseils sur son portefeuille global d'investissement ou d'assurance. Je saisis sa fiche client et son portefeuille, puis je demande à l'IA de formuler une proposition de conseil en investissement ou en

assurance. Est-ce possible ? Et dois-je faire preuve de transparence à ce sujet vis-à-vis du client ?

Nous répétons ici tout d'abord ce que nous avons écrit précédemment : assurez-vous que l'outil soit, d'une part, conforme au RGPD et, d'autre part, qu'il offre des garanties suffisantes en matière de stockage des données.

Passons ensuite à la question de l'analyse. Dans le numéro de juin de Momentum, nous avons déjà expliqué qu'un système d'IA capable de prendre lui-même des décisions ayant des conséquences directes pour le client est classé comme « à haut risque ». Cela implique des mesures de sécurité strictes. Le devoir de diligence entre également en jeu : en tant que courtier ou agent, vous devez être en mesure de justifier pourquoi un produit est adapté et approprié pour le client et en quoi ce produit répond à ses besoins.

Veillez donc à ce qu'un tel système d'IA ne prenne jamais lui-même une décision finale sans supervision humaine. Configurez le système de manière à ce qu'il formule bien une proposition, mais que le résultat final soit toujours vérifié par vous-même ou par un collaborateur.

Je crée, à l'aide de l'IA, un webinar qui donne l'impression que c'est moi qui parle, même si c'est entièrement artificiel. Est-ce autorisé ?

C'est ce qu'on appelle un « deepfake ». En soi, cela est autorisé si vous utilisez votre propre image. Il existe toutefois une obligation de transparence : il doit être clair pour le spectateur que le contenu a été créé artificiellement. Une mention ou un symbole suffit.

On peut par exemple penser à une brève mention au début de la vidéo : « Cette vidéo a été générée à l'aide de l'IA. »

J'ai rédigé un texte informatif sur une nouvelle réglementation à l'aide de l'IA. J'ai toutefois tout relu moi-même et apporté quelques modifications ou améliorations. L'obligation de transparence s'applique-t-elle dans ce cas ?

Non. La loi sur l'IA stipule clairement que l'obligation ne s'applique pas lorsqu'il y a eu une supervision humaine.

Si vous relisez le texte ou effectuez un contrôle rédactionnel, vous n'êtes pas tenu de mentionner que l'article a été initialement rédigé par l'IA.

Voici un aperçu des questions courantes que nous recevons chez BZB-Fedafin. Avez-vous vous-même un cas concret où vous vous demandez comment l'utilisation de l'IA est précisément réglementée ? N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse info@bzb-fedafin.be.

Quelles sont les implications du nouveau **paquet AML** pour les intermédiaires financiers ?

L'Union européenne procède à une réforme en profondeur de son cadre de lutte contre le blanchiment d'argent. Avec ce nouveau paquet AML, l'Europe entend mettre fin à l'approche fragmentée de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. La réforme du cadre européen de lutte contre le blanchiment d'argent n'est pas le fruit du hasard. Elle constitue avant tout une réponse à un certain nombre de lacunes mises en évidence ces dernières années.



VERA VANDENBERGHE,
juriste chez BZB-Fedafin

CETTE RÉFORME N'EST PAS LE FRUIT DU HASARD

1. Trop de divergences entre les États membres

Jusqu'à récemment, le cadre européen de lutte contre le blanchiment d'argent (AML) se composait de cinq directives successives que chaque État membre devait transposer en législation nationale. Il en résultait des divergences en matière de règles, d'interprétations et de surveillance entre les États membres. Ce qui était considéré comme suffisant dans un pays pouvait être évalué différemment dans un autre.

2. La criminalité financière transfrontalière en Europe

Les flux financiers ne s'arrêtent pas aux frontières nationales. Les organisations criminelles ont recours à des sociétés complexes et à des structures internationales. Cela a fait prendre conscience que les autorités de surveillance nationales, à elles seules, n'ont pas toujours pris sur les risques transfrontaliers. Une approche européenne plus coordonnée s'imposait.

3. Nouveaux risques et numérisation

Le secteur financier a considérablement évolué. Les services numériques, l'onboarding en ligne, les paiements instantanés et les cryptoactifs créent de nouvelles opportunités, mais aussi de nouveaux risques. La réglementation existante n'était pas toujours adaptée à ces évolutions.

4. Une attention accrue portée à l'efficacité

L'une des principales critiques adressées à l'ancien système était que les établissements pouvaient souvent démontrer qu'ils disposaient de procédures, sans qu'il soit clair si celles-ci étaient réellement efficaces. Il était donc nécessaire de passer d'une approche « à cocher la case » à une approche axée sur des résultats tangibles, un suivi efficace des transactions et une gestion des risques.

QUE COMPREND LE PAQUET AML ?

Avec le nouveau paquet AML, l'Europe opte résolument pour une plus grande harmonisation. Au cœur de ce dispositif se trouve un « single rulebook » qui s'appliquera directement dans tous les États membres. Le principe de base est simple :

ceux qui gèrent des risques comparables devront également se conformer à des obligations comparables.

Cette harmonisation repose sur quatre piliers distincts.

- **L'AMLR (règlement anti-blanchiment)**, un règlement directement applicable dans tous les États membres de l'UE et qui établit des règles uniformes concernant, entre autres, la vérification de l'identité des clients, l'évaluation des risques et les obligations de déclaration
- **L'AMLD6 (directive anti-blanchiment), ou la 6^{ème} directive AML**, qui harmonise notamment l'organisation de la surveillance et la coopération entre les autorités nationales de surveillance et les cellules de traitement des informations financières (CTIF en Belgique).
- **L'AMLAR (règlement relatif à l'Autorité de lutte contre le blanchiment de capitaux)**, un règlement qui institue une nouvelle autorité européenne de surveillance, l'AMLA, chargée de coordonner la surveillance au sein de l'UE. L'AMLA élaborera également des normes techniques, des lignes directrices et des recommandations visant à garantir une approche plus uniforme et plus efficace de la lutte contre le blanchiment d'argent dans l'ensemble de l'Union européenne. Cette nouvelle autorité de surveillance a été créée en juillet 2025, mais ne sera pleinement opérationnelle qu'à partir du 1^{er} janvier 2028.
- **Le règlement modifié sur les transferts de fonds (TFR)**, qui tient également compte de nouveaux phénomènes tels que les cryptoactifs et rend leurs transferts plus transparents afin qu'ils soient plus facilement traçables et puissent être bloqués.

C'EST AU TOUR DE BZB-FEDAFIN D'AGIR

1. Enquête européenne sur la lutte contre le blanchiment d'argent
BZB-Fedafin a déjà accompli un travail considérable en coulisses. Ainsi, l'enquête annuelle FiMiS sera remplacée en 2028 par une enquête européenne. L'AMLA a déjà effectué un travail préparatoire à cet effet et, afin de tester sa méthodologie, elle a contacté cette année, en collaboration avec la FSMA, une centaine de courtiers belges qui étaient tenus de remplir l'enquête et de faire part de leurs remarques.

En tant qu'association professionnelle des intermédiaires d'assurance, nous avons donc jugé nécessaire d'examiner nous-mêmes ce projet de questionnaire.

Notre principale remarque portait sur le fait que le questionnaire n'était pas suffisamment adapté à l'intermédiaire financier. En effet, les compagnies et les intermédiaires étaient regroupés dans la même catégorie, ce qui rendait certaines questions disproportionnées ou non pertinentes pour les intermédiaires. De plus, beaucoup trop de données étaient demandées, données difficiles, voire impossibles, à fournir.

Nous avons exercé des pressions par l'intermédiaire de BIPAR (l'association professionnelle européenne des intermédiaires

d'assurance) afin que le questionnaire soit mieux adapté aux intermédiaires. Nous avons par ailleurs transmis nos remarques directement à l'AMLA ainsi qu'à la FSMA.

2. RTS (normes techniques de réglementation)

Bien que l'AMLR définisse le cadre réglementaire général, les obligations de conformité effectives seront en grande partie déterminées par les normes techniques de réglementation (RTS). Ces normes techniques, élaborées par l'AMLA et formellement adoptées par la Commission européenne, définiront la manière dont les établissements financiers et les intermédiaires devront concrètement organiser leurs procédures de vérification de l'identité des clients, de gestion des risques et de reporting.

Là encore, nous avons pu apporter notre contribution aux projets de RTS. Cela s'est fait par l'intermédiaire de l'association professionnelle européenne BIPAR, qui a regroupé toutes les observations des différentes associations professionnelles nationales.

JUILLET 2027 MARQUERA UN TOURNANT

Pour les intermédiaires financiers, de nombreux travaux de mise en œuvre sont en cours de préparation par l'AMLA, par le biais de RTS, de lignes directrices et de normes techniques qui préciseront davantage, d'ici 2027, comment ces obligations doivent être appliquées concrètement.

Bien que les préparatifs soient déjà en cours, le **10 juillet 2027** constituera le véritable moment clé. C'est à cette date que les AMLR et l'AMLD6 entreront pleinement en vigueur. D'ici là, toutes les entités soumises devront avoir mis au point leurs processus, leurs contrôles et leur gouvernance.

Les intermédiaires financiers ont donc tout intérêt à examiner dès aujourd'hui d'un œil critique leurs procédures, leur gouvernance et la qualité de leurs données. En effet, le nouveau cadre européen de lutte contre le blanchiment d'argent ne se contente pas de vérifier si des procédures sont en place, mais s'assure surtout qu'elles contribuent efficacement à la lutte contre la criminalité financière.

DES PROCÉDURES À L'EFFICACITÉ

Le changement de mentalité sans doute le plus important dans le nouveau cadre européen est le passage de la conformité formelle à l'efficacité démontrable. Les procédures sur le papier ne suffisent plus. Les autorités de surveillance poseront de moins en moins la question : « Disposez-vous de procédures ? », mais de plus en plus souvent : « **Vos procédures fonctionnent-elles réellement ?** »

Cela s'applique à plusieurs niveaux : l'identification et la vérification des clients sont encore renforcées ; outre le KYC (know your customer), le KYT (know your transaction) prend également davantage d'importance, et l'identification des bénéficiaires effectifs devient un point central. L'Europe souhaite :

- des définitions plus uniformes de l'UBO ;
- des obligations de vérification plus strictes ;



- un meilleur contrôle des structures de propriété complexes ;
- une attention accrue portée aux divergences entre les informations fournies par les clients et les registres des bénéficiaires effectifs.

Pour les intermédiaires, cela signifie qu'ils ne peuvent plus se fier exclusivement aux déclarations du client, mais doivent de plus en plus démontrer que les informations ont bien été vérifiées.

L'Europe étend également le champ d'application du cadre de lutte contre le blanchiment d'argent à de nouveaux secteurs, à savoir les courtiers en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation. Cela signifie qu'ils sont en principe soumis aux mêmes obligations de base que les courtiers d'assurances. Il existe toutefois une exception importante : les courtiers en crédit qui exercent leurs activités **sous la responsabilité d'un ou plusieurs prêteurs (agents liés) ou d'autres intermédiaires de crédit (sous-agents)** ne sont pas concernés par cette disposition.

Enfin, les données deviennent un élément crucial de la politique de lutte contre le blanchiment d'argent. Les organisations devront redoubler d'efforts en matière de surveillance, de documentation et de reporting. Un dossier bien documenté devient plus important que jamais.

DES DÉFIS ET DES OPPORTUNITÉS

Bien que le paquet AML s'accompagne de nouvelles attentes, il offre également aux intermédiaires financiers l'opportunité de renforcer encore leur fonctionnement. Un cadre européen plus harmonisé garantit en effet une plus grande sécurité juridique, une plus grande clarté quant aux attentes des autorités de surveillance et des conditions de concurrence plus équitables au sein de l'Europe.

BZB-Fedafin continue de suivre de près les évolutions et de défendre activement les intérêts des intermédiaires financiers, tant au niveau national qu'europpéen. Nous continuerons à soutenir nos membres à l'aide de modèles adaptés, de directives pratiques et d'une communication ciblée afin qu'ils puissent se préparer progressivement à la nouvelle réglementation.

Le nouveau cadre de lutte contre le blanchiment d'argent ne doit donc pas être considéré uniquement comme un défi supplémentaire en matière de conformité. Ceux qui investissent aujourd'hui dans des processus solides, des données clients de qualité et une gestion des risques bien pensée contribuent en même temps à construire une organisation plus professionnelle, à renforcer la confiance des clients et à assurer un avenir durable au sein d'un marché financier européen de plus en plus intégré.

Devenez agent d'épargne chez BankB

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



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

www.bankb.be - info@bankb.be

pour tous
vos projets
bankb



Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



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

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

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



MiFID II: gestion de portefeuille et produits d'investissement

12/11/2026

En classe - Bruxelles

- Banque: 6h spécifique
- Compliance: 6h général

Boostez vos compétences - Les principes de base pour un prompt efficace en IA - Wavre

1/10/2026

En classe - Wavre

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

Vers une disparition totale du secret bancaire en Belgique ?

24/11/2026

Webinaire en direct

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

Fraude financière chez les clients vulnérables : reconnaître, prévenir et agir correctement

6/10/2026

En classe - Bruxelles

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

Pensions pour indépendants et entrepreneurs: possibilités et combinaisons (vie)

26/11/2026

Webinaire en direct

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

L'assurance vie comme outil de planification patrimoniale

21/10/2026

En classe - Bruxelles

- Banque: 7,5h général
- Assurances: 7,5h général

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

sofuba.be

Entretien avec
le ministre David Clarinval

'La réglementation doit **protéger**, pas alourdir'

Ces dernières années, BZB-Fedafin a été activement impliquée dans de nombreux dossiers législatifs ayant un impact direct sur l'activité quotidienne des intermédiaires financiers. Dans plusieurs dossiers, nos recommandations ont été entendues par le gouvernement : de la transposition de la directive sur le crédit à la consommation à l'accès à la CCP, en passant par la réduction de la surréglementation dans le secteur des assurances. Lors de cet entretien avec David Clarinval, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et de l'Agriculture, nous revenons sur les récentes initiatives législatives, les choix du gouvernement et nous nous penchons sur les dossiers qui revêtent une grande importance pour notre secteur.

Au cours de l'année écoulée, vous avez pris nombreuses initiatives législatives concernant le secteur financier au sens large. Il s'agit en partie de la transposition nécessaire des directives européennes dans la législation belge, mais vous prenez également des initiatives propres. Quelle est votre vision du rôle de la politique dans la réglementation du secteur financier ?

Ma vision en matière de réglementation économique est transsectorielle. Mon objectif est de renforcer la compétitivité des entreprises belges face aux acteurs extérieurs, tout en favorisant une concurrence loyale et saine sur le marché belge. Il en découle donc les principes concrets que j'applique dans le cadre des initiatives législatives, tels que la volonté d'éviter le « goldplating » lors de la transposition des directives européennes, la réduction maximale des charges administratives et la suppression des restrictions inutiles à la liberté d'entreprise.

Cependant, il y a aussi une réalité politique incontournable : je ne suis pas le seul ministre compétent pour le secteur financier. Mes collègues chargés des Finances et de la Protection des consommateurs ont également leur propre vision et leurs propres priorités, qui ne coïncident pas toujours avec les miennes. Dans chaque dossier législatif, nous devons donc parvenir à un équilibre qui respecte les lignes rouges de chacun. Cela souligne l'importance de l'engagement que j'ai pris au début de mon mandat à l'égard de votre secteur : je ne prendrai pas position sur des initiatives législatives sans connaître l'avis des fédérations professionnelles, dont BZB-Fedafin.

En tant que fédération professionnelle, BZB-Fedafin est systématiquement consultée lors des transpositions ou des nouvelles initiatives. À chaque fois, nous formulons soigneusement nos contributions, en tenant compte des intérêts de nos membres. Nous constatons désormais que nos contributions sont effectivement prises en compte dans les projets de loi finaux, ce qui nous permet, ainsi qu'à nos membres, de nous sentir écoutés.

Pourquoi le gouvernement a-t-il choisi, lors de la transposition de la directive européenne relative au crédit à la consommation, d'imposer des obligations plus strictes en matière de charge de la preuve que celles prévues par la directive elle-même ?



L'un des principes concrets que j'applique dans le cadre des initiatives législatives est la volonté d'éviter le « goldplating ».



DAVID CLARINVAL,
Vice-premier ministre et ministre de
l'Emploi, de l'Economie et de l'Agriculture

Il est vrai que la loi de transposition adoptée par la Chambre le 9 juillet prévoit une charge de la preuve plus stricte pour les prêteurs si l'on se limite à une comparaison textuelle avec la directive. Cependant, la loi de transposition tient également compte de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, que nous ne pouvons pas ignorer. Dans son arrêt *Consumer Finance SA* (C-449/13), la Cour a jugé que la charge de la preuve relative à la bonne exécution des obligations des professionnels en crédit incombe à ces derniers. Selon la Cour, la protection offerte par la directive serait inefficace si le consommateur devait lui-même prouver que ces obligations n'ont pas été respectées. La portée de cet arrêt ne doit pas être sous-estimée : la conclusion que la Cour tire du principe d'efficacité s'applique à toutes les mesures de protection prévues par les dispositions européennes relatives aux crédits réglementés, y compris donc aux crédits hypothécaires. La loi de transposition

codifie cette jurisprudence afin d'assurer la sécurité juridique aux consommateurs, aux professionnels en crédit et à l'autorité de surveillance.

Dans la loi transposant la directive européenne relative au crédit à la consommation, la charge de la preuve incombant au prêteur est inversée et alourdie : les prêteurs doivent désormais démontrer qu'ils ont respecté toutes leurs obligations et conserver les pièces justificatives pertinentes à l'intention de l'autorité de contrôle. Pour BZB-Fedafin, ce choix soulève des questions. Nous sommes convaincus que cela alourdira considérablement la charge administrative des intermédiaires de crédit, puisqu'ils devront rassembler et fournir les documents concernés. Cela va, selon nous, à l'encontre de l'ambition explicite du gouvernement de réduire les formalités administratives.



Quels progrès concrets le secteur peut-il espérer à court terme concernant l'accès direct à la Centrale des crédits aux particuliers (CKP) pour les intermédiaires de crédit ?

Ce n'est pas un secret que l'élargissement des droits d'accès à la CCP est un sujet sensible ; les points de vue des intermédiaires de crédit, des prêteurs, des associations de consommateurs et des autorités de surveillance ne sont malheureusement pas alignés. J'ai fait savoir en toute transparence au secteur que ce point n'avait pas été inclus dans la loi transposant la directive européenne sur le crédit à la consommation, car cela risquait de retarder inutilement le processus législatif. J'ai toutefois pris l'engagement de traiter cette question comme un dossier distinct au cours du second semestre de 2026, en concertation avec toutes les parties prenantes.

Il ne me semble en tout cas plus logique que, dans le cadre des règles européennes révisées, les prêteurs étrangers puissent bénéficier d'un accès direct et illimité aux données de crédit des Belges figurant dans la CCP, alors que les intermédiaires de crédit belges n'ont aucun accès à ces données en raison des restrictions imposées par notre législation nationale. Les arguments invoqués à l'époque pour refuser cet accès aux intermédiaires de crédit ne sont plus convaincants ; j'y vois surtout des préjugés et une vision dépassée du secteur. Et surtout, la situation actuelle ne conduit pas à une meilleure protection des consommateurs.

Mon équipe a entre-temps mené des entretiens exploratoires avec différentes parties prenantes, y compris des acteurs qui ont déjà une expérience de la manière dont d'autres États membres organisent l'accès à leurs versions nationales de la CCP. Sur la base des contributions que j'ai recueillies, je lancerai, après la pause estivale, des consultations s'appuyant sur des options concrètes.

Depuis des années, BZB-Fedafin plaide en faveur d'un accès direct à la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) pour les intermédiaires de crédit. Selon le secteur, un tel accès contribuerait à une évaluation plus efficace et plus juste de la solvabilité, tout en accélérant l'ensemble du processus de crédit. Avec la transposition de la directive européenne sur le crédit à la consommation, BZB-Fedafin a intensifié son action de lobbying à cet égard. Un accès direct n'a finalement pas été inclus dans la loi de transposition, mais le gouvernement a toutefois indiqué vouloir traiter cette question comme un dossier politique distinct, en concertation avec les parties prenantes concernées. Il va sans dire que BZB-Fedafin se fera un plaisir d'y contribuer.

Quelles considérations ont conduit à assouplir les règles belges plus strictes relatives aux assurances épargne et retraite, qui avaient été introduites à l'époque lors de la transposition de la directive IDD ?

L'extension des règles européennes spécifiques aux assurances comportant une composante d'investissement aux assurances

d'épargne et de retraite classiques constitue un exemple typique de « goldplating » inutile. La valeur ajoutée supposée de cette extension pour la protection des consommateurs est non seulement discutable, mais elle est également totalement disproportionnée par rapport aux charges qu'elle engendre pour les intermédiaires d'assurance. Ces charges supplémentaires se traduisent par des coûts, qui sont à leur tour répercutés sur les consommateurs. Le consommateur est donc doublement perdant : il n'est pas mieux protégé, mais il en supporte les coûts.

La suppression de ce « goldplating » est l'une des réformes que je prévois dans mon projet de loi Dispositions Diverses Assurances, qui a été approuvé par le Conseil des ministres en première lecture le 20 juin. Si tout se passe comme prévu, les intermédiaires d'assurance verront leurs charges administratives considérablement allégées à partir de 2027 dans le cadre de la distribution des assurances d'épargne et de retraite classiques.

Lors de la transposition de la directive européenne IDD dans la législation belge, la Belgique avait alors choisi d'étendre les règles strictes prévues par l'IDD uniquement pour les assurances comportant une composante d'investissement aux assurances épargne et retraite. De même, la politique en matière de conflits d'intérêts, qui, dans l'IDD, ne visait que ce type d'assurances, avait été étendue à l'ensemble des assurances. BZB-Fedafin demande depuis des années que cette « surréglementation » – qui engendre une charge administrative considérable – soit supprimée. Dans l'actuel projet de loi, nous constatons que notre demande a été entendue : les assurances d'épargne ne sont plus assimilées à des assurances comportant une composante d'investissement et la politique en matière de conflits d'intérêts ne s'applique désormais plus qu'à ce type d'assurances. Pour BZB-Fedafin, cette modification s'inscrit dans le cadre d'un engagement plus large en faveur d'un cadre réglementaire équilibré, dans lequel la protection des consommateurs va de pair avec des obligations réalisables et proportionnées pour le secteur.

Lors de la transposition de directive relative aux services financiers à distance, BZB-Fedafin a plaidé, par l'intermédiaire de divers organes consultatifs, pour que la législation nationale ne soit pas plus stricte que la directive européenne. Vous avez tenu compte de cette recommandation. Pourquoi avez-vous estimé que c'était le bon choix et quels sont les trois points de cette législation que vous souhaitez mettre en avant auprès de nos membres ?

La directive DMFSD prévoit une harmonisation maximale, mais laisse toutefois aux États membres la possibilité d'aller plus loin sur certains points, comme la possibilité d'imposer aux professionnels des exigences linguistiques supplémentaires ou des obligations d'information (pré)contractuelles supplémentaires.



Si tout se passe comme prévu, les intermédiaires d'assurance verront leurs charges administratives considérablement allégées à partir de 2027 dans le cadre de la distribution des assurances d'épargne et de retraite classiques.



Dès le début du processus législatif, j'ai clairement indiqué à mes collègues co-compétents que le principe du « no-goldplating » serait ma ligne rouge dans ce dossier. J'ai également rejeté la suggestion d'un certain organe consultatif visant à prévoir, dans la loi de transposition, la possibilité pour le gouvernement d'activer ultérieurement, par arrêté royal, les options susmentionnées. Les règles prévues par la directive sont déjà très strictes et offrent une protection adéquate aux consommateurs. Je ne vois donc pas l'intérêt d'aller plus loin, ni dans la loi de transposition elle-même, ni par arrêté royal. La loi de transposition adoptée par la Chambre le 9 juillet tient compte de ces lignes rouges.

Les points d'attention pour vos membres sont bien sûr les trois nouveautés fondamentales que la directive a introduites pour le secteur financier, à savoir (1) l'obligation de mettre à disposition un bouton de rétractation en ligne pour les services financiers souscrits en ligne, (2) l'interdiction des « dark patterns » et (3) le droit à une intervention humaine dans le cadre de la communication d'informations aux consommateurs. Je comprends que ces nouvelles règles puissent encore sembler trop abstraites sur certains points. Le SPF Economie précisera donc ces règles à l'aide de lignes directrices pratiques, en tenant compte des instructions de la Commission européenne.

En tant que ministre des PME et Indépendants, vous étiez à l'époque l'un des initiateurs de la loi B2B, une loi visant à rééquilibrer les relations entre entreprises caractérisées par des rapports de force inégaux. Cette loi a récemment fait l'objet d'une évaluation et le rapport d'évaluation met en évidence plusieurs points à améliorer. Quels sont vos projets pour adapter la loi B2B et ainsi répondre aux points sensibles mis en évidence par cette évaluation ?

En effet, le SPF Economie a procédé à l'évaluation des dispositions du Code de droit économique relatives aux clauses abusives, aux pratiques commerciales déloyales ou agressives ainsi qu'à l'abus de dépendance économique. Le rapport d'évaluation a été publié en avril 2026 et contient une vingtaine de recommandations.

Vous évoquez de manière spécifique l'abus de dépendance économique ainsi que le « fear factor » des PME en situation de dépendance. Ce facteur de crainte qui fait qu'une entreprise renonce à déposer plainte est bien connu dans le cadre de relations commerciales suivies. Par ailleurs, l'évaluation a montré que la condition d'établissement d'une affectation de la concurrence pour établir l'abus est difficile. Pour ces raisons, j'étudie actuellement avec mon administration l'opportunité d'introduire l'interdiction de l'abus de dépendance économique en tant que pratique commerciale déloyale. Cela pourrait en faciliter le contrôle et la sanction.

Enfin, j'ai également pris connaissance de l'avis de la Commission des contrats de distribution relatif à l'inclusion des agents bancaires et d'assurance sous le titre 2 du Livre X du Code de droit économique relatif à l'information précontractuelle. Compte tenu de l'avis positif rendu par cette commission en vue de supprimer l'exclusion des contrats d'agence de ce type, ce point sera également pris en considération au moment de l'élaboration d'un projet de loi B2B, en co-compétence, avec la Ministre des Indépendants et PME, après consultation de Febelfin. Ce projet est en préparation pour fin 2026, début 2027.

L'objectif de la loi B2B est de remédier aux déséquilibres économiques et juridiques pouvant survenir lorsqu'une entreprise abuse de sa position dominante en tirant indûment parti de la dépendance économique d'un partenaire commercial, en imposant des conditions contractuelles inéquitables ou en recourant à des pratiques commerciales déloyales. Dans la pratique, BZB-Fedafin constate toutefois qu'un climat de crainte règne, qu'il est nécessaire que les autorités publiques jouent un rôle plus actif lorsque des abus sont signalés et qu'il est pratiquement impossible pour les PME d'invoquer l'abus de dépendance économique. BZB-Fedafin a également fait part de ces remarques lors de l'évaluation de cette loi et se réjouit que celles-ci aient été reprises dans le rapport d'évaluation.

Nouvelles règles relatives aux services financiers à distance

Quelles en sont les conséquences pour vous en tant qu'intermédiaire ?

La législation européenne relative aux services financiers vendus à distance a récemment fait l'objet d'une réforme en profondeur. L'ancienne directive de 2002 a été abrogée et les nouvelles règles ont été intégrées dans la directive relative aux droits des consommateurs. La Belgique transpose actuellement ces modifications dans le Code de droit économique (CDE). La date d'entrée en vigueur des nouvelles règles n'est pas encore connue.

BZB-Fedafin a également fait part, par l'intermédiaire du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, de ses observations sur les options qui s'offrent au législateur belge pour la transposition de la directive.

RÉFORME

Dans ce contexte, la notion de « services financiers » est large. Elle recouvre tout service de nature bancaire ou relevant des

domaines du crédit, de l'assurance, des pensions individuelles, des investissements et des paiements.

Les obligations minimales d'information ont été considérablement élargies dans le cadre de cette réforme. L'objectif est de mieux répondre aux besoins d'information actuels du consommateur moyen.

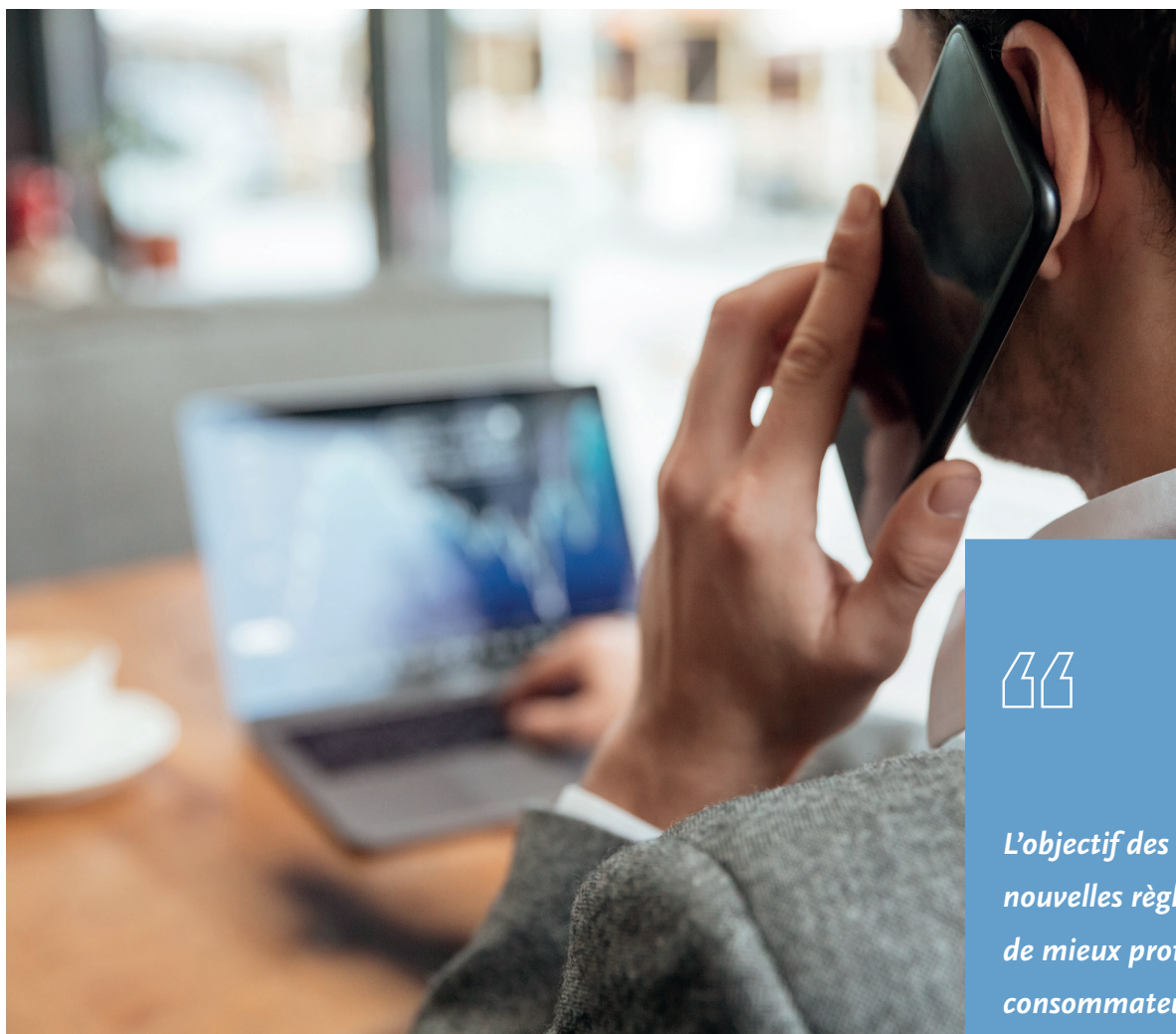
Une autre innovation importante réside dans le fait qu'outre les mécanismes de protection classiques visant à permettre au consommateur de conclure une transaction en toute connaissance de cause, à savoir l'obligation d'information précontractuelle et le droit de rétractation, une obligation d'information adéquate est désormais également introduite. Cela signifie que vous devez fournir les explications nécessaires permettant au consommateur d'évaluer si le contrat proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière.

Enfin, une attention particulière est également accordée aux « dark patterns », c'est-à-dire aux pratiques trompeuses pouvant être utilisées pour présenter les informations à communiquer en ligne.

QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR VOUS EN TANT QU'INTERMÉDIAIRE INDÉPENDANT ?

Qu'est-ce qu'un service financier à distance ?

Comme mentionné précédemment, cette notion est définie de manière large dans la législation. Cette définition n'a pas été modifiée. Il s'agit d'un service financier proposé et conclu



L'objectif des nouvelles règles est de mieux protéger les consommateurs qui souscrivent des services financiers à distance.

sans contact physique entre vous et le client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance.

- Un **service financier** est tout service lié à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements.
- Un contrat est conclu **à distance** lorsque vous et le client ne vous rencontrez pas physiquement et que l'ensemble du processus de vente s'effectue par le biais d'un ou plusieurs moyens de communication à distance, tels que le téléphone, l'e-mail, une plateforme en ligne ou un site web, une application mobile ou même un échange de courrier postal.
- Il est toutefois important que cela s'inscrive **dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services**

à distance. Une utilisation fortuite du courrier électronique ou du téléphone ne suffit donc pas nécessairement. Il doit s'agir d'un processus de vente visant à conclure des contrats à distance.

Quand ne s'agit-il pas d'un service financier à distance ?

Toutes les communications à distance ne relèvent pas automatiquement de ces règles. Par exemple, si un client reçoit d'abord des informations par téléphone ou par e-mail, mais se rend ensuite sur place pour signer le contrat, il ne s'agit en principe pas d'un service financier vendu à distance. En effet, dans ce cas, le contrat n'est pas conclu entièrement à distance.

De même, un site web qui contient uniquement des informations sur l'intermédiaire et ses services ne constitue pas en soi un système organisé de vente ou de prestation de services à distance.



Il en va de même lorsqu'un intermédiaire ne conclut qu'occasionnellement un contrat avec un consommateur par e-mail ou par téléphone, après avoir été contacté par ce dernier. Dans ce cas, il n'y a normalement pas de contrat à distance au sens de la directive.

UNE PROTECTION RENFORCÉE DES CONSOMMATEURS

L'objectif des nouvelles règles est donc de mieux protéger les consommateurs qui souscrivent des services financiers à distance. Il s'agit davantage de la manière dont les services sont proposés et vendus que des services eux-mêmes.

Le consommateur bénéficie de trois garanties principales :

- **Une obligation d'information étendue** : il doit recevoir au préalable des informations claires et complètes sur le prestataire, les coûts, les risques, la durée, le droit de rétractation, etc. La liste des informations obligatoires est très exhaustive.
- **Droit de rétractation** : il bénéficie d'un délai de réflexion (généralement de 14 jours) et reçoit des instructions pratiques sur la manière d'exercer ce droit. Une nouveauté est la présence obligatoire d'un bouton de rétractation lors des ventes en ligne.
- **Obligation de fournir des explications adéquates** : outre les informations standard, vous devez désormais vous assurer que le consommateur comprend ce qu'il achète. Vos explications doivent donc être adaptées à sa situation concrète et à ses besoins.

ADAPTÉ À L'ÈRE NUMÉRIQUE

La nouvelle législation tient également compte de la réalité numérique. Ainsi, les informations peuvent être présentées de manière progressive (d'abord le message essentiel, puis les détails) tant que tout reste clair et accessible. De plus, les « dark patterns » sont explicitement interdits. Il s'agit de techniques en ligne trompeuses, comme le fait de masquer le bouton d'annulation au client. Par ailleurs, l'intervention humaine est obligatoire. Vous utilisez des outils en ligne ou des chatbots ? Dans ce cas, le client doit toujours avoir la possibilité de passer à un contact humain dans une langue qu'il comprend.

EN COMPLÉMENT DES RÈGLES SPÉCIFIQUES À CHAQUE SECTEUR

Les nouvelles règles font office de **filet de sécurité**. Elles ne remettent pas en cause la législation existante relative aux produits (par exemple, la directive IDD pour les assurances, la directive MiFID pour les investissements, la directive MCD pour les crédits), mais viennent la compléter. Toutefois, l'accent est ici mis sur le mode de vente, à savoir la vente à distance. Lorsque des règles spécifiques à un secteur existent, celles-ci continuent de prévaloir.

RÉSUMÉ

Si vos services relèvent du champ d'application des services financiers à distance, cela signifie concrètement pour vous, en tant qu'intermédiaire :

- que vous devez revoir vos processus de vente en ligne et par téléphone et les adapter aux nouvelles **obligations d'information** élargies ;
- que vous devez veiller à ce que votre client puisse à tout moment **révoquer** facilement sa décision ;
- que vous devez consacrer suffisamment de temps aux **explications personnalisées**, les documents types ne suffisant plus ;
- et que, lorsque vous utilisez des outils ou des plateformes numériques, vous devez veiller à ce qu'aucune **interface trompeuse** (« dark patterns ») ne soit mise en œuvre.

Les nouvelles règles mettent l'accent sur la transparence, la clarté et l'accompagnement personnalisé. Cela permet de renforcer la confiance des consommateurs dans les services financiers, ce qui est tout à votre avantage en tant qu'intermédiaire financier.

QU'EST-CE QU'UN SERVICE FINANCIER À DISTANCE ?

Pour plus d'informations sur la notion de « service financier à distance », nous vous invitons à consulter la **brochure sectorielle** disponible sur notre site web. Vous trouverez cette brochure sous la rubrique « Bib sectorielle », « Codes de conduite », « Règles de conduite relatives à la commercialisation à distance de services financiers ».

Cette brochure doit être mise à jour en fonction des nouvelles obligations, mais la notion – qui reste inchangée dans la nouvelle directive – y est déjà clairement définie.

Avez-vous vous-même **des questions ou des cas concrets** concernant les nouvelles obligations relatives à la vente à distance de services financiers ? N'hésitez pas à nous en faire part ! Nous rassemblons toutes les questions et les soumettons à un expert en la matière. Toutes les réponses seront ensuite regroupées dans une **FAQ claire**. Vous pouvez nous contacter par e-mail à l'adresse info@bzb-fedafin.be ou par téléphone au +32 55 30 59 89.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

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

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

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

COÏNCIDENCE ?

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

MENEZ VOUS-MÊME L'ENQUÊTE :

DÉCOUVREZ NOS FONDS SUR www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



Entretien avec
le prêteur BNP Paribas Fortis Credit Brokers

« Notre ambition est claire : devenir le partenaire de référence des courtiers en crédit indépendants en Belgique »

Depuis la fin de l'année dernière, nous donnons la parole aux prêteurs dans chaque numéro de Momentum. Ils constituent en effet des partenaires indispensables dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment perçoivent-ils la collaboration avec les intermédiaires indépendants ? Quelles sont leurs attentes et leurs ambitions pour l'avenir et pour le secteur ?

Avec cette série d'articles, BZB-Fedafin souhaite encourager un dialogue ouvert entre les prêteurs et les intermédiaires. Ce n'est qu'en nous comprenant mieux les uns les autres et en collaborant que nous pourrons continuer à répondre aux besoins des clients.

Quel rôle voyez-vous pour les courtiers indépendants au sein de votre modèle de distribution ? Et comment les accompagnez-vous dans leurs obligations de conformité ?

Pour nous, les courtiers indépendants ne sont pas simplement un canal de distribution. Ils sont un partenaire stratégique dans la relation avec le client et un pilier essentiel de notre modèle. Nous avons construit un réseau solide de près de 250 courtiers en crédit et nous adaptons notre accompagnement à leur réalité et à leurs besoins. Nos Sales Managers, nos Credit Experts et nos Analysts les soutiennent quotidiennement dans la recherche de solutions pour leurs clients.

Nous investissons également dans la formation, tant sur nos outils et nos produits que sur la conformité et la prévention de la fraude. Notre ambition est simple : permettre aux courtiers de travailler de manière plus fluide, plus rapide et plus efficace au bénéfice du client final.

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

Les courtiers sont les yeux et les oreilles du prêteur. Ils connaissent leurs clients, comprennent leurs besoins et jouent un rôle essentiel dans la qualité des dossiers introduits. Au-delà de l'expertise technique, nous attendons d'un bon



WESLEY CLAUS,
CEO de BNP Paribas Fortis Credit Brokers



*Nous sommes convaincus
que le canal des courtiers
en crédit indépendants
continuera à gagner en
importance dans les années
à venir.*

courtier qu'il apporte un conseil de qualité, qu'il travaille de manière transparente et qu'il constitue des dossiers complets et cohérents.

Un bon courtier se distingue par trois éléments : la qualité de son conseil, la qualité du dossier qu'il introduit et sa capacité à construire une relation de confiance durable avec le client. C'est cette combinaison qui crée de la valeur pour toutes les parties.

Comment voyez-vous évoluer le rôle des prêteurs dans un marché en forte mutation ? Où voyez-vous les plus grandes opportunités d'innovation dans le marché du crédit ces cinq prochaines années ? Et quel rôle attribuez-vous à l'automatisation et aux nouvelles technologies dans l'acceptation des crédits et la gestion des risques ?

Le marché évolue rapidement. Les clients utilisent davantage les outils digitaux, mais continuent à rechercher un accompagnement humain pour des décisions importantes comme un crédit hypothécaire. Nous sommes convaincus que les courtiers indépendants vont continuer à gagner en importance sur le marché belge du crédit.

Plus les processus deviennent simples grâce à la digitalisation, plus la valeur du conseil humain augmente.

Pour les prêteurs, le défi ne consiste plus uniquement à proposer des produits compétitifs, mais aussi à simplifier le parcours de crédit. Les plus grandes opportunités d'innovation résident dans la réduction des tâches administratives, l'amélioration de la qualité des dossiers et la fluidité des échanges entre courtiers et prêteurs.

Nous investissons aujourd'hui dans une nouvelle plateforme digitale dédiée aux demandes de crédit. Grâce aux dernières avancées en matière d'IA, cette plateforme rendra le processus de crédit plus simple, plus rapide et plus efficace, tant pour les courtiers que pour leurs clients.

La technologie doit avant tout permettre aux courtiers de consacrer davantage de temps au conseil et moins de temps à l'administration. C'est là que réside leur véritable valeur ajoutée.



Votre agenda est plein. Vos outils ne communiquent pas entre eux.

myFaro réunit assurance vie, pension et placements dans un environnement de travail unifié - à côté de votre CRM existant.

Portails d'assureurs, solutions bancaires, Excel, documents : plusieurs systèmes pour préparer un seul entretien.

Lorsqu'un client demande une vue complète de son patrimoine financier, l'information doit encore être reconstituée manuellement. Chaque nouvelle proposition mobilise du temps administratif qui devrait être consacré au conseil

POUR LE CONSEILLER FINANCIER

- Contrats, placements et pensions de votre client en une seule vue
- Des modèles de solutions que vous créez une fois et adaptez à chaque client
- Plusieurs propositions chez différents assureurs et banques dans le même flux : une recommandation cohérente pour le client, du sur-mesure là où il le faut
- Rentabilité par client calculée, pas estimée
- Portefeuille et positions suivis via un seul tableau de bord
- Constitution de pension et règle des 80 % calculées par dossier
- La conformité accompagne votre conseil, au lieu d'intervenir après coup

POUR LES GROUPES BUY-AND-BUILD

- Intégrer rapidement les bureaux acquis dans un modèle opérationnel commun
- Piloter centralement les modèles de conseil et l'offre produits, tout en conservant l'exécution locale
- Suivre la performance par bureau, produit et client dans une même vue
- Un même fonds identifié chez tous les assureurs et types de produits, avec actions en masse : arbitrage, communication, suivi
- Chaque bureau continue à travailler avec son propre CRM
- Rentabilité et conformité suivies, bureau par bureau

Pas un CRM de plus. La couche qui relie vos outils et vos données.
Plus de capacité. Plus de contrôle. Moins de complexité.

myfaro.be
Scannez et planifiez
un premier entretien



FiscAssist
powered by Assurga

FiscAssist, la bouée de sauvetage en cas de contrôle fiscal

Les entrepreneurs sont de plus en plus souvent confrontés à des contrôles fiscaux complexes et inattendus.

Avec **FiscAssist**, vos clients ont l'esprit tranquille. La DAS prend en charge les frais du comptable, de l'expert ou de l'avocat.

Protégez vos clients grâce à notre bouée de sauvetage fiscale
– réalisez dès maintenant une offre sur mesure via le Legal Risk Calculator.



www.das.be

Siège social: Boulevard du Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles - Tel.: 02/645.51.11
Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0687, sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique.



**Legal
Risk
Calculator**

Des initiatives sectorielles comme Hypopass constituent également des leviers importants pour améliorer l'efficacité et la transparence du marché.

Quels produits et quelles tendances observez-vous aujourd'hui ?

Avec l'évolution des taux, les clients recherchent des solutions qui leur permettent de maîtriser leur charge mensuelle tout en conservant de la flexibilité. Nous observons également davantage de crédits accordés à un seul emprunteur, reflet de l'évolution des réalités familiales et sociétales.

À l'avenir, nous nous attendons à une demande croissante pour des solutions qui combinent accessibilité au logement, flexibilité et durabilité.

En matière de risques, la fraude constitue un défi de plus en plus important. Les courtiers jouent un rôle essentiel dans sa détection et la qualité de l'information reste déterminante pour une analyse efficace du risque.

Comment répondez-vous aux tendances comme les prêts verts, les crédits rénovation ou les formules flexibles ?

Depuis de nombreuses années, Credit Brokers s'engage activement en faveur de la transition énergétique de l'habitat. Cet engagement se traduit notamment par notre politique tarifaire : les logements économes en énergie bénéficiant d'un bon certificat PEB peuvent bénéficier d'une éco-réduction. Nous encourageons ainsi les investissements durables et récompensons les clients qui optent pour un logement économe en énergie.

La transition énergétique constitue probablement l'un des plus grands défis auxquels le marché immobilier belge sera confronté dans les années à venir. Le crédit a un rôle essentiel à jouer pour rendre cette transition accessible et finançable pour les ménages.

Notre ambition est de continuer à développer des solutions simples et attractives qui soutiennent les projets de rénovation et d'amélioration énergétique tout en préservant l'accessibilité au logement.

Quel impact la réglementation a-t-elle sur votre stratégie ?

La réglementation influence fortement notre activité et son importance continuera à croître dans les années à venir. Nous ne la considérons pas uniquement comme une contrainte. Une réglementation exigeante peut également renforcer la confiance dans le marché, à condition qu'elle soit traduite en processus simples et compréhensibles. Notre rôle consiste à accompagner



Notre objectif n'est pas uniquement de traiter les dossiers plus rapidement. Notre ambition est surtout de permettre aux courtiers de consacrer davantage de temps au conseil et moins de temps à l'administration. C'est là que se crée la vraie valeur pour le client.

les courtiers dans cet environnement de plus en plus complexe, en intégrant ces exigences dans nos outils, nos formations et nos processus.

Nous voulons aider les courtiers à respecter leurs obligations tout en continuant à offrir une expérience client fluide, rapide et professionnelle.

Qu'est-ce qui distingue BNP Paribas Fortis Credit Brokers des autres prêteurs ?

Notre force réside dans la combinaison de la solidité de notre maison-mère, BNP Paribas Fortis, et d'une organisation entièrement dédiée aux besoins des courtiers indépendants. Nous associons l'expertise et la capacité d'investissement d'un des principaux groupes bancaires à une structure spécialisée qui connaît parfaitement les réalités du marché des courtiers en crédit. Les courtiers peuvent ainsi compter sur un partenaire stable, engagé dans la durée et capable de les accompagner dans tous les types de dossiers.

Wesley Claus est depuis le 16 septembre le nouveau CEO de BNP Paribas Fortis Credit Brokers. Il a succédé à Erik Vollon, qui a pris sa pension. Fort de son expérience au sein de BNP Paribas Fortis depuis 2012 et de son expertise dans le domaine du crédit aux particuliers, il dispose d'une connaissance approfondie du secteur du crédit.



Entretien avec
le prêteur Patronale Life

« Pour obtenir des **conseils** et une **oreille attentive**, le courtier en **crédit indépendant** reste **indispensable** »

Depuis la fin de l'année dernière, nous donnons la parole aux prêteurs dans chaque numéro de Momentum. Ce sont en effet des partenaires indispensables dans le travail quotidien des courtiers en crédit. Comment perçoivent-ils la collaboration avec les intermédiaires indépendants ? Quelles sont leurs attentes et leurs ambitions pour l'avenir et pour le secteur ?

Avec cette série d'articles, BZB-Fedafin souhaite encourager un dialogue ouvert entre les prêteurs et les intermédiaires. Ce n'est qu'en nous comprenant mieux les uns les autres et en collaborant que nous pourrons continuer à répondre aux besoins des clients.

Comment percevez-vous le rôle des intermédiaires indépendants au sein de votre modèle de distribution et comment les soutenez-vous de manière générale et dans le respect de leurs obligations de conformité ?

Pour ses activités de crédit, Patronale Life travaille exclusivement avec des intermédiaires de crédit. HypoConnect, une filiale à 100 % de Patronale Life, est la plateforme sur laquelle l'intermédiaire peut non seulement soumettre des demandes pour Patronale Life, mais aussi pour tous les autres prêteurs (affiliés) qui travaillent avec des intermédiaires de crédit.

Cette plateforme fournit en temps réel des tarifs précis et une pré-évaluation du cadre d'acceptation par prêteur, offrant ainsi au courtier un véritable guichet unique. Nous continuons à y investir massivement et recherchons de nouvelles intégrations avec d'autres banques ainsi qu'avec PollApp, le module d'assurance solde restant dû de notre groupe.

Par ailleurs, nous accompagnons régulièrement le réseau par le biais de webinaires consacrés aux informations sur les produits et à la formation générale, notamment sur les récentes lignes directrices du SPF Economie et la législation correspondante. Nos courtiers

sont assistés dans ce cadre par trois responsables commerciaux, qui leur apportent des conseils techniques en matière de crédit pour les aider à constituer des dossiers plus complexes.

Patronale Life organise régulièrement des formations sur la conformité, l'obligation KYC et la justification, non négligeable, de l'origine des fonds propres. La plateforme HypoConnect est conçue de telle sorte que les questionnaires nécessaires s'affichent automatiquement dès que le courtier en crédit remplit la demande de crédit et active certains clignotants. Le rapport confidentiel est également intégré, ce qui permet de le remplir facilement tout en garantissant l'exactitude des informations et leur lien avec le dossier.

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

Un bon courtier en crédit est une personne qui, avant tout, écoute le client, identifie ses besoins et lui fournit des conseils clairs. C'est par là qu'il faut commencer.

Chez Patronale Life, chaque situation est unique : les besoins des clients varient, qu'il s'agisse d'investissements supplémentaires dans leur entreprise, du financement d'actions, de l'achat de biens immobiliers commerciaux ou résidentiels, du rachat de la maison familiale en cas de divorce ou de l'aide pour sortir d'un cercle vicieux d'endettement, tant sur le plan professionnel que privé.

Il faut y consacrer du temps et de l'attention afin de déterminer ce qui convient le mieux au client. Cela exige de la franchise de la part du client, de l'intégrité de la part du courtier et une vision claire de tous les facteurs de risque. Un bon courtier en crédit écoute d'abord, puis formule ses conseils sur la base des pièces justificatives nécessaires. Nous sommes ravis de l'aider dans cette démarche.

Comment Patronale Life envisage-t-elle l'évolution du rôle des prêteurs sur un marché en pleine mutation ?

Le modèle de distribution connaît aujourd'hui une nouvelle évolution. Pour les produits simples, le consommateur se tournera vers l'application bancaire, mais pour obtenir des conseils et une oreille attentive, le courtier en crédit indépendant continuera plus que jamais à jouer son rôle. En tant que prêteur, nous devons justement accueillir favorablement cette évolution, car elle crée de la valeur, y compris pour l'intermédiaire financier indépendant.

L'automatisation est en marche depuis un certain temps déjà. Il y a une dizaine d'années, on traitait encore les fax et les dossiers papier ; aujourd'hui, tout se fait en ligne. Récemment, tant les

prêteurs qu'un certain nombre d'intermédiaires de crédit ont lancé HypoPass : une autoroute numérique sur laquelle les intermédiaires de crédit et les prêteurs parlent le même langage. À l'avenir, l'intermédiaire de crédit aura ainsi accès, via son propre logiciel CRM, au même canal de prospection, soutenu par l'ensemble du secteur. Cela se traduit par un gain d'efficacité des deux côtés.

Cela leur laisse plus de temps au bureau et davantage de temps à consacrer aux clients, car les démarches administratives sont simplifiées, plus efficaces et parviennent plus rapidement au prêteur. Cela permet en outre d'accélérer les prises de décision. C'est l'une des nombreuses opportunités d'innovation, parallèlement à la mise en œuvre de l'IA dans nos processus.



JOHAN VANDENBERGHE,
directeur des prêts hypothécaires
chez Patronale Life



L'IA joue déjà un rôle chez Patronale Life. Dans de nombreux cas, elle analyse nos documents et pose des questions ciblées à leur sujet. Prenons l'exemple d'un simple compromis de vente : qui sont les parties concernées, le bien immobilier est-il situé dans une zone inondable, y a-t-il d'éventuelles infractions urbanistiques, qu'en est-il de l'amiante ou du certificat de performance énergétique ? Cela permet de gagner du temps lors de l'analyse du document, mais fournit également des alertes et des conseils. Tous les biens immobiliers situés dans une zone inondable ne posent donc pas nécessairement un problème.

Nous disposons ainsi d'un assistant qui nous aide à maîtriser plus rapidement les tâches de contrôle simples, ce qui permet à nos analystes de se concentrer davantage sur les solutions recherchées par nos courtiers en crédit.

Quels sont les produits de crédit les plus populaires aujourd'hui ? Et quelles sont vos prévisions pour les années à venir ?

Sur le marché, nous observons de plus en plus souvent une combinaison judicieuse entre un crédit à mensualités et un remboursement in fine (bullet). Cette formule est très demandée, car elle allège la charge financière des ménages. Bien entendu, nous faisons preuve de prudence à cet égard et n'autorisons cette solution que si le client est effectivement en mesure de rembourser le montant à l'échéance.

Par ailleurs, avec HypoStart, un prêteur social et filiale de Patronale Life, nous proposons un produit solide destiné aux clients qui souhaitent acheter leur premier logement. Notre HypoStart Index est un produit pour lequel le client paie, au départ, environ 10 % de moins qu'avec un prêt à mensualités classique, mais dont la mensualité augmente de 1 % chaque année. Un crédit de 1 000 euros par mois passe ainsi à

1 010 euros l'année suivante, puis à 1 021 euros l'année d'après. Cela permet, surtout pour les jeunes familles, de disposer d'une plus grande marge de manœuvre dans le budget familial mensuel.

Quelles tendances observez-vous en matière de défauts de paiement et de risques de crédit ?

Nous constatons une baisse des défauts de paiement chez les prêteurs classiques dans le domaine du crédit hypothécaire, y compris chez nous, mais nous observons une tendance à la hausse chez les consommateurs adeptes du « buy now, pay later ». Ces consommateurs sont d'ailleurs souvent très jeunes. Nous nous réjouissons donc de la loi transposant la directive CCD2, qui soumet les « Klarna » de ce monde aux mêmes règles que les banques et les prêteurs traditionnels.

Comment une réglementation telle que la directive européenne relative aux contrats de crédit aux consommateurs influence-t-elle votre politique ? Pensez-vous que le rôle de la réglementation internationale va prendre de plus en plus d'importance dans votre stratégie ?

Cet impact se fait sentir depuis plus de dix ans déjà. Le livre VII du Code de droit économique relatif au crédit hypothécaire était une transposition de la législation européenne. Ce à quoi nous nous attendons, c'est que les marchés nationaux s'ouvrent davantage et adoptent un comportement plus européen. Aujourd'hui, les marchés du crédit dans les pays voisins sont encore organisés de manière trop nationale.

Nous nous réjouissons d'ores et déjà de pouvoir proposer à l'avenir en Belgique des formules de crédit telles que le « prêt viager hypothécaire », bien connue aux Pays-Bas, un produit qui existe également en France, mais que le législateur belge refuse jusqu'à présent d'adopter.

Si vous deviez citer un élément qui distingue Patronale Life des autres prêteurs, quel serait-il ? Quel avantage cela offre-t-il aujourd'hui à l'intermédiaire indépendant et à ses clients ?

Le sur-mesure. Nos clients ont besoin des conseils de l'intermédiaire indépendant. Les réponses standardisées ne suffisent pas pour se faire une idée juste et précise des besoins réels du client. Dans certains cas, les intérêts professionnels et privés s'entremêlent, et un conseil adapté, appuyé par le comptable, est crucial. Souvent, nous nous réunissons avec l'intermédiaire financier, le client et le comptable pour trouver une solution. Dans d'autres cas, Patronale Life élabore, en collaboration avec le courtier en crédit, des modalités de remboursement sur mesure, afin qu'elles soient responsables en matière de crédit et restent supportables pour le consommateur.



L'IA nous aide à maîtriser plus rapidement les tâches de contrôle simples, ce qui permet à nos analystes de se concentrer davantage sur les solutions recherchées par nos courtiers en crédit.

Rapport annuel de la FSMA 2025

En juin, la FSMA a publié son rapport annuel de 2025. Ce rapport met l'accent sur les initiatives et les actions menées par la FSMA dans le contexte actuel difficile, marqué par l'incertitude économique due à des tensions géopolitiques persistantes et à des conflits internationaux. Les thèmes marquants du rapport sont présentés ci-dessous.

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS CONTRE LA FRAUDE À L'INVESTISSEMENT

La fraude à l'investissement a fortement augmenté ces dernières années et, afin de protéger les consommateurs contre ce type de fraude, la FSMA s'est alliée en 2025 au *Belgian Anti-Phishing Shield* (BAPS), une initiative du Centre pour la Cybersécurité Belgique. Grâce à ce dispositif, les consommateurs qui tentent d'accéder à un site web jugé frauduleux par la FSMA sont redirigés vers une page d'avertissement. Cette nouvelle approche connaît un grand succès, puisque, dès la première année, près de 34 000 Belges ont été redirigés vers la page d'avertissement au lieu d'accéder à un site web frauduleux.

C'est dans ce cadre que s'inscrivent également les initiatives de l'IOSCO (ou OICV, l'*International Organization of Securities Commissions*) et de l'ESMA (l'Autorité européenne des marchés financiers), soutenues par la FSMA, concernant le rôle des plateformes de réseaux sociaux dans la prévention des préjudices subis par les consommateurs du fait de la fraude à l'investissement. Une initiative concrète à cet égard est le **portail I-SCAN**, lancé par l'IOSCO début 2025. Grâce à I-SCAN, les investisseurs, les banques ou les plateformes en ligne peuvent consulter en un seul endroit la liste d'entités non agréées proposant des services d'investissement. De telles initiatives témoignent d'une évolution nette vers une

protection des investisseurs plus proactive, axée sur la technologie et coordonnée au niveau international.

LE PORTEFEUILLE DE L'INVESTISSEUR BELGE

La FSMA mène régulièrement **une enquête auprès des investisseurs** afin de se faire une idée de l'investisseur belge, de ses habitudes et de ses sensibilités. Les investisseurs détiennent le plus souvent des comptes d'épargne (85 %) et des produits d'épargne-pension (53 %), des produits financiers qui ne sont pas pris en compte dans le portefeuille d'investissement.

L'enquête révèle que les investisseurs plus âgés privilégient les comptes d'épargne, les fonds d'investissement, les actions cotées, ainsi que les produits des branches 21 et 23, tandis que les investisseurs plus jeunes détiennent davantage de cryptoactifs, d'ETF et de produits dérivés. Plus de 40 % des investisseurs de moins de 40 ans déclarent détenir des cryptoactifs. L'enquête complète peut être consultée sur le site web de la FSMA.

L'ANALYSE DES DONNÉES, UN OUTIL INDISPENSABLE

La collecte et l'analyse des données sont extrêmement importantes pour les autorités de contrôle afin de détecter plus rapidement les risques et d'intervenir plus vite. En quelques années, l'analyse des données est devenue cruciale pour la FSMA. La FSMA **analyse aussi bien des données structurées que non structurées** et utilise pour cela des techniques d'analyse avancées. À l'avenir, la FSMA souhaite développer encore davantage son contrôle axé sur les données.

Parallèlement, elle intègre également **l'intelligence artificielle** dans ses activités de surveillance. Grâce à l'IA, les données peuvent être analysées plus rapidement et avec plus de précision, ce qui permet à la FSMA d'obtenir des informations plus fines qu'elle ne pourrait obtenir avec les méthodes d'analyse traditionnelles. Il s'agit plus précisément d'une IA générative intégrée dans différents outils.

L'un des principaux projets liés à l'intégration de l'IA pour une surveillance plus efficace et davantage axée sur les données est le **screening automatique des documents d'information clés pour l'investisseur**. Ces documents sont mieux connus sous le nom de KID, un document fournissant des informations essentielles sur un produit d'investissement. La FSMA reçoit ces KID dans un format que les ordinateurs ne peuvent traiter automatiquement. En 2025, la FSMA a développé un **outil d'extraction** qui extrait automatiquement des données de 40 champs d'un KID. Grâce à cet outil, la FSMA dispose d'une vue d'ensemble constamment mise à jour du secteur des produits d'investissement et des évolutions qui s'y produisent. L'outil permet de comparer les produits d'investissement et d'identifier rapidement et objectivement les produits atypiques.

LA « VALUE FOR MONEY » RESTE UN ÉLÉMENT IMPORTANT

En 2025, la FSMA a accordé une attention particulière à la question de savoir si les produits d'assurance proposés sur le

marché belge présentaient bel et bien un bon rapport qualité-prix (*value for money*) pour le consommateur. En 2025, la FSMA a mené à bien 185 analyses : 165 d'entre elles portaient sur les options d'investissement proposées dans le cadre des produits d'assurance-vie de la branche 23 et les 20 autres concernaient des produits d'assurance non-vie. Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant les résultats de ces analyses.

En 2025, ces contrôles ont en tout état de cause conduit à une réduction des coûts pour 98 options d'investissement, tandis que la commercialisation de 38 autres options a été arrêtée.

En 2026, la FSMA continuera également à mettre l'accent sur le rapport qualité-prix, en particulier celui des produits de pension, ainsi que sur la transparence de leurs coûts.

Cette année, la FSMA affinera encore l'outil de calcul des coûts sur son site web qui permet de simuler l'impact des coûts sur un produit de pension, afin de mieux informer les consommateurs.

APERÇU DES RÉSULTATS DE L'ACTION DE CONTRÔLE 2024–2025

	Vie	Non-vie	TOTAL
Arrêt de la commercialisation	38	7	45
Réduction des coûts	98	1	99
Extension des couvertures	0	1	1
Compétence d'un autre État membre	15	0	15
Option/produit satisfaisant	14	11	25
TOTAL	165	20	185

RÈGLES DE CONDUITE VISANT À PROTÉGER LE CONSOMMATEUR

Les entreprises soumises au contrôle de la FSMA doivent respecter certaines règles de conduite visant à protéger les consommateurs. La FSMA procède régulièrement à des inspections et à des enquêtes afin de vérifier que c'est bien le cas. Grâce à ces inspections, la FSMA obtient une vision concrète de la nature et de l'étendue des services fournis par ces entreprises, ainsi que des risques qui y sont liés, notamment dans les secteurs de l'investissement et de l'assurance.

En 2024, la FSMA a également mené des opérations de « mystery shopping » auprès d'intermédiaires et d'entreprises

d'assurance. Ces opérations étaient axées sur le respect du **devoir de diligence** dans la distribution d'assurances épargne et d'investissement. Les résultats de cette action ont confirmé un certain nombre de problèmes connus, tels que l'absence d'informations essentielles et d'éléments relatifs aux coûts dans les explications fournies aux clients.

En outre, les clients ne reçoivent pas toujours tous des documents prévus par la loi, tels que le document d'informations clés ou le rapport d'adéquation. Dans plusieurs cas, les entreprises et les intermédiaires ne recueillent pas suffisamment d'informations auprès du client concernant ses connaissances et son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement, y compris ses préférences en

matière de durabilité. Les systèmes internes des entreprises et intermédiaires concernés permettent éventuellement de pallier certaines de ces lacunes. Ainsi, un blocage dans le système garantira, par exemple, que toutes les informations nécessaires soient recueillies auprès du client. Un blocage peut également empêcher la réalisation d’une transaction inadéquate.

Les actions de « mystery shopping » ont en outre révélé que certains conseillers fournissent des conseils avant même d’avoir franchi toutes les étapes de leur procédure de conseil ou rempli tous les documents standard. De ce fait, les alertes relatives à l’adéquation intégrées au système interviennent trop tard.

En 2025, la FSMA a mené plusieurs inspections de suivi auprès d’un certain nombre de courtiers d’assurance, prévenus au préalable, concernant la distribution de produits d’assurance.

POINT DE CONTACT LANCEURS D’ALERTE

En 2025, le Point de contact Lanceurs d’alerte a reçu **306 signalements de lanceurs d’alerte** concernant des infractions avérées ou potentielles à la législation financière. Plusieurs enquêtes ont donc été ouvertes à la suite de ces signalements. Si un signalement ne débouche pas toujours sur une mesure ou une sanction, il peut servir de signal à la FSMA et entraîner une surveillance rapprochée de la partie concernée.

INTERMÉDIAIRES INDÉPENDANTS INSCRITS AUPRÈS DE LA FSMA

Le nombre d’intermédiaires indépendants inscrits auprès de la FSMA continue de baisser. La principale raison en est la **consolidation** du secteur. La tendance à la baisse du nombre d’inscriptions est particulièrement marquée chez les intermédiaires en services bancaires et en services d’investissement, ainsi que du côté des intermédiaires de crédit. Pour ces derniers, les choix stratégiques des mandants avec lesquels ils collaborent, tels que les fusions au sein du secteur, jouent également souvent un rôle. Au total, 17 054 intermédiaires étaient inscrits auprès de la FSMA en 2025.

Parmi les intermédiaires d’assurance, les courtiers constituent le groupe le plus important, tant en termes de nombre d’inscriptions qu’en termes de primes d’assurance encaissées. Le rapport d’Assuralia de 2024 sur les canaux de distribution de l’assurance montre d’ailleurs qu’ils réalisent plus de la moitié du chiffre d’affaires des assureurs sur le marché belge.

INTERMÉDIAIRES DE CRÉDIT INSCRITS

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Intermédiaires en crédit hypothécaire	3.043	2.875	2.685
– Courtiers	1.325	1.255	1.164
– Agents liés	1.465	1.347	1.199
– Sous-agents	253	273	322
Intermédiaires en crédit à la consommation	5.154	4.897	4.671
– Courtiers	1.111	1.037	992
– Agents liés	1.593	1.479	1.324
– Agents à titre accessoire	2.450	2.381	2.355

INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE INSCRITS

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Intermédiaires d'assurance	8.847	8.549	8.362
– Courtiers	5.184	4.898	4.637
– Agents	1.289	1.206	1.119
– Sous-agents	1.795	1.850	1.966
– Intermédiaires d'assurance à titre accessoire	523	538	583
– Souscripteurs mandatés	56	57	57
Intermédiaires de réassurance	33	34	40
– Courtiers	26	27	32
– Agents	7	7	8

INTERMÉDIAIRES EN SERVICES BANCAIRES ET EN SERVICES D'INVESTISSEMENT INSCRITS

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement	1.580	1.456	1.296
– Courtiers	20	17	16
– Agents	1.560	1.439	1.280

En 2025, la FSMA a **radié** 192 inscriptions d'intermédiaires de ses registres. Ceux-ci ne satisfaisaient plus aux conditions d'inscription. L'inscription de 8 intermédiaires a été temporairement suspendue et 24 candidats intermédiaires ont vu leur demande rejetée.

Le rapport annuel indique également que la FSMA a contrôlé le respect des conditions d'inscription dans 6 334 dossiers d'intermédiaires en 2025.

RADIATIONS, SUSPENSIONS ET REFUS D'INSCRIPTION EN 2025

	Radiations	Suspensions	Refus d'inscription
Dossier d'inscription pas en ordre	9		19
Exigences d'expertise adéquate et d'honorabilité professionnelle (« fit & proper ») non remplies	1	1	5
Assurance de la responsabilité professionnelle pas en ordre	25		
Contribution aux frais de fonctionnement non acquittée	113		
Recyclage pas en ordre	3		
Faillite de l'intermédiaire	37		
Défaut de réponse à la survey AML	4	7 ⁴⁰	
TOTAL	192	8	24

La FSMA intervient également dans la **lutte contre les infractions financières** ; elle peut notamment infliger des sanctions lorsque l'infraction a fait l'objet d'une enquête de l'auditeur. En 2025, 5 enquêtes concernant des intermédiaires ont été ouvertes.

Vivium Digital Awards 2026

Moving forward. Together.

La sixième édition des Vivium Digital Awards s'est déroulée le 8 juin. Ce qui avait commencé comme une initiative ambitieuse visant à dynamiser le secteur de l'assurance est désormais devenu la référence annuelle en matière de numérisation des courtiers d'assurance indépendants. Cette année, la question centrale était la suivante : « Comment transformer aujourd'hui la numérisation en valeur ajoutée concrète pour votre agence, vos collaborateurs et vos clients ? »

Dès le début, une chose était évidente : la numérisation n'est plus une expérience, mais une condition indispensable pour rester rentable et servir les clients plus rapidement et plus

efficacement. Ce thème a d'ailleurs constitué le fil conducteur de l'ensemble de l'événement. Bien que la numérisation figure en tête des priorités depuis plusieurs années déjà, le défi reste le même pour de nombreux courtiers : quelles solutions et quels outils font réellement la différence aujourd'hui dans la pratique quotidienne ? C'est à cette question que les insurtechs présentes espéraient apporter une réponse. BZB-Fedafin était également de la partie et a activement contribué à cette magnifique édition.

La sixième édition des Vivium Digital Awards a également marqué les débuts du nouveau PDG, Jeroen Spinoy. C'était la première fois qu'il accueillait, en tant que PDG, les nombreux courtiers présents. Il les a d'emblée rassurés : Vivium n'a pas l'intention de changer sa stratégie, qui a fait ses preuves. Vivium reste fidèle à ses valeurs, tournée vers le progrès et la croissance, et pleine de confiance en l'avenir – en tant que partenaire aux côtés des courtiers.

Lors de la séance plénière, le conférencier principal Christophe Jaucquet s'est risqué à jeter un regard sur l'avenir du secteur de l'assurance. Actuellement, les courtiers sont confrontés à





de nombreux défis : des attentes croissantes de la part des clients, une pression administrative grandissante, de nouvelles possibilités numériques, le tout dans un marché en mutation de plus en plus rapide. Le client est en quête d'une *transformation*, d'une *expérience* qui réponde à ses besoins fondamentaux universels. À l'avenir, il sera donc essentiel, en tant que courtier, d'accompagner le client dans *ce parcours*, à la manière d'un *coach personnel*. À cet égard, utilisez la numérisation, les nouveaux outils et l'IA pour améliorer les processus de manière ciblée, communiquer plus facilement et collaborer plus efficacement. Vous disposerez ainsi, en tant que courtier, de plus de temps pour offrir au client ce service « *human premium* » qu'il attend.

Après ce discours d'ouverture inspirant, les courtiers se sont attelés, dans différents ateliers, à des défis concrets issus de

leur pratique quotidienne. Comment, par exemple, rester visible et pertinent en tant que courtier tout au long du parcours client ? Les insurtechs ont présenté des outils permettant de réagir plus rapidement, de mieux suivre les clients et de rester en contact de manière structurée.

La question de l'efficacité a également été abordée. Comment gagner du temps dans une agence de courtage sans compliquer les choses ? Là encore, deux insurtechs ont donné des exemples concrets montrant comment, grâce à l'automatisation, créer une meilleure vue d'ensemble, réduire les erreurs et collaborer plus efficacement au sein de l'agence, ce qui libère davantage de temps pour le conseil, la prestation de services et le contact avec les clients. Notre président, Albert Verlinden, a lui aussi participé activement à cet atelier qui, avec plus de 100 participants, était de loin le plus important de l'événement.



Gagnants des Vivium Digital Awards 2026 : l'agence Grust, Paperbox et Broker One

Chez BZB-Fedafin, nous ne connaissons que trop bien les défis qui y ont été abordés. De nombreux courtiers sont confrontés quotidiennement à la pression du temps, à des tâches administratives répétitives et à la recherche d'une organisation plus efficace de leur agence, ce qui leur laisse moins de temps à consacrer au conseil personnalisé au client.

Il était frappant de constater que pratiquement toutes les personnes présentes dans la salle avaient déjà testé des applications d'IA générative telles que ChatGPT, Copilot, Gemini ou Claude. Cependant, lorsqu'on a demandé qui disposait d'une version payante, seule une minorité a répondu par l'affirmative. Et parmi ce groupe, à peine une fraction avait connecté sa solution d'IA à des sources de connaissances existantes telles que OneDrive ou Dropbox. Cela montre qu'il existe encore aujourd'hui de nombreux « *quick wins* » faciles à réaliser. Par ailleurs, des solutions structurelles doivent également être mises en place à grande échelle. Ainsi, les courtiers pourront véritablement travailler plus efficacement et disposeront de plus de temps pour ce qui restera pertinent à l'avenir : le conseil hyper-personnalisé.

La numérisation ne se limite bien sûr pas aux outils ; il s'agit également de renforcer les capacités des personnes et des équipes. Lors d'un atelier suivant, les participants ont pu découvrir comment la technologie peut soutenir leurs collaborateurs plutôt que de les remplacer. Qui parle de numérisation et d'outils parle aujourd'hui inévitablement de cybersécurité. Un atelier consacré à la cybersécurité ne pouvait

donc certainement pas manquer à l'appel. Les agences de courtage traitent quotidiennement des données sensibles et constituent ainsi une cible de choix pour les cybercriminels. Comment peuvent-elles identifier les menaces et mieux gérer les risques ? Les courtiers ont reçu à cet effet des conseils pratiques et des outils concrets pour renforcer la résilience numérique de leur agence.

Nous avons clôturé cette journée enrichissante par la remise du Vivium Digital Award 2026. Cette année, ce prix a été décerné à Paperbox, un outil qui traite automatiquement les e-mails entrants et les documents relatifs aux sinistres. Par ailleurs, le jury a également décerné pour la première fois un Vivium Innovation Award. Ce prix a été attribué à Broker One. Il s'agit d'une reconnaissance exceptionnelle pour l'approche innovante et la vision d'avenir ambitieuse de cette plateforme d'IA, qui automatise des tâches quotidiennes telles que le tri des e-mails, la conformité, etc. Enfin, une agence de courtage a également été récompensée : l'agence Grust de Saint-Gilles-Waes. Cette agence utilise la numérisation de manière réfléchie afin de renforcer efficacement son fonctionnement, ses services et l'expérience client.

Ainsi, les Vivium Digital Awards 2026 ont clairement mis en évidence une chose : l'avenir du secteur du courtage ne repose pas uniquement sur la technologie. Le progrès ne naît que lorsque les personnes, l'expertise et les possibilités numériques se rejoignent.



En présentiel

Formation en présentiel – Module 1 Assurances

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

Bulles financières : danger, opportunité ou fatalité ?

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

La fiscalité de l'emprunt hypothécaire

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

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

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

Gestion efficace des tâches avec les applications Microsoft

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

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

- le 27 novembre 2026 | 09h30 - 16h30
[Gembloux](#)
- 6 h banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341



Webinaires

Est-il encore temps d'investir sur la tech ?

- le 16 septembre 2026 | 10h00 - 11h00
- 1 h banque spécifique au secteur
- Gratuit pour les employés CP 341
- Gratuit pour les membres de BZB-Fedafin

Formation sur l'utilisation de Morningstar.be

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



E-learning

Confort Vie Privée AXA : Assurance de responsabilité envers autrui

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

Vivium auto : conditions générales

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

P&V auto : conditions générales

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

CALENDRIER DE FORMATION SEPTEMBRE - NOVEMBRE 2026

En collaboration avec



AXA confort auto : conditions générales

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

P&V assurance familiale : conditions générales

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

Vivium assurance familiale : conditions générales

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

Insurance Insights 2026 : VIE

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

Insurance Insights 2026 : NON-VIE

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



Webinaire à la demande

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

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

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

- 0,5 h assurance général

Les solutions de fonds dédiés

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

Cybersécurité pour les PME

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

E-facturation pour le B2B

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LCB : délits sous-jacents financiers

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

Le rôle de la cybercriminalité organisée dans les opérations de blan-chiment et comment y faire face

- 3 h banque général, 3 h assurance général, 0,5 h crédit hypothécaire général & 0,5 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Masterclass en méthodologies de blanchiment - Partie 1 : Canal des liquidités

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

Masterclass en méthodologies de blanchiment - Partie 2 : Canal des comptes bancaires et des cryptos

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

Masterclass en méthodologies de blanchiment - Partie 3 : Canal - Divers

- 4 h banque général, 4 h assurance général, 4 h crédit hypothécaire général & 4 h crédit à la consommation général
- Gratuit pour les employés CP 341

Scannez-moi!



Consultez toutes nos formations sur
www.edfin.be

Les entreprises prospères ont une culture client forte

Chaque entreprise possède une culture client, mais la manière dont les clients la perçoivent peut varier considérablement. Même les entreprises qui opèrent dans les mêmes conditions de marché et proposent des produits ou services similaires créent une expérience client différente. Cette expérience doit être positive, non seulement pour le client, mais aussi pour les collaborateurs. Lorsque les clients sont insatisfaits, cela conduit rapidement à de la frustration et à une démotivation au sein de l'équipe.

Toutes les entreprises souhaitent placer le client au cœur de leurs préoccupations. Pourtant, il subsiste souvent un écart entre ce que les dirigeants pensent offrir et **l'expérience client** réelle. Les dirigeants doivent donc non seulement parler de chiffres, mais surtout de la culture client qu'ils souhaitent créer. Cela aide les collaborateurs à développer le bon état d'esprit. De plus, les clients satisfaits sont plus fidèles et comprennent généralement pourquoi la qualité et le service ont un certain prix. Cette stratégie se traduit finalement par de meilleures marges bénéficiaires.

PIÈGES À ÉVITER

Une culture client forte commence par **le leadership**. Les dirigeants doivent non seulement expliquer ce que signifie l'orientation client, mais aussi la démontrer eux-mêmes de manière cohérente. Les paroles inspirent, les exemples convainquent. Tout le monde doit adhérer à cette vision, à tous

les niveaux de l'organisation. Sans un dirigeant inspirant, cela ne fonctionne pas.

Des procédures complexes et confuses peuvent également entraver une approche orientée client. Les collaborateurs ont davantage besoin de **directives claires** et d'**exemples concrets** que de théories abstraites. Ils doivent savoir ce que l'on attend d'eux et disposer d'une responsabilité suffisante pour pouvoir aider rapidement les clients.

Par ailleurs, **la qualité** reste une condition fondamentale. Les collaborateurs peuvent faire face à bien des situations, mais un produit défectueux ou un service insuffisant ne peut être entièrement compensé. Une structure d'entreprise claire, fondée sur **des valeurs fondamentales** reconnaissables et un accompagnement permanent, aide à concilier qualité et orientation client.

Enfin, **la technologie et le bien-être des collaborateurs** jouent également un rôle crucial. Des systèmes qui fonctionnent mal frustreront tant les clients que les collaborateurs. En matière de technologie, les clients sont très exigeants. L'efficacité et la rapidité sont devenues la norme, et les collaborateurs apprécient davantage de pouvoir y répondre. Les investissements dans la technologie, mais aussi dans la formation, le développement des talents, le bien-être au travail et la stabilité du personnel ne sont donc pas une question secondaire. Des collaborateurs satisfaits et engagés contribuent plus facilement à la satisfaction des clients.

TENIR SES PROMESSES

L'orientation client revient en fin de compte à **tenir ses promesses**. Une question simple mais importante se pose : comment aimeriez-vous être traité si vous étiez vous-même client ? Les clients s'attendent à être écoutés, à ce que les collaborateurs réfléchissent avec eux et à ce que les problèmes soient réellement résolus. L'humanité et l'esprit de solution doivent aller de pair.



GEERT DEHOUCK,
coach de bureau et formateur

“

L'objectif d'une entreprise ne doit pas se limiter à satisfaire ses clients : elle doit en faire de véritables ambassadeurs.

La technologie offre d'énormes possibilités pour rendre le service plus rapide et plus efficace. En même temps, elle n'améliore pas automatiquement l'expérience client. Les applications numériques peuvent faire gagner du temps, mais elles manquent parfois d'humanité et d'empathie. Elles peuvent même être source de frustration lorsqu'elles ne fonctionnent pas correctement ou ne répondent pas suffisamment aux besoins du client.

Geert Dehouck : « Avant d'investir dans un nouvel outil, nous devons toujours nous demander si les clients et les collaborateurs

en tirent réellement un avantage. Travaillons-nous plus efficacement ? Offrons-nous un meilleur service ? L'application contribue-t-elle à l'acquisition et à la fidélisation de la clientèle ? La technologie et le contact personnel doivent se renforcer mutuellement. »

DE LA SATISFACTION CLIENT À L'« ENTHOUSIASME CLIENT »

Une culture client durable n'est ni une campagne ponctuelle ni un système de récompenses. Elle se manifeste dans la mentalité,

Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

Tant de raisons de choisir eb-lease

Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié

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

Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive

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

Conseil spécialisé

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

Nous décidons très vite

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

Nous examinons chaque demande de crédit

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

Nous misons sur l'efficacité et la convivialité

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

Respect pour votre portefeuille de clients

Votre client est et reste votre client.

Traitement des cartes de paiement

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



eb|lease

Votre partenaire crédit, leasing & renting

le comportement et les décisions quotidiennes de chaque membre de l'organisation. La communication interne joue ici un rôle essentiel. Les collaborateurs doivent comprendre la raison d'être de l'entreprise, connaître les valeurs fondamentales et être constamment encouragés à les mettre en pratique.

Lorsque la valeur ajoutée du service est perceptible, cela crée un avantage concurrentiel. Les clients restent plus longtemps, sont moins enclins à comparer uniquement les prix et recommandent plus facilement l'entreprise. L'objectif va au-delà de la simple satisfaction. Les clients deviennent de véritables **ambassadeurs**.

Une bonne culture client fait la différence. Elle garantit, à long terme, une plus grande fidélité des clients et une meilleure rentabilité. Chacun au sein de l'entreprise doit apprendre à porter un regard différent sur le client. Lorsque les collaborateurs et les clients sont tous deux enthousiastes à l'égard de l'organisation, on peut parler d'« enthousiasme client ».

Pour y parvenir, chaque moment de contact avec le client doit être examiné avec soin. Un appel téléphonique, un conseil ou une question par e-mail peut renforcer la relation client, mais aussi la nuire. Des ateliers et des formations continues aident les collaborateurs à traduire l'orientation client en comportements concrets : qu'attend-on de chacun, comment s'y prendre et comment progresser dans ce domaine ?

Tout tourne autour **de la « customer centricity »**. Les ambitions d'une entreprise doivent avant tout être axées sur la culture client. Les meilleurs résultats suivront alors naturellement.

LES COLLABORATEURS DÉTIENNENT LA CLÉ

Les membres d'une équipe qui se sentent liés les uns aux autres et à l'organisation établissent plus facilement le contact avec les clients. Une communication ouverte, la confiance mutuelle et un environnement de travail sécurisant sur le plan sont essentiels à cet égard. Les collaborateurs doivent pouvoir discuter de leurs erreurs et s'adapter sans que leur esprit d'initiative ne s'en trouve affaibli.

Ceux à qui l'on confie la responsabilité d'agir dans l'intérêt du client développent une plus grande motivation à rechercher des solutions. La gentillesse seule ne suffit pas. Les clients attendent des réponses concrètes, un accompagnement clair et des collaborateurs qui *s'approprient leur mission*.

Geert Dehouck : « Les personnes qui travaillent avec passion ont plus d'impact. Les ordinateurs ne peuvent pas agir avec le cœur. Dans un secteur complexe, la confiance et les conseils humains resteront donc essentiels. Une entreprise axée sur les valeurs définit clairement ses principes, offre des repères à ses collaborateurs et montre à ses clients ce à quoi ils peuvent s'attendre. C'est là le fondement d'une culture client qui se démarque. »

QUELLE EST LA FORCE DE VOTRE CULTURE CLIENT ?

Les organisations peuvent évaluer leur culture client à l'aide de quelques questions concrètes :

- Les problèmes sont-ils traités rapidement et dans une optique de recherche de solutions, dans l'intérêt du client ?
- Les collaborateurs peuvent-ils prendre eux-mêmes des décisions dans l'intérêt du client ?
- Les collaborateurs osent-ils engager le dialogue avec le client, même dans des situations difficiles ?
- L'équipe dégage-t-elle de la positivité et de l'enthousiasme ?
- L'organisation agit-elle de manière proactive ou plutôt réactive ?
- Les intérêts des clients sont-ils pris en compte dans la prise de décision au quotidien ?

Une culture client n'est pas un concept de gestion abstrait. Elle doit être concrétisée pour chaque équipe et chaque collaborateur. Les personnes doivent savoir quel est leur niveau de responsabilité, quelles décisions elles sont autorisées à prendre elles-mêmes et quels comportements sont ou ne sont pas adaptés à l'organisation. Une culture client est profondément ancrée dans l'ADN d'une entreprise et constitue le fil conducteur que tout le monde suit.

DIX CONSEILS POUR UNE CULTURE CLIENT FORTE

1. Alliez technologie efficace et contact humain
2. Concrétisez l'orientation client pour chaque collaborateur
3. Écoutez activement les attentes des clients
4. Construisez une entreprise aux valeurs fondamentales clairement identifiables
5. Assurez-vous d'un leadership inspirant et d'un récit fort
6. Donnez aux collaborateurs des responsabilités et faites-leur confiance
7. Investissez dans la formation, la collaboration et le bien-être au travail
8. Soyez aimable, mais surtout orienté solutions
9. Essayez de surprendre agréablement vos clients
10. Faites de l'orientation client un engagement durable de l'ensemble de l'organisation



Devenez membre maintenant
et bénéficiez d'une affiliation
gratuite jusqu'à fin 2026*



Vos intérêts, notre priorité

Devenez membre de BZB-Fedafin !

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

Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre !

* Uniquement pour les nouveaux membres et en cas de paiement de l'affiliation pour 2027.

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