



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIE

Momentum

23^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | SEPTEMBRE 2021

3/2021



« Le grand avantage d'une harmonisation, c'est que les règles deviennent plus claires et plus simples »

Une conversation avec la FSMA sur l'adaptation de l'obligation de recyclage



BUREAU DE DÉPÔT GAND X
P2A8099

21 OCTOBRE 2021
BRUSSELS EXPO

CONGRÈS

QUELLE RÉMUNÉRATION ?



PROGRAMME

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

CAPITAL GROUP | ARCHITAS | BLI – BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS | BLACKROCK |
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT | CARMIGNAC GESTION SA | COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS |
DEGROOF PETERCAM ASSET MANAGEMENT | ETHENEA - MAINFIRST | FLOSSBACH VON STORCH | INVESCO |
LAZARD FUND MANAGERS | LA FINANCIÈRE DE L'ÉCHIQUIER | NATIXIS INVESTMENT MANAGERS |
PICTET ASSET MANAGEMENT | SCHRODERS

DÉJEUNER (12H00)

SESSION PLÉNIÈRE (13H15 – 17H30)

Albert Verlinden, Président BZB-Fedafin
Jonathan Holslag,
Professeur de politique internationale VUB
Henk Becquaert,
Membre du comité exécutif FSMA
Bjorn Cumps,
Professor of Management Practice Vlerick

TABLE RONDE

Services bancaires et d'investissement

Marc Lauwers,
CEO Argenta
Michael Anseeuw,
General Manager BNP Paribas Fortis

Peter Adams,
CEO ING Belgique

Karel Baert,
CEO Febelfin

Assurances

Dorsan Van Hecke,
CEO Athora Belgium

Michel Lüttgens,
Directeur P&V Group

Heidi Delobelle,
CEO AG Insurance

Hein Lannoy,
CEO Assuralia

Présentation: Hanne Decoutere

RÉCEPTION (17H30-19H00)



Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire la publicité dans Momentum ?

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

Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5730, FR: 3000

Diffusion : NL: 5708, FR: 2975

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.

Ce qui devait être l'été de la liberté est devenu l'été le plus humide jamais enregistré depuis le début des observations à Uccle. En plus des certificats CovidSafe, des masques, des tests PCR, etc. de nombreux Belges ont été confrontés à des catastrophes naturelles inédites. De nombreuses personnes se sont retrouvées sans maison et les coûts des dégâts des eaux s'élèvent désormais à plus de 2 milliards d'euros.

La catastrophe naturelle a suscité un élan de solidarité, des milliers de bénévoles se sont engagés à aider sur le terrain et organisent de nombreuses actions. Ces événements montrent à nouveau clairement que les intermédiaires d'assurance indépendants et les agents bancaires sont essentiels à l'accompagnement des personnes affectées pour constituer leur dossier de sinistre ou pour revoir leurs crédits.

Plus que jamais, ces intermédiaires indépendants ont fait la différence pour les clients, mais aussi pour les banques et les compagnies d'assurances. Le travail considérable réalisé par ces indépendants assure notamment la bonne rentabilité et la solidité du secteur.

Lors du Congrès BZB-Fedafin de cette année, nous nous pencherons également sur ce point et examinerons avec la Vlerick Business School et de nombreux CEO du secteur comment les activités et le modèle de revenus de l'intermédiaire bancaire et d'assurances peuvent évoluer.

Rendez-vous le 21 octobre à Brussels Expo !

contenu

- 3 « Le grand avantage d'une harmonisation, c'est que les règles deviennent plus claires et plus simples » »
- 7 BZB-Fedafin engage une procédure en cessation contre la Banque Nagelmackers
- 8 « Notre métier de la banque et des assurances repose sur la confiance et l'expertise »
- 14 Le rapport annuel 2020 de l'Ombudsman des Assurances en bref
- 18 La relation "client" doit rester au centre des préoccupations des institutions financières
- 23 Le conseil financier reste un travail de spécialiste, malgré les logiciels de qualité
- 26 « Cette proposition de loi redresse une situation déséquilibrée »
- 28 Faire une donation immobilière fiscalement avantageuse avec votre PME : best practices
- 33 Febelfin révisé le label « Towards Sustainability »
- 34 Rester à jour dans le secteur financier ? Cela peut être gratuit pour vos collaborateurs de la CP 341 !
- 36 La qualité des KID doit s'améliorer

Dans le courant de 2021, Henk Becquaert est devenu le directeur de la FSMA chargé du contrôle des intermédiaires. Une brève interview nous a semblé opportune. Comment voit-il la relation avec BZB-Fedafin ? Et quelles sont les conséquences de l'adaptation de l'obligation de recyclage pour les intermédiaires de crédit et les intermédiaires en services bancaires et d'investissement, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022 ?

Vous êtes le nouveau directeur chargé du contrôle des intermédiaires, mais vous n'êtes absolument pas nouveau à la FSMA ? Pourquoi ce changement ?

La FSMA a récemment adapté son organigramme. Cela permet de mieux faire évoluer ses tâches de surveillance en fonction des évolutions sur le terrain, au niveau tant national qu'international. Grâce à ce changement, je suis désormais responsable du contrôle des intermédiaires.

Comment voyez-vous la relation avec BZB-Fedafin ?

La FSMA se concerté régulièrement avec BZB-Fedafin. Ces contacts sont l'occasion pour la FSMA de suivre la situation de près. Cela lui permet de savoir ce qui se passe sur le terrain. La concertation offre à la FSMA la possibilité de prendre connaissance des points d'attention de BZB-Fedafin et d'autres parties prenantes afin qu'elle puisse en tenir compte dans sa politique de contrôle.

En tant qu'association professionnelle, BZB-Fedafin joue pleinement son rôle dans ce processus que nous souhaitons poursuivre à tout moment. Je suis convaincu que BZB-Fedafin s'engage en faveur d'un secteur solide et professionnel dans lequel l'intérêt du consommateur financier et sa confiance dans le secteur financier occupent une place centrale.

À partir du 1^{er} janvier 2022, l'obligation de recyclage pour les intermédiaires de crédit et les intermédiaires en services bancaires et d'investissement sera portée à 15 heures par an. Quand pouvons-nous attendre ces nouvelles règles ?

Par un Arrêté royal, le législateur a voulu simplifier et harmoniser sur certains plans les règles applicables aux trois statuts des intermédiaires en (ré) assurances, intermédiaires de crédit et intermédiaires en services bancaires et d'investissement. Un aspect largement abordé dans cet AR Harmonisation concerne les règles relatives aux connaissances professionnelles, dont l'obligation de recyclage. Le grand avantage d'une harmonisation, c'est que les

« Le grand avantage d'une harmonisation, c'est que les règles deviennent plus claires et plus simples » »



Henk Becquaert,
Membre du direction FSMA

règles deviennent plus claires et plus simples. C'est dans l'intérêt de tous. Les règles seront ainsi mieux connues et mieux appliquées.

En matière de recyclage, les intermédiaires en services bancaires et d'investissement doivent suivre 15 heures de formation par année civile. Cela vaut également pour les intermédiaires en (ré)assurance. En revanche, pour les intermédiaires de crédit, la barre est fixée à trois heures de formation par année civile. Ce régime existe déjà pour les intermédiaires en assurances à titre accessoire.

Ces nouvelles règles entreront en vigueur le 1er janvier 2022. L'entrée en vigueur au 1er janvier est logique, car le recyclage est désormais organisé sur une base annuelle.

Les formations produit seront également prises en compte comme recyclage, mais quid des formations en attendant la parution du nouveau règlement ?

La FSMA prépare un règlement. Dans ce règlement, nous donnerons des explications concrètes sur les



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

7 raisons de choisir eb-lease

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



DEVENIR COURTIER

Tél. : 09 224 74 74

OU SUR WWW.EB-LEASE.BE

formations prises en considération dans le nombre minimum obligatoire d'heures de recyclage. En effet, pour pouvoir assister les clients avec de bons conseils, il est nécessaire que les intermédiaires financiers non seulement se recyclent, mais aussi qu'ils suivent des formations utiles et pertinentes pour l'exercice de leur profession.

En outre, la règle selon laquelle les "Starters" doivent consacrer au moins 12 des 15 heures de recyclage aux produits qu'ils vendent effectivement pendant leurs trois premières années est étendue au secteur des intermédiaires bancaires.

La FSMA communiquera comme à l'accoutumée sur ces nouveautés au moyen de ses bulletins d'information et de ses FAQ. Vous pouvez toujours consulter ces bulletins d'information sur le site web de la FSMA.

Des modifications supplémentaires figurent également dans l'AR qui prévoit cette harmonisation entre les statuts. Quid de l'expérience à temps plein requise et du cumul des statuts ? Comment la FSMA va-t-elle examiner ce point ?

L'expérience pratique doit être calculée sur la base d'un régime de travail à temps plein. Cela signifie qu'un PCP qui doit acquérir six mois d'expérience pratique et qui travaille chez un courtier en assurances dans le cadre d'un emploi à mi-temps disposera de l'expérience pratique requise après 12 mois. L'AR Harmonisation crée ainsi des règles claires et uniformes pour toutes les personnes concernées. La condition reste toutefois que cette expérience pratique soit pertinente et utile.

Par ailleurs, l'AR Harmonisation prévoit également la règle intéressante selon laquelle un PCP peut acquérir une expérience pratique sous différents statuts pendant la même période si son employeur est inscrit sous plusieurs statuts, par exemple un courtier en assurances qui est également intermédiaire en crédit hypothécaire.

En d'autres termes, ce PCP ne doit pas prêter deux fois six mois chez cet intermédiaire avec un double statut. L'expérience qu'il acquiert doit évidemment être utile et pertinente pour toutes ses activités professionnelles.

Quid d'un PCP en formation possédant une expérience à temps partiel/en congé de maternité ? La période de 1 an est-elle prolongée au prorata ?

Concernant la question relative à l'obligation de recyclage en cas d'absence de longue durée, nous avons récemment publié un bulletin d'information qui se trouve sur notre site web (https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2021-06/2021-06-30_newsletter_absence_fr.pdf).

L'obligation de recyclage est suspendue lorsque l'intéressé a été en incapacité de travail complète pendant au moins 120 jours calendrier au cours d'une période d'un an. Le congé de maternité relève également de cette disposition.

L'AR Harmonisation instaure une nouveauté supplémentaire que nous aimerions mettre en avant, à savoir le sous-agent d'assurance en formation. Ces termes désignent les sous-agents d'assurance qui disposent déjà des connaissances théoriques requises, mais qui ne comptent pas encore six mois d'expérience pratique utile. En tant que sous-agent d'assurance en formation, ce sous-agent peut acquérir l'expérience pratique nécessaire sur le lieu de travail. Dans ce cadre, il doit être accompagné de manière intensive et travailler sous la surveillance de l'intermédiaire d'assurance qui, en tant que principal, est responsable de ce sous-agent. Cette innovation est le fruit d'une concertation avec les fédérations professionnelles.

Pour les intermédiaires de crédit, une harmonisation intervient au niveau de la dispense de diplôme : les titulaires d'un master ou d'un diplôme de bachelier spécialisé sont réputés posséder les connaissances professionnelles théoriques requises pour accéder à la profession.

Autre nouveauté : la suppression de l'exigence de connaissances en gestion d'entreprise pour les intermédiaires en services bancaires et d'investissement.

Nous constatons que la FSMA fait des efforts en matière de communication et de mise à disposition d'outils pour les intermédiaires. Toutefois, l'inscription reste une source de frustration. Êtes-vous prêt à assouplir, et surtout à accélérer, le déroulement de cette inscription en présence d'une inscription existante et lorsque l'agent voudrait simplement travailler pour un autre principal ?

Un intermédiaire peut gérer lui-même son dossier d'inscription dans CABRIO de manière entièrement électronique. Cela offre de nombreux avantages. CABRIO conserve par exemple des preuves de connaissances professionnelles. Cette situation présente l'avantage qu'un intermédiaire ne doit pas remettre ces preuves en cas de modification ultérieure de son dossier. L'intermédiaire conserve également à tout moment un aperçu de son dossier d'inscription complet et peut par exemple voir qui est désigné comme RD et combien de PCP sont à son service.

L'exhaustivité d'une demande ou d'une modification détermine la rapidité avec laquelle la FSMA traite une demande. Il va de soi que dans le cas d'une toute première demande d'inscription, nous demandons plus d'informations à un intermédiaire qu'en cas de modification d'un dossier.

Nous nous trouvons, aujourd'hui encore, dans une situation où les institutions centrales gèrent collectivement certains dossiers d'intermédiaires. Comme vous le savez, des initiatives législatives sont en préparation. Elles visent à confier ces dossiers collectifs à chaque intermédiaire individuellement. Celui-ci disposera ainsi d'un accès personnel à son dossier, ce qui facilitera sa gestion.

Votre temps est précieux.

Concentrez-vous sur ce qui est vraiment important : le client.

Découvrez la **plateforme digitale Louise**, votre assistante virtuelle 24h/24 et 7j/7 qui vous garantit un **fonctionnement efficace de votre bureau** et une **production accrue**.



Analyse des risques
et des besoins



Campagnes
et gestion des
Leads



Comparaison
des offres



Gestion automatique des
sinistres et déclaration



Conformité
MiFID

une
réduction de

15%

**EXCLUSIVEMENT POUR
LES MEMBRES DE
BZB-FEDAFIN !***



Louise a déjà remporté de nombreuses compétitions digitales dont les Vivium Digital Awards en 2019 et 2021. Pour en savoir plus, visitez notre site Internet



hello@wegroup.be

*Ne peut être combiné avec d'autres actions

Digitalisez-vous

sur **wegroup.be**

BZB-Fedafin engage une procédure en cessation contre la Banque Nagelmackers

Fin juin, BZB-Fedafin a entamé une procédure en cessation contre la Banque Nagelmackers pour non-respect du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants.

Lorsqu'une banque prévoit une réduction nette de son réseau d'agents dans un délai d'un an, il est question d'une restructuration au sens du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires. Comme plus de 15 % des agents indépendants n'ont pas approuvé le nouveau barème des commissions et que la banque ne souhaite pas poursuivre la collaboration avec ceux-ci dans les conditions de l'ancien barème des commissions, il est question d'une restructuration.

En cas de restructuration du réseau de distribution, Nagelmackers est tenue d'informer les agents bancaires concernés sur ce qui suit :

- le nombre d'agences visées ;
- les motifs de la restructuration envisagée ;
- les accords contractuels qui s'appliquent au calcul des indemnités de portefeuille ou d'exploitation ;
- les mesures envisagées par le commettant pour limiter les conséquences négatives de la restructuration pour les agents bancaires.

Malgré les messages répétés des agents concernés et de l'association professionnelle, la banque ne communique pas ces informations alors que l'on sait depuis plus de cinq mois que Nagelmackers se restructure à la suite de son changement de stratégie.

DOMMAGES ÉCONOMIQUES

Ne pas fournir les informations nécessaires en temps voulu entraîne également un préjudice économique pour les agents concernés. Comment peuvent-ils maintenir une relation à long terme avec leurs clients dans de telles circonstances ? Qu'en est-il de leurs investissements en cours, du personnel, etc. ? Bref, à l'heure actuelle, ils ne sont pas en mesure de réorganiser leurs propres activités ni de prendre les mesures nécessaires pour garantir la pérennité de leur propre entreprise...

La banque ne respecte pas les accords. Depuis la publication du nouveau barème des commissions, BZB-Fedafin s'est concertée à plusieurs reprises avec la banque. Ces différents moments de concertation se sont tous avérés

vains. En effet, la banque n'honore pas les accords pris entre sa direction et BZB-Fedafin. En excluant délibérément l'association professionnelle de l'échange d'informations et en ne transmettant pas celles-ci en temps voulu à BZB-Fedafin et aux agents bancaires, elle enfreint le code de conduite. Nous n'avons donc pas eu d'autre choix que d'aller en justice.

ASTREINTE

L'association professionnelle réclame une astreinte de 50.000 € par infraction et par jour. Entre-temps, tant les ministres compétents que Febelfin ont pris les mesures nécessaires pour évaluer et adapter le code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires, afin d'exclure toute interprétation créative des dispositions visant à ne pas respecter les obligations.

« Notre métier de la banque et des assurances repose sur la confiance et l'expertise »

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

Nous avons posé la question à Dorsan van Hecke, CEO d'Athora Belgium, et Marc Lauwers, CEO d'Argenta.

ATHORA BELGIUM

Quel impact le coronavirus a-t-il sur la stratégie de votre société ?

Le coronavirus nous a notamment contraints à adopter une approche encore plus numérique dans nos contacts avec les courtiers. Nos business cafés, par exemple, ont été remplacés par des webinaires. C'était certes un peu étrange au début, mais nous sommes désormais convaincus des avantages de ce format. Même si l'accent est plutôt mis sur le réseautage et le renforcement des liens personnels avec les courtiers, les réunions physiques sont évidemment toujours privilégiées.

Quels défis distinguez-vous pour votre société en cette période post-COVID-19 ?

Le scepticisme qui subsistait éventuellement – tant chez l'employeur que chez le travailleur – en ce qui concerne le télétravail a totalement disparu. Il est évident qu'à l'avenir, le télétravail occupera une place plus importante. Il s'agit maintenant de trouver un bon moyen de préserver le « sentiment de communauté » au sein de notre entreprise. Nous essayons de trouver de nouvelles façons de créer du lien entre les collaborateurs.

Dorsan van Hecke,
CEO d'Athora Belgium

Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants ?

La numérisation plus poussée des services est inévitable. Chez Athora, nous essayons de faciliter au maximum la tâche des courtiers afin qu'ils puissent servir leurs clients et leurs prospects sans problème (outils de reporting, questionnaire MiFID en ligne, notre nouvel outil de liquidation en ligne, etc.). Par ailleurs, il est important de suivre de près l'évolution de la réglementation afin de toujours être en règle.

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

Investissez dans la numérisation ! Si vous voulez jouer votre rôle de conseiller en tant que courtier, il est important de ne pas perdre trop de temps en administration et en suivi des clients. Si vous disposez des bons outils, vous pouvez gagner beaucoup de temps et montrer votre valeur ajoutée au client.

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

Athora est et reste une société de courtage. Nous misons fortement sur le rôle du courtier. Les outils numériques que nous développons ne sont pas destinés à « bypasser » le courtier, mais à l'aider à servir le client final en toute facilité. Tant pendant la phase de prospection que lors du traitement d'un contrat.

ARGENTA

Quel impact le coronavirus a-t-il sur la stratégie de votre banque ?

2020 a également été une année riche en défis dans de nombreux domaines



chez Argenta. Le Covid nous a forcés à penser différemment, à nous organiser différemment, à travailler différemment... Nos collaborateurs du siège, nos agents et leurs collaborateurs s'en sont brillamment sortis.

Nous avons réagi rapidement et avons été l'une des premières entreprises en Belgique à passer complètement au télétravail pour le personnel du siège. Nos agences ont pu continuer à jouer leur rôle de conseiller pendant toute la période

du Covid. Les systèmes et processus ont été adaptés et notre siège ainsi que nos agences ont été rapidement réaménagés afin de lutter contre la propagation du coronavirus. Nous y avons travaillé jour et nuit. Par ailleurs, nous n'avons renoncé à aucun projet à cause du coronavirus. Cela n'a pas toujours été facile, mais toute l'entreprise a adopté une attitude qui disait « nous pouvons y arriver ».

La pandémie n'a donc pas provoqué de changement de cap. Depuis 65 ans,





Nouveau!

**Avec Brio,
vous en faites toujours plus.
Même signer électroniquement.**



Demander à vos clients de signer électroniquement leurs documents d'assurance ? Facile avec Brio. Vos clients signent où et quand ils veulent, sur PC, tablette ou smartphone. Et en toute sécurité !

Signer n'a jamais été aussi simple.

Découvrez tous les avantages de la signature électronique de Brio sur www.portima.com/fr/signature-electronique

brio
DEVELOPED BY PORTIMA



Marc Lauwers,
CEO d'Argenta

Argenta se distingue par une proposition basée sur les valeurs de « proximité, simplicité, conscience du prix et réflexion à long terme ». Nous proposons une offre simple qui répond aux besoins des clients particuliers. Le mot « proximité » possède de nombreuses facettes et ne doit pas nécessairement être pris au sens littéral. Chez Argenta, nous parlons de proximité physique et numérique. Cela implique aussi de « percevoir ce que veulent les clients et être là pour eux à tous les moments importants de leur vie ».

Même et surtout en période de confinement, nous sommes restés disponibles et accessibles pour nos clients. Grâce à des mesures de sécurité strictes, nos agences ont pu continuer à recevoir des clients sur rendez-vous. Nos clients ont énormément apprécié

cette opportunité, ce qui s'est traduit par un score de satisfaction élevé et de beaux résultats commerciaux. Notre Net Promotor Score (NPS) et la satisfaction des clients restent extrêmement élevés pour le secteur. Il a été demandé aux clients d'Argenta dans quelle mesure ils recommanderaient Argenta à des amis, à leur famille ou à des collègues. Ce NPS atteint pas moins de +40 en Belgique, un score élevé enviable pour le secteur bancaire belge.

Chez Argenta, nous voulons être proches de nos clients, mais aussi de nos agences et de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons dès le début accordé une grande attention au lien, malgré les contraintes liées au contact physique. Nous avons organisé régulièrement des webinaires, mais aussi des activités de détente telles que des quiz en ligne,

des défis communs sur Strava et des promenades avec les agents cet été. Le Covid a néanmoins accéléré la numérisation des services. Divers processus ont été adaptés afin de permettre d'offrir des services à distance, si nécessaire, par exemple la signature d'une demande de crédit et d'une offre de crédit ou l'estimation d'un bien immobilier.

Notre application permet à nos clients d'exécuter facilement des opérations simples par voie numérique. L'agence dispose ainsi de temps pour les entretiens de conseil qui comptent vraiment et lors desquels les conseils sur mesure sont essentiels : quel crédit me convient le mieux, quel produit d'investissement est le plus adapté dans mon cas, comment bien planifier ma succession ? Nous prenons beaucoup de temps pour



répondre à ces questions. Et les clients voient toujours les mêmes visages familiers. Nos agences connaissent leurs clients personnellement, et vice-versa.

La complémentarité du numérique et de l'agence porte également ses fruits. L'utilisation de notre application a augmenté de 20 %. Cette progression est due en partie au coronavirus, mais aussi à la facilité d'utilisation de l'application. Nous constatons que plus l'application est utilisée, plus la satisfaction vis-à-vis de celle-ci augmente. Nous obtenons un score de 4,5 sur 5 dans les deux app stores, ce qui nous classe parmi les meilleurs.

Quels défis devez-vous relever pour votre banque en cette période post-COVID-19 ?

En cette période post-COVID, les défis pour Argenta restent en grande partie inchangés. Tout comme l'ensemble du secteur bancaire, Argenta évolue dans l'environnement des taux d'intérêt bas, ce qui rend l'intermédiation entre épargne et emprunt moins lucrative. Notre réponse est de croître, en profondeur et en largeur. Attirer de nouveaux clients et développer largement les relations avec nos clients. Nos résultats en matière d'investissement sautent aux yeux. Nos agents et leurs collaborateurs assistent les clients en leur prodiguant de bons conseils sur des sujets tels que la constitution de la pension, la protection des proches, etc. Nous avons également investi dans une nouvelle plateforme d'assurance et lancé de nouveaux logiciels pour nos services de paiement. Tout au long de notre croissance, nous optons résolument pour la simplicité dans tous les domaines. Ce choix permet de maîtriser les coûts.

La pression réglementaire est et reste un défi connu. Les obligations et les taxes continuent d'augmenter à un rythme soutenu et, très souvent, avec des échéances extrêmement serrées. Traduire cette pression en solutions réalisables pour le client, les agences et les équipes internes est un exercice d'équilibre permanent.

Enfin, le coronavirus a entraîné une augmentation des fraudes en ligne et de la criminalité dans tous les secteurs, y compris financier. Maîtriser les cyberriques sera un défi important au cours des années à venir.

Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants ?

Un agent indépendant dirige une entreprise locale. Logiquement, les défis à relever sont nombreux. La « guerre des talents » est un défi qui requiert actuellement une attention particulière de la part de l'intermédiaire indépendant. Attirer, développer et conserver du personnel est loin d'être une évidence. Notre métier de la banque et des assurances repose sur la confiance et l'expertise. La relation de conseil avec le client est la force et la valeur ajoutée d'une agence de banque et d'assurances locale. Cela signifie qu'en tant qu'agent indépendant, vous ne pouvez développer et faire croître votre entreprise locale que si vous pouvez compter sur des collaborateurs compétents auxquels vous pouvez confier la relation avec votre client.

Tout comme pour le commettant, l'environnement réglementaire constitue un défi important pour l'intermédiaire indépendant. Travailler de manière conforme va de pair avec l'orientation client. La mission de l'intermédiaire, qui n'est pas évidente, mais qui est indispensable, est de communiquer au client les diverses réglementations telles qu'AML et MiFID, de manière compréhensible et claire.

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

Construisez une équipe forte. La force de l'intermédiaire repose sur la solidité des relations avec les clients. Un portefeuille de clients sain ne se développe pas seul. Vous avez besoin d'une équipe qui dispose de l'expertise nécessaire, qui peut expliquer de manière simple au client des choses complexes, qui fait preuve d'empathie et d'attention pour le client.

Dans une société où la numérisation est rapide, ce sont les personnes qui font la différence. La proximité, c'est l'art de rester humain et de parler une langue que les clients comprennent.

En outre, continuez d'investir dans la relation avec vos clients. Nos clients et leur satisfaction sont notre principal moteur. La connaissance des clients et notre modèle de proximité sont nos atouts. L'agent et son équipe jouent un rôle crucial à cet égard.

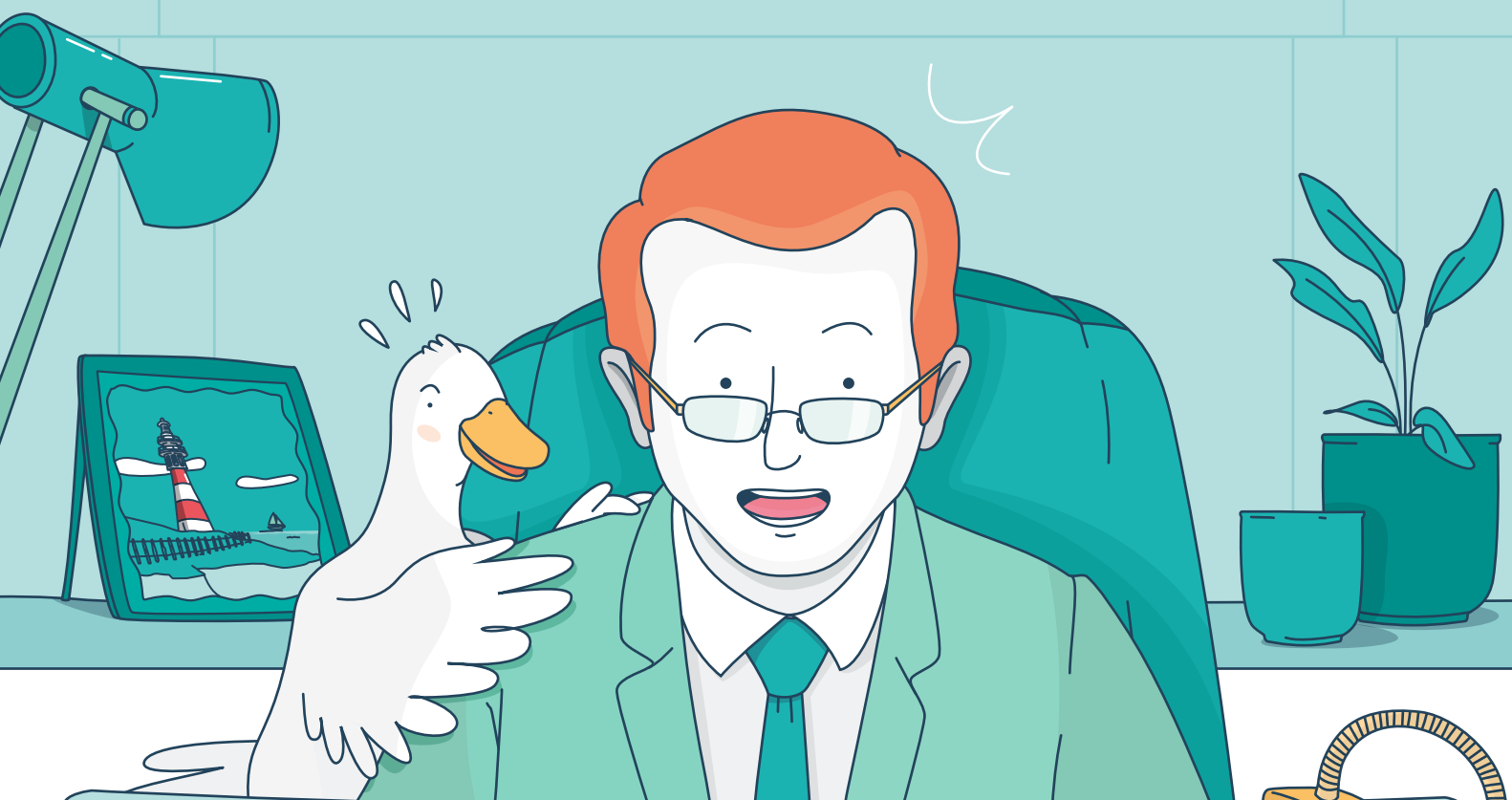
Où en êtes-vous sur le plan de la transformation numérique et quel est le rôle futur de l'intermédiaire à cet égard ?

Ces dernières années, nous avons accompli un beau parcours en matière de numérisation de l'offre. La forte hausse de la cote de notre application l'illustre très bien. En ce qui concerne les canaux numériques, l'accent est également mis sur la simplicité et la facilité d'utilisation pour le client. Argenta se concentre sur ce dont le client a réellement besoin pour ses opérations financières quotidiennes. Les attentes du client orientent en permanence la transformation numérique.

C'est pourquoi nous croyons aussi fermement en la force du gérant local. Notre client veut pouvoir faire appel au canal numérique pour les services et produits simples. Pour les affaires plus complexes, surtout dans les moments importants, le client souhaite pouvoir s'adresser à son agence locale, afin d'obtenir des conseils et des explications personnalisés. Notre transformation numérique repose sur un principe simple : les contacts numériques et les contacts personnels sont indissociables et se renforcent mutuellement. C'est pour cette raison qu'un réseau d'agences ancré localement reste le pivot de notre business model. Les agences sont l'enseigne des valeurs de l'entreprise Argenta, à savoir proximité, simplicité, conscience du prix et réflexion à long terme, avec l'agent comme partenaire de confiance financier.

LES AVENTURES D'UN COURTIER EN ASSURANCES

LA GRANDE RÉVÉLATION : LE NOUVEAU WEBSITE PRO D'ARCHITAS



Architas est l'entité du groupe AXA dédiée à la gestion de fortune en Belgique.

Vous pouvez présenter ce service de gestion discrétionnaire à vos clients dans le cadre d'une convention d'apporteur d'affaires. En recourant à ce service, vos clients délèguent la gestion de leur capital à nos experts. Nous prenons en charge toutes les obligations légales liées à ce type d'investissement. Cela ne génère aucune charge de travail supplémentaire pour vous.

Une collaboration avec Architas peut s'avérer un complément idéal à votre activité.

NOTRE SITE PRO A FAIT PEAU NEUVE



Découvrez-le sur
be.architas.com/fr/professionnels

Le rapport annuel 2020 de l'Ombudsman des Assurances en bref

Le rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances a été publié récemment. Il traite de l'année civile 2020, une année que la pandémie de coronavirus a rendue particulière. Les entreprises et intermédiaires d'assurance ont dû réorganiser leur façon de travailler. Dans ce cadre, ils ont dû tenir compte du consommateur, qui se trouvait dans une situation frustrante et inquiétante.

De ce fait, le nombre de demandes d'intervention adressées à l'Ombudsman des Assurances a augmenté de 13 %. Cette hausse s'explique en partie par les dossiers liés à la pandémie, mais aussi par l'autonomisation du consommateur. En 2020, le consommateur a manifestement profité du temps supplémentaire dont il disposait pour analyser ses polices d'assurance et remettre en question la gestion de ses sinistres.

La communication imparfaite, l'absence de réponse aux questions et les longs délais de gestion restent les principales causes de mécontentement du consommateur.

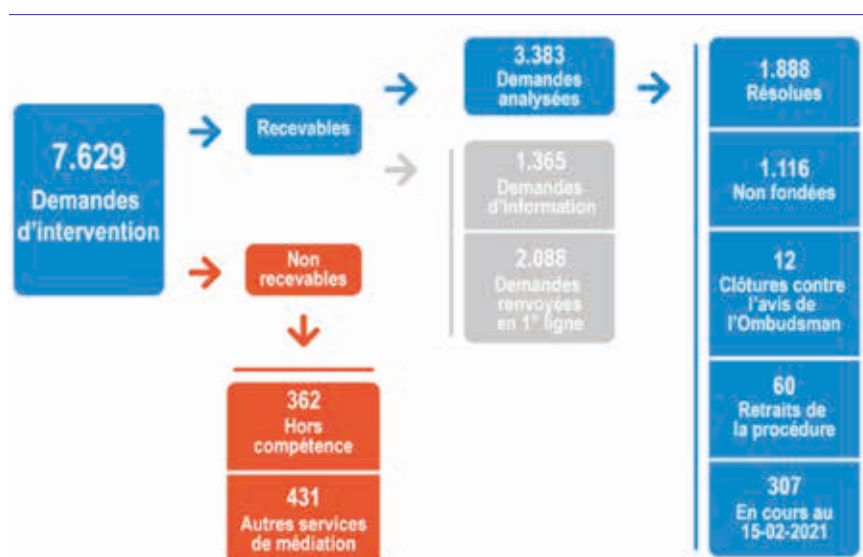


figure 1
Résultat des demandes d'intervention

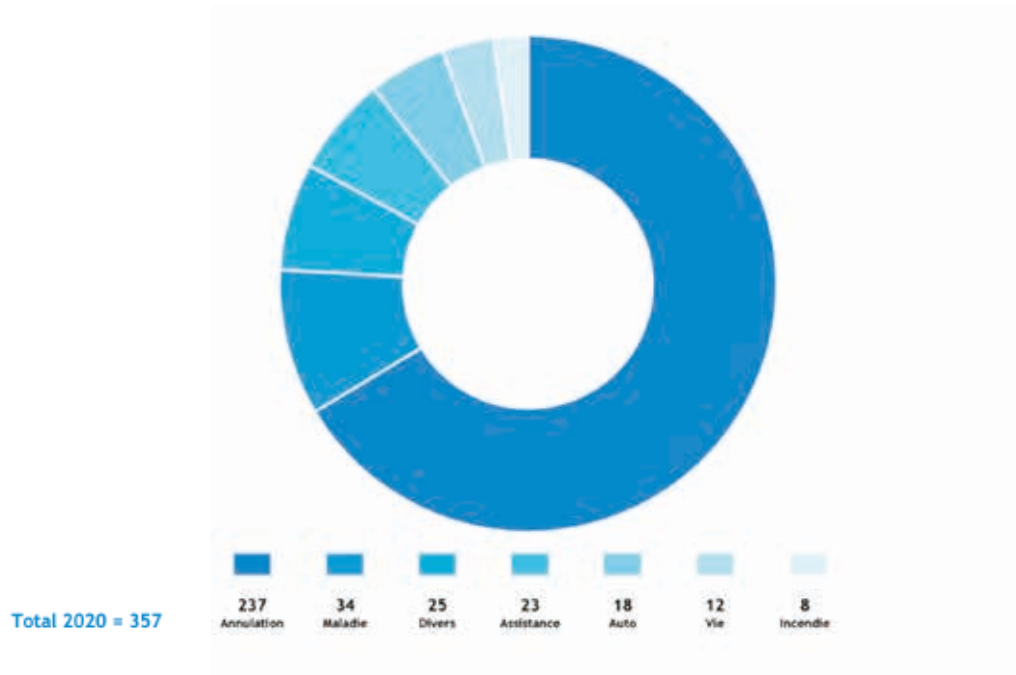


figure 2
Impact de la pandémie de coronavirus sur le secteur des assurances

IMPACT DIRECT DE LA CRISE DU CORONAVIRUS

La plus forte hausse des demandes se retrouve notamment au niveau de l'assurance annulation. La plupart des demandes dans cette branche concernaient le refus d'intervention de l'assureur à la suite d'une annulation due à la pandémie. À cet égard, le consommateur a difficilement compris que son assureur n'intervienne pas lorsque les mesures liées au coronavirus l'empêchaient de partir en voyage. Cependant, les pandémies ne sont pas une garantie couverte dans la plupart des contrats. Il convient toujours de vérifier les conditions générales.

De nombreux assurés dans différentes branches d'assurance (annulation, auto, incendie...) ont également demandé le remboursement de la prime payée, ou d'une partie de celle-ci, parce que le risque assuré avait disparu ou avait diminué en raison de la crise du coronavirus.

La crise économique et financière induite par la pandémie a également conduit de nombreuses entreprises à demander le report du paiement des primes ou le remboursement lorsque leurs activités ont été mises à l'arrêt. Il s'agissait ici principalement d'assurances incendie et responsabilité. Le secteur s'est montré relativement flexible dans ces dossiers.

LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION PAR L'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE À TITRE ACCESSOIRE PEUVENT ÊTRE AMÉLIORÉES

À la fin de l'année 2018, le législateur a créé la nouvelle catégorie d'« intermédiaire d'assurance à titre accessoire ». Malgré ce cadre légal, l'Ombudsman constate que les besoins et souhaits du candidat assuré ne sont toujours pas suffisamment pris en considération lors de la souscription. En outre, le consommateur rencontre régulièrement des problèmes lors de la résiliation de son contrat, en particulier lorsqu'il s'agit d'une assurance GSM.

DÉLAIS DE REMBOURSEMENT ET ASPECTS FISCAUX EN ASSURANCE VIE

Le consommateur a parfois des attentes irréalistes et ne semble pas être au courant des délais et des dispositions fiscales qui s'appliquent à l'assurance vie. L'intermédiaire en assurances peut jouer un rôle crucial à cet égard.

PROBLÈMES LORS DE LA RÉSILIATION ET DE LA REPRISE DE L'ASSURANCE AUTO

Dans une demande sur cinq relative à l'assurance auto, le consommateur invoque une erreur lors de la résiliation ou de la reprise du contrat.

L'ASSURANCE MALADIE ACCUSE UN RETARD

En 2020, l'Ombudsman a reçu plus de demandes concernant un refus d'intervention qui s'explique par le fait que le traitement recommandé par un prestataire de soins n'est pas encore reconnu par l'assureur. Les différentes approches en



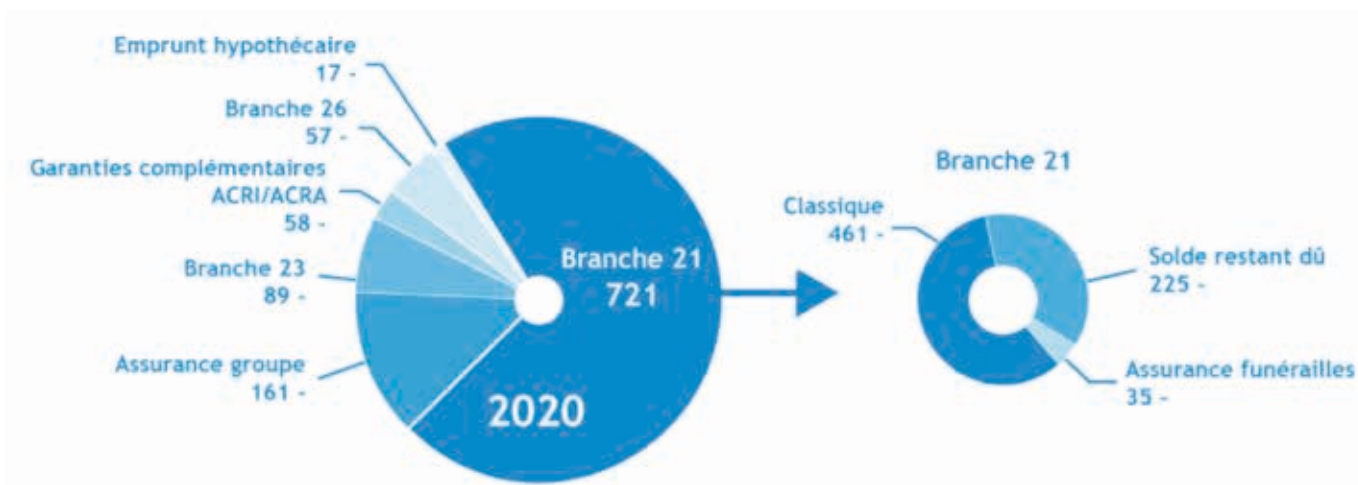


figure 3
Ventilation des assurances vie

Dans 63 % des dossiers examinés, le consommateur a obtenu une solution. Ce chiffre est en légère hausse par rapport aux années précédentes et peut s'expliquer par les nombreuses demandes ayant trait aux retards dans la gestion des sinistres.

la matière dans le secteur vont de la non-couverture à une intervention partielle ou un montant plafonné. Ce dernier semble constituer une solution qui mérite d'être approfondie.

BESOIN DE NOTIONS CLAIRES

Une grande partie des dossiers introduits résulte d'une description vague qui crée des attentes qui ne sont pas satisfaites. Comme indiqué depuis de nombreuses années, la communication reste essentielle dans le secteur des assurances. Celle-ci doit être claire et précise, surtout lorsqu'il s'agit des exclusions de couverture qui sont reprises dans le contrat.

En outre, les modifications du contrat doivent être communiquées de manière claire et précise au consommateur. Par ailleurs, lors de l'adaptation du

contrat, il est important de rester vigilant et de vérifier, après les modifications, si le produit répond toujours aux besoins initiaux.

RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN QUID DE LA COUVERTURE DES PANDÉMIES À VENIR ?

La notion de pandémie était rarement décrite dans les polices d'assurance. La plupart du temps, la pandémie n'était pas non plus reprise parmi les événements assurés, ni explicitement exclue.

L'Ombudsman recommande de clarifier ce point à l'avenir et d'évaluer également le risque pandémique dans chaque branche d'assurance lors de l'établissement des contrats.

RENDRE L'ASSURANCE REVENU GARANTI ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE

Une personne atteinte d'une maladie chronique stable (comme le diabète ou la maladie de Crohn) se heurte souvent à un refus d'assurance.

Pour ces personnes, il est indiqué d'élaborer un cadre et d'améliorer l'accès à cette assurance, à l'instar du droit à l'assurance hospitalisation

et de la création du Bureau de suivi de la tarification de l'assurance solde restant dû.

Le secteur de l'assurance est appelé à jouer un rôle très important lors de la période post-COVID. Les assurances sont en effet destinées à offrir aux consommateurs une sécurité qui leur permet de réaliser leurs projets et leurs rêves. Ce rôle sera fondamental pour soutenir une reprise économique durable.

Le rapport annuel peut être consulté dans son intégralité sur le site Internet de l'Ombudsman des Assurances : www.ombudsman.as.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*UNE STRATÉGIE,
DEUX FONDS:*

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À www.aphilion.com

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



La relation “client” doit rester au centre des préoccupations des institutions financières

Le nouveau médiateur du secteur financier, Jean Cattaruzza, est entré en fonction le 1er juillet 2021. Il succède à Françoise Sweerts qui profite d'une retraite bien méritée depuis le 1er mai 2021. Nous nous sommes entretenus avec Françoise Sweerts et l'avons interrogée sur les moments marquants de sa carrière. Nous avons également interrogé Jean Cattaruzza sur sa vision du rôle du Service de médiation et sur les thèmes qu'il souhaiterait aborder.



Françoise Sweerts,
ancien Ombudsman

FRANCOISE SWEERTS

Vous avez été médiatrice pour le secteur pendant plus de 12 ans. Il y a eu beaucoup de changements dans le secteur financier au cours de cette période. Quelle évolution au cours de ces années avez-vous le plus remarqué ?

J'ai assumé la fonction d'Ombudsman pendant 12 ans et 7 mois. J'ai commencé en septembre 2008, et donc juste au moment de l'éclatement de la crise financière et j'ai terminé ma mission en période de crise sanitaire. Étrange sensation lorsque j'y pense. Parmi les événements qui m'ont le plus marqués j'en citerai essentiellement deux:

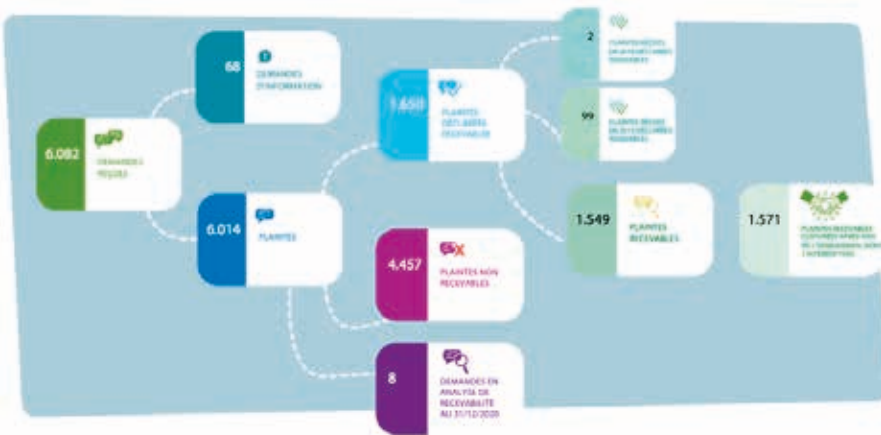
- La crise financière qui a éclaté dans le secteur en Belgique en septembre 2008 a rendu évident la nécessité d'un renforcement des règles de protection de l'investisseur (MiFID). En 10 ans, il y a eu un très net renforcement de la protection de l'investisseur en ce qui

concerne l'information et le conseil lors d'un investissement dans un produit financier. Cette évolution est très frappante lorsque l'on compare les statistiques des plaintes dans ce domaine sur les années qui ont suivi la crise financière.

- La digitalisation des services de paiement a reçu un coup d'accélération avec la crise sanitaire. Les paiements électroniques se généralisent et s'imposent, les agences sont progressivement fermées. Le contact humain est remplacé par un contact digital, le fonctionnement des systèmes de paiements électroniques sont insuffisamment compris. Un fossé s'est créé et se creuse de plus en plus entre les institutions financières et une bonne partie de la clientèle.

De quoi êtes-vous le plus fière ?

J'espère avoir contribué au développement d'un service de médiation efficace et performant qui répond aux attentes



des autorités, des consommateurs, des institutions et intermédiaires financiers.

Quel bon conseil donneriez-vous aux institutions financières ?

La relation "client" (service au client) doit rester au centre des préoccupations des institutions financières, malgré les contraintes réglementaires qui se renforcent et peuvent avoir une incidence sur la rentabilité.

Quel conseil donneriez-vous à votre successeur ?

Ne pas perdre de vue le double défi quotidien de garder la confiance des autorités, des institutions et intermédiaires financiers, des consommateurs et de rechercher le juste équilibre indispensable pour aboutir à une médiation et tenter de mettre fin aux conflits qui lui sont soumis.

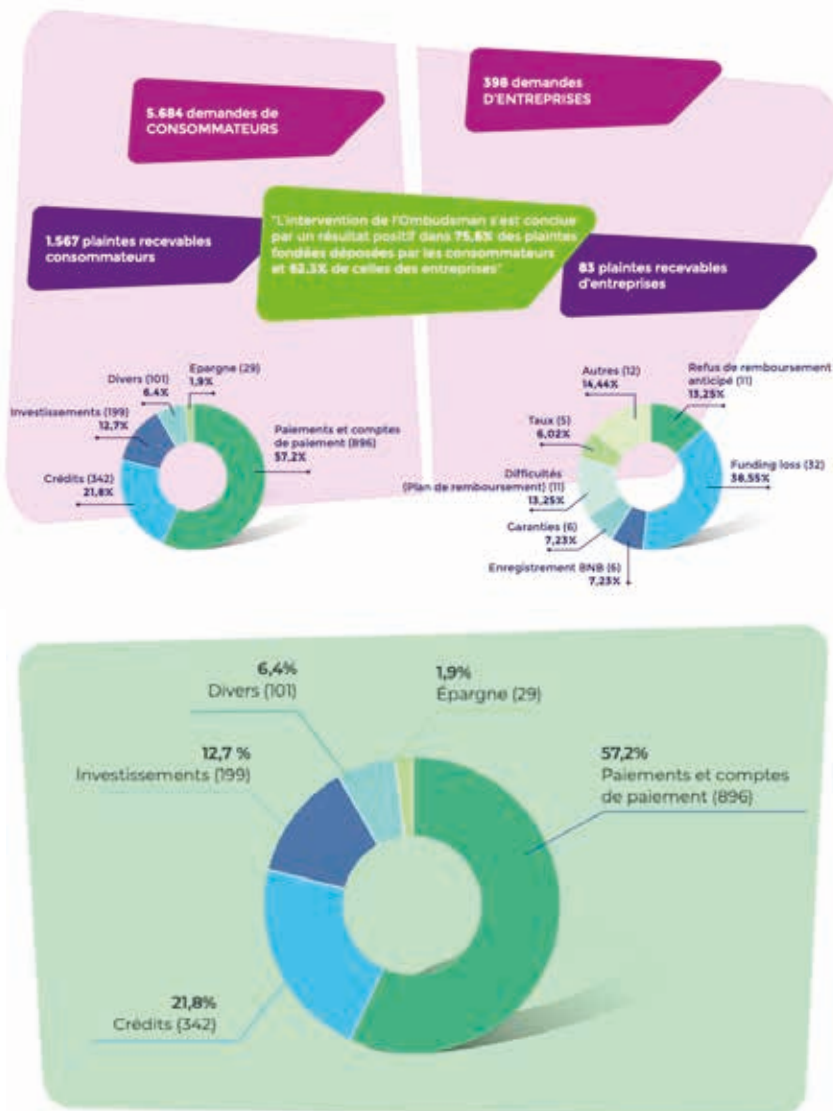
JEAN CATTARUZZA

Vous étiez Head Legal Department d'ING Belgique. Quelle a été votre motivation pour commencer à travailler en tant que médiateur du secteur financier ?

Après de nombreuses années chez ING j'avais envie de relever un nouveau défi, de voir les choses sous un angle différent, plus proche des préoccupations des citoyens. Par ailleurs, j'ai, tout au long de ma carrière, toujours privilégié les solutions équilibrées et la recherche du consensus, atouts qui me paraissent pouvoir s'exprimer de manière optimale dans une fonction de médiation. Le rôle sociétal de l'Ombudsman est également fort important à mes yeux, spécialement dans une société qui se digitalise et qui tend à oublier l'aspect humain.

Devons-nous voir cela comme le braconnier devenant un garde-chasse ?

Vous savez je n'ai, tout au long de ma carrière chez ING, jamais considéré que j'étais un braconnier, bien au contraire. J'ai toujours attaché une importance fondamentale, aussi bien à titre personnel qu'en tant que président de l'Institut



Rapport annuel Ombudsfin 2020

Le principal thème de 2020 est, comme en 2019, à nouveau avec une grande avance, "Paiements et comptes de paiement" avec 896 dossiers. Ce thème représente un peu plus de la moitié (57,2 %) des plaintes recevables.



Protection juridique pour les professions médicales, uniquement sur prescription du courtier

Les médecins et le personnel médical sont exposés à des risques toujours plus importants dans l'exercice de leur profession et de plus leur responsabilité s'accroît. C'est pourquoi Euromex renouvelle son offre destinée aux médecins, kinésithérapeutes et personnel paramédical. En plus de la police **All-risk Medicus** existante, Euromex lance une nouvelle police : **All-risk Medicus Forte**. Les limites de garantie de cette police ont été considérablement augmentées, jusqu'à 200 000 € !



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

Vous ne connaissez pas encore votre inspecteur ? Prenez rendez-vous via notre secrétariat commercial au 010 80 01 58.

Toutes les informations concernant notre offre sont disponibles sur notre site web. Vous y trouverez les conditions spéciales, les fiches IPID et les brochures clients avec des exemples pratiques appliqués à votre client.



E.R. : Euromex - Generaal Lemanstraat 82-92 - 2600 Berchem (siège central) et rue E. Francqui 1 - 1435 Mont-Saint-Guibert. RPM Antwerpen TVA BE 0404.493.859 - Entreprise d'assurances agréée sous le code 0463, sous la surveillance de la Banque nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.bnb.be et l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles. Euromex propose des assurances de protection juridique exclusivement. Vous n'êtes pas d'accord avec nous ? Vous souhaitez introduire une réclamation ? Contactez notre service des réclamations via serviceplaintes@euromex.be.

des juristes d'entreprise, fonction que j'ai exercée il y a un peu plus de 10 ans, à l'indépendance intellectuelle des juristes d'entreprise, et je peux dire que chez ING, celle-ci a toujours été respectée. Notre rôle comme juriste d'entreprise est de veiller à ce que les risques juridiques soient bien pris en compte et restent sous contrôle. C'est également notre devoir de mettre en garde notre employeur contre les risques liés à certaines décisions qu'il souhaiterait prendre. En ce, j'étais donc bien plus proche d'un garde-chasse que d'un braconnier.

Quel est votre avis sur le rôle du Service de médiation ?

Nous sommes avant tout un service de médiation. La recherche d'une solution équilibrée, acceptable par toutes les parties constitue évidemment l'essence de notre rôle. Nous devons bien sûr connaître les règles de droit et en tenir compte mais nous devons aussi pouvoir nous écarter d'une interprétation trop stricte desdites règles si celle-ci n'est pas de nature à permettre d'arriver à un résultat positif. Vous connaissez la maxime : une mauvaise transaction vaut mieux qu'un bon procès. C'est malheureusement tout à fait exact. La lenteur de notre système judiciaire est vraiment très préoccupante et si nous pouvons contribuer à offrir une solution correcte à toutes les parties, de sorte que celles-ci ne doivent pas entamer une procédure longue et coûteuse, nous aurons fait oeuvre utile.

Qu'avez-vous remarqué dans le dernier rapport annuel du Service de médiation ?

L'augmentation continue des plaintes au fil des ans est évidemment le premier élément qui retient l'attention. En 2020, une partie de cette augmentation est certes due à l'émergence de la crise du covid, qui a entraîné un certain nombre de contestations spécifiques, mais les premiers chiffres en ma possession pour 2021 ne montrent pas de reflux du nombre de plaintes, bien au contraire.

Parmi les problématiques en forte hausse, on note à nouveau les dossiers de fraude. Les techniques utilisées par les fraudeurs sont multiples et variées



Jean Cattaruzza,
Ombudsman

et malheureusement, nonobstant les avertissements de plus en plus fréquents sur les précautions à prendre, un certain nombre de clients continuent à tomber dans le panneau. C'est évidemment une problématique délicate pour laquelle on doit malheureusement constater que l'interprétation des éléments factuels par Ombudsfm et par les banques diffèrent dans un grand nombre de cas. Il est vrai que, suivant l'interprétation retenue, les conséquences pour le client sont fondamentalement différentes. Si on estime qu'il a été gravement négligent, il n'a droit à aucune compensation. Dans le cas contraire, il a droit à une indemnisation (quasi) intégrale. Et bien évidemment dans nombre de dossiers tout n'est pas noir ou blanc ... Une autre problématique en hausse concerne la notification par les banques de leur volonté de mettre fin à la relation commerciale entretenue avec certains de leurs clients. Les motifs de cette décision diffèrent évidemment de cas en cas (dossier du client non à jour, soupçons de blanchiment, manque de rentabilité...) mais mettent certains clients en grande difficulté car retrouver un autre établissement de crédit lorsque vous avez été mis à la porte de votre banque « historique » devient, de nos jours, de plus en plus compliqué.

Y a-t-il des préoccupations particulières que vous aimeriez aborder ?

Je pense qu'un certain nombre de plaintes pourraient être évitées si l'établissement financier communiquait plus clairement avec ses clients. Si les banques prenaient la peine d'expliquer à leurs clients les raisons de leurs décisions aussi complètement qu'elles le font à notre égard, ce serait déjà un grand pas en avant ! Pour le reste, j'espère évidemment que tous les secteurs concernés par les dossiers fraudes, que ce soient les banques, les opérateurs télécom ou les autorités se mettront rapidement autour de la table pour renforcer les moyens de défense existant et multiplier les échanges d'information entre eux pour pouvoir réagir au plus vite dès que de nouveaux types de fraude apparaissent. Enfin, je pense que, de par notre rôle, nous pouvons être un interlocuteur important pour le législateur. Nous avons une bonne vue de la manière dont les choses se passent sur le terrain et nous ne défendons pas un intérêt particulier. J'espère donc pouvoir faire passer un certain nombre de messages pour le bien commun.

Depuis juin 2016 BZB-Fedafin est membre du conseil d'administration du Service de médiation



D.A.S., LE PIONNIER EN PROTECTION JURIDIQUE

VOS CLIENTS BÉNÉFICIENT-ILS DÉJÀ DE L'AVANTAGE FISCAL SUR LEUR ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE ?



OUI

Félicitations ! Vos clients ont été bien conseillés. Maintenant, il ne leur reste plus qu'à décider ce qu'ils vont faire avec cette économie réalisée sur leurs impôts!

NON

Conseillez une formule BeneFisc de la D.A.S pour que vos clients bénéficient :

- d'une réduction d'impôt de 40 % sur la prime (avec un maximum de 124 EUR) ;
- de garanties super étendues ;
- des spécialistes qui prennent leur litige à cœur ;
- de l'absence de conflits d'intérêt grâce à l'indépendance de la gestion.

JE NE SAIS PAS

Contactez-les dès maintenant pour les informer des solutions fiscalement avantageuses.

Rendez-vous sur www.das.be pour en savoir plus.

Important ! La réduction d'impôt dépend de votre situation personnelle. Les exemples repris dans ce document sont indicatifs. Pour ce qui concerne les dispositions exactes, pour toute information complémentaire, pour les exclusions et les limitations, n'hésitez pas à consulter nos conditions générales et spéciales, disponibles gratuitement sur le site web www.das.be, ou à contacter votre intermédiaire d'assurances pour obtenir une offre. Chaque client non-professionnel est tenu d'en prendre connaissance avant l'achat/la souscription de ce produit. Les conflits juridiques existants lors de la conclusion du contrat ne sont pas couverts. Cela est également le cas lorsque l'assuré a connaissance, lors de la conclusion du contrat, de faits qui donnent naissance à un conflit juridique. Consultez également les délais d'attente contractuels (art. 7 ou 2 des conditions spéciales), les minimum litigieux ainsi que les plafonds d'intervention (art. 8 ou 2 des conditions spéciales) par garantie. Un contrat Protection Juridique est conclu pour une durée d'un an et est renouvelable tacitement, sauf s'il est résilié moyennant préavis au moins 3 mois avant l'échéance principale. Le droit belge est applicable pour les contrats d'assurance et seuls les tribunaux belges sont compétents. Pour toute plainte, contactez tout d'abord le service interne de plainte : pointdecontact@das.be. Le service Ombudsman des assurances est joignable à l'adresse suivante: Square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles, <http://www.ombudsman.as>. D.A.S. Société anonyme belge d'assurances de Protection Juridique - Boulevard du Roi Albert II, 7 - 1210 Bruxelles - Tél. : +32 2 645 51 11

Fax : +32 2 640 77 33. Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0687, sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique, R.P.M. Bruxelles 0401.620.778.

Le conseil financier reste un travail de spécialiste, malgré les logiciels de qualité

Les logiciels de conseil sont de plus en plus nombreux dans le secteur. Bien qu'ils jouent un rôle de soutien important, il convient de rester attentif à certains points lors de leur utilisation. À la suite d'une enquête sur les logiciels de conseil, l'autorité de surveillance néerlandaise (AFM) a dressé une liste de points importants qui peut être utile à tout intermédiaire.

POINTS IMPORTANTS POUR UNE BONNE UTILISATION DES LOGICIELS DE CONSEIL

ÉTABLISSEZ VOUS-MÊME LES LIENS ENTRE L'INVENTAIRE ET LE CONSEIL

Bien que les logiciels de conseil demandent beaucoup d'informations sur le client (objectifs, revenus et appétence au risque, par exemple), il revient souvent au conseiller seul de formuler des conseils appropriés sur cette base. Les informations fournies doivent d'abord être validées. Le logiciel de conseil joue ensuite un rôle limité dans l'établissement du lien entre (des éléments de) la situation du client et les caractéristiques du produit qui lui correspondent. La responsabilité du conseiller dans l'établissement de ce lien est donc grande.

PERSONNALISEZ LES OPTIONS ET TEXTES STANDARD

Certains logiciels peuvent offrir des conseils rapides ou abrégés. Le but est de donner des indications de prix sur la base d'un profil client limité ou de déterminer la manière dont les choix seront ensuite présentés dans les conseils. Des textes

standard peuvent également être ajoutés au rapport de conseil, sur la base des choix introduits dans l'inventaire. L'établissement des conseils finaux doit reposer sur la situation personnelle (dans son ensemble) du client : l'inventaire doit être complet et les options standard doivent être remplacées ou complétées par des choix personnels étayés, le cas échéant.

CONSIGNER ET ÉTAYER LES CONSEILS

Les logiciels de conseil ont généralement pour but de consigner les choix que vous faites avec votre client. Il n'est pas toujours demandé d'étayer ces choix, alors que cette argumentation est très importante. Elle doit toujours être soigneusement consignée, même si le logiciel ne le demande pas.

VEILLEZ À LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER MINUTIEUX

Le logiciel de conseil vous aide à collecter toutes les informations nécessaires pour formuler des conseils, mais il ne permet pas toujours de conserver le dossier avec le rapport de conseil et les documents qui y sont liés. Il peut

exister un lien avec le logiciel de CRM, par exemple, mais ce n'est pas toujours le cas. C'est pourquoi il est important de s'assurer (manuellement) que toutes les informations sont conservées avec soin et en sécurité.

PRENEZ DES ACCORDS AVEC LE CLIENT

Consignez ce qui a été discuté avec le client, non seulement les choix dans le cadre des conseils, mais aussi le fonctionnement du produit, les conditions générales et particulières et les modifications à venir de la situation du client pertinentes pour les conseils. Il est important, même si le logiciel ne le prévoit pas, de consigner ce qui a été discuté.

PRENEZ DES ACCORDS SUR LE SOUTIEN CONTINU (GESTION, SUIVI) ET CONSIGNEZ-LES

Certains logiciels offrent une assistance sous la forme de signaux ou de questionnaires, mais ce n'est pas toujours le cas. L'essentiel est que vous conveniez avec le client de ce qu'il peut attendre de vous pendant la phase de gestion, puis que vous consigniez ce qui a été convenu.



POINTS IMPORTANTS POUR LA PROTECTION DES INFORMATIONS

LOGICIEL DE CONSEIL INSTALLÉ LOCALEMENT

Le conseiller gère le logiciel installé localement. Si le logiciel de conseil est installé dans votre propre environnement informatique, vous êtes responsable de l'installation de ses mises à jour et de la protection des données.

INSTALLEZ LES MISES À JOUR À TEMPS

Les fournisseurs proposent régulièrement de nouvelles versions du logiciel, afin de résoudre les erreurs, de mettre à disposition de nouvelles fonctionnalités et d'adapter le logiciel à la nouvelle législation. En tant que conseiller, vous devez veiller à ce que les mises à jour soient installées à temps.

VEILLEZ À UNE BONNE PROTECTION DES DONNÉES

Si les données des clients sont enregistrées localement, vous devez vous assurer que les informations importantes ne puissent pas être perdues ni fuir. C'est pourquoi il est recommandé de réaliser régulièrement des copies de sauvegarde et de conserver celles-ci à un emplacement externe. Il est également important de protéger correctement votre environnement informatique, au moyen d'un logiciel antivirus et d'une protection d'accès forte.

LOGICIEL DE CONSEIL DANS LE CLOUD

Si le fournisseur de logiciels gère le logiciel dans le cloud, soyez attentif à la répartition des responsabilités. Un avantage des logiciels dans le cloud (SaaS) pour le conseiller est que le fournisseur s'occupe de la protection des informations dans le cloud. Le fournisseur peut ainsi mettre le logiciel directement à jour et prendre des mesures de sécurité, si nécessaire. En tant que conseiller, vous restez toutefois le responsable final de ce qu'il se passe avec vos données dans le cloud et des conseils générés par le logiciel.

Assurez-vous que votre fournisseur de logiciels protège correctement les informations. En tant que responsable final,



il est important que vous vous assuriez que votre fournisseur de logiciels assume correctement ses responsabilités en matière de protection des informations. Les certifications reconnues sont une possibilité pour ce faire. La plupart des fournisseurs de logiciels de conseil sont (en partie) certifiés ISO 27001 ou prévoient d'obtenir cette certification à court terme. La norme ISO 27001 est un exemple de norme internationale reconnue de protection des informations. En s'y conformant, un fournisseur garantit dans une certaine mesure qu'il peut assumer ses responsabilités. Une autre manière consiste à inclure des exigences en matière de protection des informations dans le contrat avec votre fournisseur de logiciels, par exemple en ce qui concerne les durées de conservation ou les mesures de protection.

PROTÉGEZ L'ACCÈS À VOS DONNÉES (CLIENTS) DANS LE CLOUD

Vous demeurez responsable de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité de vos données (clients). Dès lors, il est recommandé de mettre en place une protection d'accès aux données forte. Pour ce faire, un mot de passe difficile à deviner, complété par une méthode d'authentification secondaire, telle qu'une application d'authentification, peut être utilisé.

En outre, il est conseillé de chiffrer les données à l'aide d'une technique de chiffrement actuelle et de conserver la clé en toute sécurité. Faites preuve

d'un grand soin en ce qui concerne la conservation des documents que vous téléchargez depuis l'environnement cloud vers votre environnement local (ce qui est souvent le cas pour un rapport de conseil finalisé). Les points importants relatifs à la constitution d'un dossier (paragraphe 1.2) et à l'installation locale du logiciel s'appliquent également ici.

VÉRIFIEZ LES RÉSULTATS DU LOGICIEL DE CONSEIL

Dans le cas des logiciels proposés via le cloud, des mises à jour sont effectuées régulièrement afin de corriger les erreurs ou les problèmes de sécurité et d'améliorer les fonctionnalités. Les fournisseurs de logiciels utilisent généralement des processus de test en partie automatisés pour tester les nouvelles versions du logiciel, ce qui permet une mise à jour rapide. Pour les installations locales, des mises à jour, que vous devez installer vous-même, sont également proposées. Cependant, les erreurs dans les logiciels ne peuvent jamais être totalement exclues et, en tant que conseiller, vous êtes le responsable final des conseils donnés. Il est donc recommandé d'examiner les résultats du logiciel de manière critique (comme un rapport de conseil généré), afin de vous assurer qu'ils sont corrects.

Assistance avec les obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent



BZB-Fedafin, en collaboration avec Maître Luc Willems, a développé un service pour ses membres afin de vous guider et vous assister personnellement dans la mise en œuvre et le contrôle des obligations anti-blanchiment de votre bureau.



Pour qui ?

Les intermédiaires suivants sont soumis à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme :

- Les intermédiaires d'assurance exerçant des activités dans les branches "vie" et opérant en dehors de tout contrat d'agence exclusive.
- Courtiers en services bancaires et d'investissement
- Conseillers financiers indépendants

Qu'est-ce que cela signifie ?

Les mesures que vous prenez visent en particulier à gérer et à limiter efficacement les risques BC/FT auxquels vous êtes exposé.

- Évaluation globale des risques
- Définition du cadre organisationnel approprié (procédure interne)
- Évaluation individuelle des risques
- Application des mesures de vigilance appropriées pour le client

Vous avez le choix entre plusieurs formules :

Droits et obligations de l'AMLCO
(formation + préparation aux inspections)

100€

Évaluation globale des risques

(détection des types de risques - selon un type de liste de contrôle)

350€

Procédure interne

(Mise en place de différentes mesures - selon le document modèle - sensibilisation / application du code de conduite AML)

150€

Rapports d'activités

(formation - sensibilisation / application - révision des rapports d'activités actuels en vue d'une éventuelle optimisation)

100€

En plus, un supplément est appliqué en fonction du nombre de clients (assurances d'épargne et de placement)

- Nombre de clients entre 250-500 = 50%
- Nombre de clients entre 500-1000 = 100%
- Nombre de clients plus de 1000 = sur demande
- Les prix indiqués sont hors TVA

« Cette proposition de loi redresse une situation déséquilibrée »

La députée Open Vld Kathleen Verhelst a récemment déposé une proposition de loi visant à protéger les agents contre une modification unilatérale des coûts par le commettant. BZB-Fedafin, qui était partie demanderesse, l'a interviewée.

Dans son mémorandum politique, BZB-Fedafin a proposé d'étendre l'art. X. 13 du code de droit économique aux coûts. Si un commettant décide d'augmenter unilatéralement les coûts, la même protection doit s'appliquer, selon BZB-Fedafin, qu'en cas de modification unilatérale des commissions. Vous venez de déposer une proposition de loi en ce sens. Qu'est-ce qui vous a motivée à le faire ?

Dans la pratique, les règles actuelles relatives aux contrats d'agence commerciale figurant dans le livre X, titre 1 du CDE ne semblent pas adaptées à la situation des agents commerciaux indépendants dans le secteur bancaire et des assurances. Les agents bancaires et d'assurances indépendants ne sont pas suffisamment protégés contre leur commettant. Contrairement à la protection réglementée contre une modification unilatérale de commission, le livre X du CDE n'offre aucune protection contre l'augmentation ou l'imposition unilatérale de coûts par le commettant. Ces dernières années, les commettants du secteur financier ont en effet souvent fait usage de la possibilité d'augmenter unilatéralement les coûts afin de contourner la protection contre les modifications de commission évoquées précédemment. Les agents commerciaux sont actuellement impuissants face



Kathleen Verhelst
Députée Open Vld

à cette situation. Étant donné qu'ils doivent obligatoirement travailler en exclusivité et sont presque toujours soumis à une clause de non-concurrence dans le contrat, ils ne peuvent faire autrement que de subir avec résignation cette augmentation des coûts. L'agent commercial qui décide malgré tout de résilier le contrat perd non seulement le droit à une indemnité, mais ne peut pas non plus travailler pour un autre commettant pendant les six premiers mois. Tout le monde sent que cette situation n'est pas équilibrée.

Pouvez-vous expliquer brièvement quelle modification de la loi vous visez par votre proposition de loi ?

L'article X.13, septième alinéa CDE ne prévoit actuellement qu'une protection contre une modification unilatérale des commissions par le commettant. Cette modification équivaut à la rupture du contrat d'agence commerciale. Afin d'étendre la protection de l'agent commercial contre le commettant, la proposition de loi vise à adapter l'article X.13 CDE de sorte qu'une augmentation ou une imposition unilatérale des coûts par le commettant donne lieu à la rupture du contrat d'agence commerciale, ce qui entraîne le droit à une indemnité et la possibilité pour l'agent commercial de commencer immédiatement à travailler chez l'un des concurrents, sans être soumis à une clause de non-concurrence.

Comment évaluez-vous les chances que le parlement approuve cette proposition de loi ?

À l'Open Vld, nous nous sentons renforcés par le soutien tant du Conseil supérieur des indépendants et des PME que de BZB-Fedafin. Nous espérons que cette proposition de loi pourra être approuvée au Parlement. Cette proposition de loi redresse en effet une situation déséquilibrée. En tant que moteur de cette proposition, j'espère pouvoir attirer l'attention des autres partis de la Vivaldi ainsi que de l'opposition sur la nécessité de cette intervention.

Athora offre 2 %* de plus sur le montant investi dans une assurance-placement !
Elle n'est pas belle la vie ?

*Action valable du 26/08 au 31/10/2021, soumise à conditions et sous réserve de clôture anticipée. Consultez notre règlement chez nos sales managers.



Vous souhaitez proposer cette action à vos clients ? Scannez le code QR ci-contre et complétez le formulaire. Nos sales managers prendront rapidement contact avec vous.

 **Votre Courtier**
Votre meilleure Assurance

Faire une donation immobilière fiscalement avantageuse avec votre PME : best practices

Faire une donation d'un bien immobilier avec votre société est fiscalement intéressant si vous vous y prenez de la bonne manière. Des droits de donation et de succession aux principaux pièges et opportunités : SBB vous dit à quoi vous devez faire attention.



LA DONATION : UNE BONNE IDÉE ?

Dans la planification patrimoniale, vous choisissez à un moment donné entre une donation, un testament ou une combinaison des deux. **Les donations gagnent de plus en plus en popularité.** Les taux des droits de donation sont en effet nettement inférieurs à ceux des droits de succession. Pour l'immobilier, il peut en outre être particulièrement intéressant de procéder à la donation via une société. Vous découvrirez dans cet article comment cela fonctionne.

LES DROITS DE DONATION POUR LES BIENS MOBILIERS ET IMMOBILIERS

Faire une donation est avantageux, mais pas non plus sans frais. En Flandre, vous payez en effet des **droits de donation**. Ceux-ci **diffèrent sensiblement entre biens immobiliers et mobiliers**. Dans le cas de biens immobiliers, le fisc applique un taux progressif qui

monte jusqu'à 27 % en ligne directe et entre partenaires. Pour d'autres, comme les frères et sœurs, ces taux sont encore plus élevés.

Vous payez **moins d'impôts** sur les **biens mobiliers** : les droits de donation s'élèvent à 3 % en ligne directe et entre partenaires et à 7 % pour les autres (taux fixes).

RENDEZ L'IMMOBILIER MOBILIER

Plutôt que de faire la donation d'un bien immobilier en tant que bien immobilier, vous pouvez également l'incorporer dans une société. Quelque temps plus tard, vous pouvez alors donner les actions de cette société à votre partenaire ou votre famille. Ces **actions sont des biens mobiliers** sur lesquels vous devez donc payer beaucoup moins de droits de donation. De cette manière, vous évitez également l'effet de poussée ou la réserve de progression en cas de donations immobilières successives entre les mêmes personnes dans les trois ans ou en cas de décès du donateur dans les trois ans suivant une donation immobilière.

Une société dans laquelle un bien immobilier est incorporé est appelée **société patrimoniale**. Sa mise en place coûte évidemment aussi de l'argent et du temps, mais elle en vaut souvent la peine compte tenu des coûts moins élevés à long terme.

ÉVITEZ L'ABUS FISCAL

Attention : l'apport d'immeubles dans une société et ensuite la donation d'actions de cette société ne peuvent pas avoir une motivation purement fiscale. Vous devez démontrer suffisamment d'intentions non fiscales, comme des motifs familiaux et/ou économiques. Quelques exemples :

- En tant que donateur, vous voulez conserver le patrimoine dans la famille, par exemple pour conserver et ancrer globalement le patrimoine familial.
- Vous n'avez pas l'intention d'aliéner les actions de la société à long terme.

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE L'IMMOBILIER DANS UNE SOCIÉTÉ

AVANTAGES DE L'IMMOBILIER DANS UNE SOCIÉTÉ

- Moins de risques de conflits liés à la gestion du bien immobilier si la donation se fait à plusieurs personnes car la majorité doit toujours marquer son accord.
- Dans une société, vous travaillez avec des revenus bruts.
- Vous pouvez donner un bien immobilier en une fois à un pourcentage fixe.

INCONVÉNIENTS DE L'IMMOBILIER DANS UNE SOCIÉTÉ

- Si vous mettez l'immeuble en location, les revenus sont considérés comme un bénéfice et celui-ci est imposable.
- Vous payez un impôt sur la plus-value lors de la vente.

- Vous voulez administrer la gestion professionnelle et structurelle du bien immobilier au sein de la famille.

C'est à vous, en tant que contribuable, de prouver ces motifs. Il est également important de laisser suffisamment de temps entre l'apport et la donation. Quiconque apporte un bien immobilier et fait directement une donation d'actions le même jour se fera prendre sans aucun doute.

REGARDEZ TOUJOURS LA SITUATION DANS SON ENSEMBLE

Bref, il est essentiel de bien identifier les raisons pour lesquelles vous souhaitez utiliser le bien immobilier et son objectif final.

Tous les inconvénients ne doivent pas nécessairement être insurmontables. Ainsi, il existe par exemple des moyens de protéger vos revenus locatifs de

l'impôt des sociétés. Nous ne détaillons pas ce point dans cet article, mais vous remarquerez au grand nombre de règles et d'optimisations qu'il s'agit d'un travail de spécialistes. Prendre des arrangements solides doit donc être votre priorité absolue.

Examinez votre cas spécifique avec un conseiller SBB. Ensemble, nous trouverons la meilleure solution immobilière pour votre société.

Rani Van Lysebeth

Conseiller fiscal SBB Accountants & Advisors



OCTOBRE

Fin du mandat, fusion et reprise

- **Le 4 octobre 2021 | 14h00 - 17h00**
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

Comment lire efficacement un compte annuel et quelles sont mes premières conclusions ?

- **Le 5 et 7 octobre 2021 | 17h00 - 20h00**
[Webinaire](#)
- **Le 13 et 14 octobre 2021 | 09h30 - 12h30**
[Webinaire](#)
- 6 points banque

Comment puis-je me préparer à une inspection de la FSMA ?

- **Le 7 octobre 2021 | 14h00 - 16h30**
[Hotel 3 Clés Gembloux](#)
- 2,5 points banque & 2,5 points assurance
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

La législation anti-blanchiment dans la pratique

- **Le 12 octobre 2021 | 13h30 - 17h00**
[Hotel 3 Clés Gembloux](#)
- 1 point banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341



NOVEMBRE

L'analyse des comptes annuels : comment améliorer mes connaissances des chiffres de mes clients et prospects ? Comment évaluer la santé financière d'une entreprise ?

- **Le 15 et 16 novembre 2021 | 09h00 - 17h00**
[Hotel 3 Clés Gembloux](#)
- 12 points banque

Prévenir les opérations de blanchiment d'argent dans l'agence bancaire

- **Le 16 novembre 2021 | 13h30 - 17h00**
[Hotel 3 Clés Gembloux](#)
- 3 points banque
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Droit civil des successions et donations

- **Le 17 novembre 2021 | 09h00 - 17h00**
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Augmentez vos revenus : vous avez toutes les clés en main !

- **Le 23 et 25 novembre 2021 | 09h00 - 12h00**
[Webinaire](#)
- 6 points banque

Les clignotants dans un dossier crédit : mieux vaut prévenir que guérir !

• Le 24 novembre 2021 | 09h00 - 12h00

[Webinaire](#)

- 3 points banque

Fiscalité des successions et donations

• Le 24 novembre 2021 | 09h00 - 17h00

[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)

- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Fund Insiders Forum De Tijd/ L'Echo

• Le 30 novembre 2021 | 12h00 - 17h45

[Maison de la Poste Bruxelles](#)

- Différents ateliers avec des points de formation

Les différentes étapes de la vie d'une entreprise : quels points d'attention pour le banquier ?!

• Le 30 novembre et 2 décembre 2021 | 09h00 - 12h00

[Webinaire](#)

- 6 points banque

Crises économiques et financières : analyse des mécanismes, du comportement des investisseurs et des stratégies d'investissement

• Le 30 novembre et 2 décembre 2021 | 16h30 - 18h00

[Webinaire](#)

- 3 points banque



Prévenir le blanchiment d'argent par le biais de prêts et de biens immobiliers : ce qu'un intermédiaire de crédit doit savoir

• Le 2 décembre 2021 | 10h00 - 12h30

[Hotel 3 Clés Gembloux](#)

- 2 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation

Analyser les marchés financiers à l'aide des indicateurs macroéconomiques

• Le 14 décembre 2021 | 18h00 - 19h30

[Webinaire](#)

- 1 point banque
- Gratuit pour les collaborateurs CP341

Inscrivez-vous sur :
www.edfin.be

Nos partenaires :



Approfondir vos connaissances et compétences?

Des formations gratuites pour les employés de la CP 341



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

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

Les produits dérivés pour les conseillers : accent sur les applications et les risques

04/10/2021
Bruxelles
6 points banque

La législation anti-blanchiment dans la pratique

12/10/2021
Gembloux
1 point banque
3 points assurance

Les produits dérivés pour les gestionnaires : accent sur les instruments de taux d'intérêt

13/10/2021
Bruxelles
6 points banque

Prévenir le blanchiment d'argent à l'agence bancaire

16/11/2021
Gembloux
3 points banque

Les fondements de l'asset management

23 et 24/11/2021
Bruxelles
12 points banque

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

Febelfin révise le label « Towards Sustainability »

Febelfin remanie la norme de qualité relative au label « Towards Sustainability ».
La révision en cours, qui entrera en vigueur en janvier 2022, vise avant tout à aligner le label sur la nouvelle réglementation européenne en matière de finance durable, en particulier les règlements sur la publication d'informations (SFDR) et sur la taxonomie.



Selon le SFDR, les acteurs du marché financier sont tenus de faire connaître les risques en matière de durabilité et de publier des informations à ce sujet. La taxonomie couvre les critères qui déterminent ce qui doit être considéré comme une activité respectueuse du climat. L'objectif de cette classification est d'encourager les investissements dans les activités vertes afin de rendre l'économie plus respectueuse de l'environnement. En outre, la norme révisée garantit une intégration plus poussée de la durabilité dans le processus d'investissement, en exigeant la mise en œuvre de différentes stratégies.

En ce qui concerne les investissements dans le secteur des combustibles

fossiles tels que le pétrole et le gaz, un équilibre a été recherché entre soutenir les entreprises en cours de transition et éviter que certaines entreprises n'évoluent pas assez vite. Les critères pour ces entreprises ont été renforcés, tandis que les entreprises qui peuvent démontrer de manière crédible qu'elles poursuivent activement leur transition bénéficient d'une plus grande marge de manœuvre. Dans ce cadre, la norme de qualité se base non seulement sur les opérations courantes de l'entreprise (indiquée par le chiffre d'affaires), mais aussi sur les investissements dans de nouvelles activités durables (indiquées par les dépenses d'investissement).

Les critères sont également devenus plus stricts envers les produits nuisibles

tels que les armes, le tabac ou le charbon. Enfin, les attentes envers les autorités sont plus détaillées dans le cadre d'investissements en obligations souveraines.

Les détails techniques de la révision peuvent être consultés sur le site de la CLA : www.towardssustainability.be.

Plus de 85 institutions financières de plus de 10 pays participent actuellement à l'initiative Towards Sustainability, la plus grande et la plus inclusive en Europe en ce qui concerne la labélisation des instruments financiers.

UN GUIDE POUR LES INVESTISSEURS

Le label joue un rôle important dans la garantie de la qualité du nombre croissant de produits durables. Lorsqu'un produit financier est labellisé Towards Sustainability, l'investisseur peut être certain qu'il satisfait à divers critères de durabilité minimaux clairement définis.

Les investisseurs peuvent trouver un aperçu de tous les produits labellisés sur le site <https://www.towardssustainability.be>. Chaque produit dispose d'une fiche de durabilité qui permet aux investisseurs de vérifier de quelle manière le produit en question satisfait à la norme. Ces informations permettent à l'investisseur d'évaluer si un produit correspond à ses attentes personnelles.

Rester à jour dans le secteur financier ? Cela peut être gratuit pour vos collaborateurs de la CP 341 !

Pour rester à jour dans ce monde en mutation rapide, il est essentiel, tant pour vous que pour vos collaborateurs, de continuer à suivre des formations. Mais quels sont précisément les besoins de vos collaborateurs en matière de formations ? Et saviez-vous que les collaborateurs de la CP 341 peuvent suivre des formations gratuitement via Sofuba ? Entretien avec Stefan Vanluydt, directeur de Sofuba, et Jean-Pol Guisset, président de Sofuba.

Pouvez-vous nous expliquer brièvement ce qu'est Sofuba ?

Stefan : Sofuba est le fonds de formation pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement. Il a été créé en 2015 via la commission paritaire 341, par les organisations patronales et d'employeurs. L'offre de formations de Sofuba est donc exclusivement destinée aux entreprises qui font partie de la CP 341. Afin de développer les connaissances et compétences des collaborateurs de la CP 341, nous leur offrons la possibilité de suivre gratuitement des formations. À travers la spécialisation, l'actualisation, la formation continue et la reconversion, nous voulons offrir aux travailleurs la possibilité de s'adapter à chaque évolution au sein de leur domaine. Pour ce faire, nous collaborons avec des

partenaires de formation tels qu'Edfin et Febelfin Academy.

En outre, à l'issue de négociations entre les organisations patronales et de travailleurs, un accord a été obtenu afin que les employeurs de la CP 341 puissent aussi s'inscrire gratuitement à ces formations si au moins un de leurs collaborateurs y est inscrit.

Quels types de formations les collaborateurs de la CP 341 peuvent-ils suivre via Sofuba ?

Jean-Pol : Le secteur ne s'arrête pas et les nombreuses évolutions rendent nécessaire la formation continue. Nous offrons dès lors la possibilité de suivre des formations gratuites directement liées à la profession, comme des formations sur les services bancaires

et d'investissement, les assurances, les crédits, etc. Mais nous remarquons également que les formations consacrées aux compétences douces sont de plus en plus demandées. C'est pourquoi nous proposons également des formations sur la communication, le développement personnel, l'évolution numérique, etc. Comment les collaborateurs peuvent-ils conserver leur résilience en période de coronavirus, comment entretenir les relations professionnelles, comment interagir avec les parties prenantes ? Ces sujets sont très actuels et pertinents.

À la fin de l'année 2020, Sofuba a envoyé une enquête aux travailleurs et aux employeurs de la CP 341. Quels sont les résultats de cette enquête ?

Stefan : Le but de cette enquête était de déterminer quelles formations les travailleurs souhaitent suivre, quelles formes de formation sont les plus appropriées et comment Sofuba doit adapter son offre en conséquence. Les nombreuses réactions montrent une grande volonté et un grand intérêt pour suivre des formations. Tant les travailleurs que les employeurs déclarent vouloir suivre ou proposer davantage de formations à leur personnel. Dans un secteur de plus en plus numérisé, les formations sur les compétences douces gagnent clairement en importance. Par ailleurs, des formations sur des sujets « classiques », tels que la fiscalité, les investissements ou la planification successorale, sont davantage demandées. Les formations en classe restent

populaires, mais ces derniers mois, la crise du coronavirus a conduit à les remplacer par une version numérique. Notre enquête révèle le grand intérêt et le besoin de davantage de webinaires et d'e-learning. Entre-temps, nous avons donc en grande partie fait basculer notre offre vers des formes d'apprentissage numériques.

Comment les collaborateurs peuvent-ils rester informés de votre offre et s'inscrire aux formations ?

Jean-Pol : Sur notre site Internet www.sofuba.be, ils peuvent trouver un aperçu de toutes les formations auxquelles les collaborateurs de la CP 341 peuvent s'inscrire gratuitement. Il est possible de choisir parmi différents sujets et formes

d'apprentissage. Le site web permet de s'inscrire facilement. L'inscription est ensuite transmise et traitée par le partenaire de formation concerné. Sofuba collabore entre autres avec Edfin pour l'organisation des formations. Vous pouvez aussi vous inscrire directement et gratuitement sur Edfin.be. Nous élargissons notre offre en permanence. Il est donc important de nous suivre au moyen de nos lettres d'information (auxquelles vous pouvez vous abonner sur le site Internet) ou sur LinkedIn. Vous restez ainsi informé des derniers ajouts.

Un logiciel de téléphonie unique qui vous facilite vraiment la vie.



MyTelSmart apporte simplicité et rapidité dans la communication avec vos clients et vos collègues, et ce, depuis n'importe quel endroit. Jamais le télétravail n'a été aussi efficace.

La qualité des KID doit s'améliorer



La FSMA a examiné les documents d'information clés destinés aux investisseurs de détail belges qui achètent des produits d'investissement basés sur l'assurance ou des produits structurés. L'objectif était de vérifier si la qualité de ces documents est suffisante pour permettre aux clients de comprendre clairement les caractéristiques de ces produits. À la suite de ses conclusions, la FSMA attend notamment du secteur qu'il améliore la clarté et la lisibilité des informations à fournir.

Il ressort en effet à nouveau de ce contrôle que la qualité des KID n'est pas toujours suffisante et que ceux-ci ne contiennent pas toujours des informations suffisamment claires sur les caractéristiques et les risques d'un produit financier. Les termes utilisés dans les KID sont souvent trop techniques et difficiles à comprendre. En outre, les KID utilisent parfois de très petites polices qui compliquent leur lecture.

La FSMA continuera d'examiner attentivement les KID qui lui sont transmis. Elle veillera en particulier au respect des points importants qu'elle formule actuellement dans son Feedback Statement. Si la FSMA constate que des infractions aux dispositions du règlement PRIIPs sont encore commises, elle prendra les mesures qui s'imposent. La FSMA estime qu'un KID illisible ou incompréhensible, en particulier en ce qui concerne le principe de fonctionnement du produit et les risques y afférents, est de toute évidence contraire à ces objectifs.



Vivium, votre partenaire PME

La meilleure protection
pour vos clients ?



Vivium propose une gamme diversifiée de produits pour vos clients PME en assurances auto, incendie, accident et responsabilité civile. À l'aide d'un large éventail de produits classiques et de solutions sur mesure, nous travaillons ensemble pour soutenir vos clients professionnels dans l'exercice de leurs activités en toute sérénité.

En savoir plus ? Contactez votre account manager Non-Life ou surfez sur V-Connect.



VIVIUM
ENSEMBLE, C'EST SÛR



Votre Courtier Votre meilleure Assurance

**DEVENEZ MEMBRE MAINTENANT
ET BÉNÉFICIEZ D'UNE AFFILIATION
GRATUITE JUSQUE FIN 2021***



LA FORCE DE L'INTERMÉDIAIRE



UNE VOIX FORTE



SOUTIEN ET RÉCONFORT



SOURCE D'INFORMATIONS
ET DE FORMATIONS



VOTRE AFFILIATION
RAPIDEMENT RÉCUPÉRÉE

FORMULAIRE D'AFFILIATION

Nom et prénom :

Nom de l'agence :

Adresse de l'agence :

Tél : gsm:

E-mail:

Numéro d'entreprise :

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

Tarifs

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

Signature

Date

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

* La cotisation d'adhésion est limitée à 2000 €.

* Uniquement pour les nouveaux membres et en cas de paiement de l'affiliation pour 2022.



WWW.BZB-FEDAFIN.BE