



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

Momentum

24^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | MARS 2022

1/2022



BZB-Fedafin aide ses membres à pourvoir les postes vacants



EINENSTRAAT 21 • 9700 AUDENARDE

BUREAU DE DÉPÔT GAND X
P923465

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.

Économie circulaire : un investissement utile ? Jouez le jeu
20/04/2022 à Bruxelles
5 points banque

Les fondements de l'asset management
26/04/2022 à Bruxelles
12 points banque

Optimalisation des conseils en placement
03/05/2022 à Bruxelles
12 points banque

Formes de financement alternatives : menace ou opportunité en comparaison avec les formes classiques
25/05/2022 à Bruxelles
6 points banque
6 points crédit hypothécaire
6 points crédit à la consommation

Traduire la demande de crédit en un crédit adéquat
Webinaire
03/06/2022
1 point banque
4 points crédit hypothécaire
4 points crédit à la consommation

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

Edito



Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.

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

Faire 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: 5725, FR 2990

Diffusion : NL: 5707, FR 2966

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.

En tant qu'association professionnelle, nous nous engageons quotidiennement à défendre les intérêts de nos membres. À cette fin, ils peuvent compter en permanence sur nos conseils et notre soutien dans l'exercice de leur profession. Ce qui est moins perceptible, en revanche, c'est le travail de lobbying politique qui est effectué dans l'intérêt de tous les intermédiaires indépendants. Parfois, il faut une réponse très rapide. Il s'agit parfois d'un travail de longue haleine, où un bon suivi et la persévérance permettent d'obtenir des résultats à long terme. Je suis donc heureux d'annoncer que notre association, BZB-Fedafin, a récemment été en mesure d'obtenir un certain nombre de résultats positifs dans ce domaine.

Remboursement en cas de surplus de fonctionnement de la FSMA

Depuis des années, BZB-Fedafin demandait que le déséquilibre entre les intermédiaires indépendants et les établissements de crédit/assurance soit corrigé par le remboursement éventuel d'une partie des cotisations. À la fin de l'année 2021, le gouvernement a décidé de mettre en œuvre ce changement. L'arrêté royal est paru au Moniteur belge le 31 décembre, juste à temps pour que le remboursement soit possible à partir de l'année d'activité 2022. Toutefois, nous continuons à demander une réduction de la contribution en cas de cumul de statuts.

La modification unilatérale des coûts par le mandant à l'agent commercial

Depuis des années, BZB-Fedafin dénonce le fait que les établissements de crédit travaillant avec des agents indépendants augmentent leurs coûts envers les agents sans concertation, voire en introduisant de nouveaux coûts. Grâce à l'initiative de la députée Kathleen Verhelst, la loi sur les agences commerciales a été modifiée sur ce point, ce qui a permis de mieux protéger l'agent.

Réglementation sur les lanceurs d'alerte

BZB-Fedafin est également intervenue directement et par l'intermédiaire du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME au sujet du projet de loi sur la réglementation sur les lanceurs d'alerte transposant une directive européenne. Une première version du projet contenait une disposition qui entraînerait des coûts pour les intermédiaires indépendants, car ils seraient contraints de désigner un acteur externe comme organe de déclaration. Nous avons également reçu la confirmation que cette disposition, qui ne figurait pas dans la directive européenne, sera supprimée dans le projet final.

Également au niveau européen

Le secteur financier est principalement régi par les réglementations européennes. Il est donc important que nous soyons en mesure d'apporter la contribution nécessaire lorsque de nouvelles réglementations sont proposées ou lorsque les réglementations existantes sont modifiées. BZB-Fedafin ne fait pas de lobbying à ce sujet directement, mais par le biais des associations professionnelles européennes BIPAR et FECIF. BZB-Fedafin peut donner son avis sur les dossiers que ces associations préparent. Les propres membres du Parlement européen sont également souvent sollicités.

Le lobbying ne s'arrête donc jamais et une vigilance constante est nécessaire pour protéger les intérêts des intermédiaires. C'est la raison pour laquelle il est important d'être membre de fédérations globales et de siéger dans divers conseils consultatifs.

Cependant, c'est grâce aux nombreux membres qui font confiance à notre association professionnelle que des progrès peuvent être réalisés pour chaque intermédiaire. Un grand merci aux membres qui interpellent notre association professionnelle sur certaines dérives de la réglementation ou qui font des propositions pour améliorer la situation de l'intermédiaire indépendant.

contenu

- 3 BZB-Fedafin aide à pourvoir les postes vacants de ses membres
- 7 Protection contre la modification unilatérale des coûts
- 8 Désormais le surplus de fonctionnement également remboursé aux intermédiaires
- 10 « Le changement peut être considéré comme une menace ou comme une opportunité. Nous visons ce dernier point. »
- 14 Où en est le service bancaire de base pour les entreprises ?
- 16 « Dans un monde complexe et volatil, la plupart des clients aiment avoir une personne de confiance fixe. »
- 21 Le secteur des assurances pas totalement indemne de la crise du coronavirus
- 23 Guide pratique comme ouvrage de référence des règles de conduite IDD
- 24 L'impact de la numérisation et de la Fintech sur les banques belges
- 28 La résilience du secteur des assurances
- 30 Vous cherchez des informations accessibles et compréhensibles sur les produits et services financiers ?

Invitation gratuite au Fund Insiders Forum 2022
- 31 Jours de fermeture bancaire dans la CP 341 et la CP 307
- 32 Quelles sont les obligations de formation continue pour les intermédiaires indépendants ?

Nos membres signalent depuis quelque temps déjà qu'ils rencontrent des problèmes pour pourvoir les postes vacants. Il n'est donc pas étonnant que tant des spécialistes des banques que des assurances figurent sur la liste des métiers en pénurie de 2022. Il s'agit du conseiller en crédits, du conseiller en patrimoine financier, du commercial dans le secteur financier, du gestionnaire en assurances et du conseiller en assurances. Les initiatives suivantes ont été prises avec Sofuba, le Fonds de formation de la CP 341. Nous avons dès lors estimé qu'il était grand temps de réaliser une double interview avec Albert Verlinden, CEO de BZB-Fedafin, et Stefan Vanluydt, directeur de Sofuba.

Pouvez-vous expliquer brièvement le nouveau projet que vous avez mis sur pied ?

Albert : Depuis un certain temps déjà, nos membres nous signalent qu'ils ont de plus en plus de difficultés à pourvoir les postes vacants, ce qui est un problème général étant donné la pénurie de main-d'œuvre actuelle. Aujourd'hui, en tant qu'organisation professionnelle, il est de notre devoir d'assister nos membres dans un maximum de domaines, il n'en va pas autrement dans ce cas. Le Conseil d'administration a donc rapidement convenu que nous devons prendre un certain nombre

BZB-Fedafin aide à pourvoir les postes vacants de ses membres



d'initiatives et, dans un premier temps, nous avons demandé à nos membres de nous communiquer leurs postes vacants. Ces offres d'emploi ont notamment été transmises à nos partenaires VDAB, Randstad RiseSmart, Right Management, etc. Right Management assure l'outplacement pour le compte de Sofuba, le fonds de sécurité d'existence de la CP 341.

Outre la collaboration avec des bureaux d'intérim et d'outplacement, BZB-Fedafin s'est également inscrite à plusieurs salons de l'emploi dans tout le pays. Nous essayons ainsi d'inciter les jeunes

qui viennent de terminer leurs études à travailler dans une agence bancaire ou d'assurances indépendante. Pour ce faire, nous collaborons avec nos membres qui ont un poste vacant. Qui est finalement le mieux qualifié pour expliquer le métier que ceux qui sont dans la pratique ?

Vous dites que vous collaborerez avec des bureaux d'outplacement. Pouvez-vous expliquer brièvement en quoi consiste précisément l'outplacement ?

Stefan : Dans la plupart des situations de licenciement, l'employeur est tenu

de proposer un accompagnement en outplacement.

Qu'il s'agisse d'une réorientation de carrière, d'un nouvel emploi, d'une transition vers l'entrepreneuriat indépendant, les coachs de carrière de Right Management permettent aux gens de prendre des décisions éclairées sur leur avenir et d'entreprendre des actions pour atteindre leurs objectifs.

Quel rôle joue Sofuba à cet égard ?

Stefan : Sofuba collabore depuis plusieurs années avec Right Management

MÉTIERS EN PÉNURIE

SPÉCIALISTES DES OPÉRATIONS BANCAIRES

- ! Conseiller en crédits
- ! Conseiller en patrimoine financier
- ! Conseiller commercial secteur bancaire

SPÉCIALISTES EN ASSURANCE

- Gestionnaire assurance
- Conseiller en assurances

et nous avons créé une collaboration très spécifique et efficace avec d'excellents résultats. Nous soutenons également tous les employeurs de A à Z dans le processus d'outplacement et nous procédons à un suivi très « réactif ».

Une fois que les membres de BZB-Fedafin ont communiqué le poste vacant, qu'advient-il de celui-ci ?

Albert : Dans l'un de nos mailings, nous avons invité nos membres à nous envoyer leurs offres d'emploi à l'adresse e-mail vacatures@bzb-fedafin.be. Celles-ci ont été transmises à Right Management via Sofuba. BZB-Fedafin s'est chargée des postes vacants pour le VDAB et Randstad RiseSmart. Ceux-ci ont ensuite transmis les offres d'emploi à leurs managers/collaborateurs régionaux afin qu'ils puissent associer des candidats potentiels de la région à l'offre d'emploi.

Stefan : En collaboration avec BZB-Fedafin, Sofuba a commencé à rassembler les postes vacants au sein de la CP 341. Tous ces postes vacants sont transmis à Right Management qui les confronte à toutes les demandes d'outplacement chez Right Management. Pour chaque opportunité de pourvoir éventuellement un poste vacant, une personne en outplacement recevra les informations nécessaires pour prendre contact avec l'employeur.

Comment se présente la collaboration avec les différents partenaires ?

Albert : Alors que le VDAB prend

d'abord contact avec nos membres pour voir qui ou quoi ils recherchent précisément, Randstad RiseSmart et Right Management vont consulter leur base de données pour l'outplacement afin de vérifier quels candidats potentiels entrent en ligne de compte pour pourvoir le poste vacant. Sur le site web du VDAB, les candidats potentiels peuvent trouver une offre d'emploi qu'ils trouvent intéressante et postuler à cet effet. Right Management et Randstad RiseSmart travaillent avec des coachs et des « jobhunters » qui accompagnent les personnes en outplacement. Ils analysent au préalable les offres d'emploi qui peuvent être intéressantes pour la personne qu'ils accompagnent. Finalement, dans tous les cas, le but est toujours que le candidat prenne lui-même contact avec nos membres. En outre, aucun des bureaux avec lesquels nous collaborons ne demande de frais supplémentaires pour pourvoir un poste vacant, ce qui est également un point positif.

La pénurie de main-d'œuvre est un réel problème, comment pensez-vous vous attaquer à ce projet ?

Albert : Nous sommes conscients que le marché du travail actuel n'est pas le plus facile. C'est précisément pour cette raison que nous essayons aussi de miser sur les personnes, notamment dans l'outplacement. Il s'agit souvent de personnes qui ont déjà beaucoup d'expérience dans le secteur financier ou dans un autre secteur. Dans ce dernier cas, nous pouvons également accompagner ces personnes pour qu'elles acquièrent les connaissances nécessaires dans le secteur bancaire et des assurances. Les examens peuvent être passés via Edfin, notre plateforme de formation et d'examen. Notre présence aux salons de l'emploi a également pour but principal de familiariser les gens avec le métier d'intermédiaires indépendants en banque, assurances et crédits et de convaincre les jeunes d'opter pour un emploi dans l'agence locale. Enfin, nous sommes encore en contact avec les différentes hautes écoles qui proposent l'orientation finance et assurances pour collaborer au remplissage des places de stage, ce qui peut éventuellement déboucher sur un engagement.

Stefan : Je considère l'accompagnement en outplacement comme un atout supplémentaire pour pourvoir tous les postes vacants. C'est en effet une approche très directe qui commence dès l'introduction de la demande.

VOUS ÊTES MEMBRE DE BZB-FEDAFIN ET À LA RECHERCHE D'UN NOUVEL EMPLOYÉ POUR VOTRE AGENCE ?

BZB-Fedafin vous aide à pourvoir les postes vacants ! Envoyez un e-mail à vacatures@bzb-fedafin.be avec vos coordonnées, la description du poste, la région d'emploi ou, éventuellement, le poste vacant en pièce jointe. Nous transmettons ces informations à nos différents partenaires et les apportons également aux salons de l'emploi.

Émancipez-vous de l'incertitude

► CARMIGNAC PORTFOLIO PATRIMOINE EUROPE

Pour vos investissements, ne sous-estimez pas l'Europe. Le compartiment Patrimoine Europe investit dans les marchés et secteurs qui font bouger l'Europe. Quelles que soient les conditions de marché.

Profil de risque et de rendement



Durée minimum de placement recommandée :



INFORMATIONS CONCERNANT LES RISQUES : *Profil de risque et de rendement de la classe A EUR ACC : Catégorie 4 en raison de son exposition aux risques d'actions, de taux, de crédit, et de change. **Risque non suffisamment pris en compte par l'indicateur : Risque de contrepartie**, qui correspond au risque qu'une contrepartie ne puisse pas faire face à ses obligations contractuelles. Cet indicateur représente la volatilité historique annuelle sur une période de 5 ans et ne constitue pas une indication fiable du profil de risque futur. La catégorie de risque n'est pas garantie et pourra évoluer dans le temps. • **Risques principaux de ce produit - Risque d'actions** : Les variations du prix des actions peuvent impacter la performance du fonds à la baisse. **Risque de taux d'intérêt** : Le risque de taux se traduit par une baisse de la valeur liquidative en cas de mouvement des taux d'intérêt. **Risque de crédit** : Le risque de crédit correspond au risque que l'émetteur ne puisse pas faire face à ses engagements. **Risque de change** : Le risque de change est lié à l'exposition à une devise autre que celle de valorisation du fonds. **Risque de perte en capital** : Le fonds ne bénéficie d'aucune garantie ou protection du capital investi. Il se peut que les investisseurs ne récupèrent pas la totalité du montant investi. Veuillez lire l'ensemble des risques dans le prospectus avant toute décision d'investissement.

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLASSE A EUR ACC DE CARMIGNAC PORTFOLIO PATRIMOINE EUROPE (CLASSE ILLUSTRATIVE ENREGISTRÉE AUPRÈS DES INVESTISSEURS DE DÉTAIL EN BELGIQUE) : Nom de la SICAV : Carmignac Portfolio (SICAV - OPCVM de droit luxembourgeois, relevant de la Directive 2009/65/CE telle qu'amendée) • Nom du compartiment : Carmignac Portfolio Patrimoine Europe • Société de gestion : Carmignac Gestion Luxembourg S.A. • Distributeur du produit en Belgique : Carmignac Gestion Luxembourg S.A. • Objectif d'investissement : surperformer son indicateur de référence sur une durée minimale de placement recommandée de 3 ans. La recherche de performance se base sur une gestion axée sur les marchés des actions, des obligations, du crédit et, dans une moindre mesure, des devises, ainsi que sur les prévisions du gérant concernant l'évolution des conditions économiques, commerciales et de marché. Ce Compartiment est un OPCVM géré activement. • Indicateur de référence : 40% STOXX Europe 600 (dividendes nets réinvestis), 40% ICE BofA All Maturity All Euro Government, 20% ESTER capitalisé. Rebalancé trimestriellement • Durée du fonds : indéterminée • ISIN : LU1744628287 • Date de première VL : 29/12/2017 • Publication de la NAV : www.fundinfo.com • Devise du compartiment : EUR • Fréquence de valorisation : quotidienne • Souscription minimum : 1 action • Frais relatifs à la classe : Commission de souscription maximum acquise aux distributeurs : 4 % ; Commission de conversion : 1 % maximum ; Frais courants : 1,79% ; Commission de performance : 20,00% de la surperformance dès lors que la performance depuis le début de l'exercice dépasse la performance de l'indicateur de référence et si aucune sous-performance passée ne doit encore être compensée.

TAXATION EN BELGIQUE (personnes physiques) - Taxe sur Opérations Boursières (TOB), taux de prélèvement sur les opérations de rachat et de transfert, pour les SICAV, classe de capitalisation : **1,32% (max 4000 EUR)**. Cet OPCVM entre dans le champ d'application de l'article 19bis du Code des Impôts sur les Revenus 1992 (CIR92) car il investit plus de 10 % de ses actifs en "créances". Précompte Mobilier : La plus-value pour les classes de capitalisation est soumise au précompte mobilier libératoire de 30%.

DOCUMENTS ET INFORMATIONS EN BELGIQUE : Le prospectus, les documents d'informations clés pour l'investisseur (KIID), les valeurs liquidatives, le dernier rapport (semi-) annuel de gestion sont disponibles en français et en néerlandais gratuitement auprès de la société de gestion, tél +352 46 70 60 1 ou auprès de Caceis Belgium S.A. qui assure le service financier en Belgique à l'adresse suivante : avenue du port, 86c b320, B-1000 Bruxelles. Toute décision d'investissement doit se faire après avoir pris connaissance des documents réglementaires en vigueur (et en particulier le prospectus et le KIID du produit concerné). Toute réclamation peut être transmise à l'attention du service de Conformité CARMIGNAC GESTION, 24 place Vendôme - 75001 Paris - France, ou à l'adresse complaints@carmignac.com ou auprès du service de plainte officiel en Belgique, sur le site www.ombudsfin.be. La société de gestion peut décider à tout moment de cesser la commercialisation dans votre pays. Les investisseurs peuvent avoir accès à un résumé de leurs droits en français sur le lien suivant à la section 6 intitulée «Résumé des droits des investisseurs» : www.carmignac.be/fr_BE/article-page/informations-reglementaires-2244.

INFORMATIONS LÉGALES IMPORTANTES : Ce document constitue une communication marketing publiée par Carmignac Gestion S.A., société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en France, et sa filiale luxembourgeoise, Carmignac Gestion Luxembourg, S.A., société de gestion de fonds d'investissement agréée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), suivant le chapitre 15 de la loi luxembourgeoise du 17 décembre 2010. «Carmignac» est une marque déposée. « Risk Managers » est un slogan associé à la marque Carmignac. Ce document ne constitue pas un conseil juridique, fiscal ou conseil en investissement. Le fonds ne peut pas être offert ou vendu, directement ou indirectement, au bénéfice ou pour le compte d'une « U.S. Person ». Ce document ne peut être reproduit, en tout ou partie, sans autorisation préalable de la société de gestion. • CARMIGNAC GESTION S.A. - 24, place Vendôme - F - 75001 Paris - Tél : (+33) 01 42 86 53 35. SA au capital de 15.000.000 € - RCS Paris B 349 501 676 • CARMIGNAC GESTION Luxembourg S.A. - City Link - 7, rue de la Chapelle - L-1325 Luxembourg - Tél : (+352) 46 70 60 1 - SA au capital de 23.000.000 € - RC Luxembourg B67549.





Nouveau!

Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même comparer des tarifs.



Comparer des tarifs rapidement et efficacement dans Brio ? C'est possible grâce au nouvel outil de multi-tarifcation entièrement intégré : Brio Compare. Désormais, en quelques clics, vous demandez une tarification auto au départ de Brio et offrez les meilleures conditions à vos clients.

Comparer des tarifs n'a jamais été aussi simple.

Découvrez tous les avantages de Brio Compare sur www.portima.com/fr/brio-compare

Protection contre la modification unilatérale des COÛTS

BZB-Fedafin voit de nouveau l'un des points de son mémorandum politique se réaliser. Le Parlement a adopté le 3 février 2022 la proposition de loi relative à la protection des intermédiaires indépendants contre toute augmentation ou imposition unilatérale de coûts. BZB-Fedafin militait depuis un certain temps déjà pour cette modification législative. Dans l'édition de septembre de Momentum, nous avons déjà réalisé une interview à ce sujet avec Kathleen Verhelst de l'Open Vld.

DE QUOI S'AGISSAIT-IL ?

La législation sur l'agence commerciale prévoit une protection de l'agent contre la modification unilatérale de commissions. « Toute modification unilatérale, au cours de l'exécution du contrat d'agence commerciale, du ou des taux initialement convenus constitue un acte équipollent à rupture. » Une telle rupture équivaut à une résiliation par la banque et signifie que l'agent a droit à une indemnité de fin de mandat et a la possibilité de commencer immédiatement à travailler pour l'un des concurrents sans être soumis à une clause de non-concurrence. Les décisions prises par un organe de concertation paritaire constituent une exception. Si l'organe de concertation paritaire approuve une modification, celle-ci lie tous les agents et aucune rupture du contrat ne peut être invoquée.

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. Les agents bancaires et d'assurances indépendants sont impuissants et ne peuvent que subir l'augmentation des frais étant donné qu'ils travaillent

en exclusivité et sont presque toujours soumis à une clause de non-concurrence dans le contrat. 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.

QUE CHANGE CETTE MODIFICATION LÉGISLATIVE ?

Cette modification législative imminente implique que désormais, toute augmentation ou imposition unilatérale des frais par le commettant est un acte équivalent à la rupture du contrat d'agence commerciale, ce qui signifie que si un agent invoque cette rupture, cela équivaut à une résiliation par le commettant. Tout comme pour les modifications de commission, l'organe de concertation paritaire a été rendu compétent. Cela signifie que l'organe de concertation paritaire peut approuver une modification des frais qui lie alors tous les agents sans que des agents puissent invoquer la rupture du contrat.

■

Désormais le surplus de fonctionnement également remboursé aux intermédiaires

BZB-Fedafin se réjouit que le gouvernement ait décidé, en cas de surplus de fonctionnement de la FSMA, de rembourser désormais les intermédiaires indépendants en banque, assurances et crédits proportionnellement aux cotisations perçues et ce, à partir de cette année.



RETOUR AU DÉBUT ?

Lorsque la FSMA avait un surplus de fonctionnement, l'excédent de paiement était remboursé aux entreprises qui étaient sous son contrôle conformément à l'art. 23 de l'arrêté de financement. Il y était cependant stipulé que le remboursement n'était pas effectué aux intermédiaires. Et ces dernières années, il y a eu systématiquement un surplus. Répartir ce surplus entre les entreprises comme les établissements de crédit, les compagnies d'assurance et les entreprises d'investissement, à l'exclusion des intermédiaires, revenait à opérer un transfert des intermédiaires vers ces

entreprises. BZB-Fedafin a fait remarquer que ce n'était pas correct. Elle avait dès lors repris dans son mémorandum politique la demande de remboursement aux intermédiaires en cas de surplus de fonctionnement et l'avait abordée et argumentée auprès des différents cabinets du gouvernement actuel et avait demandé de rectifier cette situation. En tant qu'organisation professionnelle, nous sommes très heureux d'en voir enfin le résultat. Vu le grand nombre d'intermédiaires, il ne s'agit de toute façon pas de montants importants. Le nouveau régime entre en vigueur à partir de 2022. ■

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 35 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

« Le changement peut être considéré comme une menace ou comme une opportunité. Nous visons ce dernier point. »

Après trois ans de concertation, l'affaire est réglée le 31 décembre 2021 : Crelan acquiert officiellement AXA Banque Belgium. Cela entraîne bien sûr de nombreux changements pour les clients de Crelan et d'AXA Banque Belgium, mais aussi pour les intermédiaires indépendants. Il est grand temps de réaliser une double interview avec Philippe Voisin, CEO de Crelan et d'AXA Banque et Joris Cnockaert, CCO de Crelan et d'AXA Banque.

Quel est l'avantage de la fusion entre Crelan et AXA ?

Philippe Voisin : L'un des avantages, si ce n'est le plus important, est que l'échelle acquise nous permettra de réagir plus rapidement. La manière dont les gens effectuent leurs opérations bancaires évolue rapidement. L'échelle signifie que vous pourrez réagir plus rapidement pour un plus grand nombre de clients.

En même temps, il existe de nombreuses similitudes entre les deux banques. Nous nous appuyons sur un solide réseau d'agences ancrées localement et sur un niveau élevé de satisfaction de la clientèle. Nous cibons toutes deux le marché des familles et des petits indépendants et entrepreneurs. L'association des deux – combiner nos forces existantes et exploiter cette échelle – est la formule « win-win » à laquelle nous croyons fermement.

Les services numériques constituent certes un poste d'investissement important. L'évolution ou plutôt la révolution numérique n'a certainement pas atteint son point final, pas plus que les attentes des consommateurs dans ce domaine. Offrir des applications numériques performantes qui soutiennent les opérations de nos agences nécessite une attention et des investissements constants.

Crelan et AXA Bank Belgium ont toujours obtenu de bons résultats grâce à une politique bien pensée et n'ont jamais eu de problèmes, même pas pendant la crise financière. Mais chacune de nous est juste un peu trop petite.

L'acquisition modifie cela. Le Groupe Crelan (ndlr depuis le 31/12/2021 Crelan, Europabank et AXA Bank Belgium) est

désormais le cinquième groupe bancaire parmi les banques de détail belges selon le total bilantaire.

Désormais, nous investirons pour deux fois plus de clients, près de 1,8 million pour être exact. Et surtout, en raison du profil très similaire des deux banques, nous connaissons parfaitement le métier. Nous ne voyageons pas en territoire inconnu.

Vous venez de dire que ce n'est qu'un des avantages. Y en a-t-il d'autres ?

Philippe Voisin : Je vois la fusion avant tout comme l'histoire d'un travail en commun, d'une volonté commune de faire mieux. Nous avons désormais le luxe et le devoir de partager les connaissances, le savoir-faire et les expériences. Apprendre à connaître les méthodes de travail de l'autre est enrichissant et évite de se figer dans un schéma de pensée unilatéral. Cette coopération doit créer une valeur ajoutée, non seulement pour la banque, mais aussi pour les clients, les agents et les employés. J'en suis convaincu.

Crelan et AXA Banque sont deux « challengers » des grandes banques. Nous nous sentons à l'aise dans le rôle de « challenger ». Nous ne sortons pas des sentiers battus et restons fidèles à notre ADN. Nos clients savent ce qu'ils peuvent

attendre de nous. C'est à nous de prouver chaque jour que nous sommes dignes de cette confiance.

Comment ont réagi les collaborateurs ?

Philippe Voisin : Lorsque nous avons annoncé la finalisation de l'acquisition au début du mois de janvier, nous avons reçu de nombreuses réactions positives, tant de la part de nos collègues des sièges que de nos agents indépendants.

Cependant, vous pourriez aussi vous demander : « Les collaborateurs ne sont-ils pas inquiets ? » On ne peut jamais exclure cette possibilité, mais elle est propre au changement. Or en général, je remarque qu'il y a surtout de la satisfaction et de la fierté. Il ne faut pas oublier que jusqu'à récemment, Crelan était encore une « less significant institution ». Et pourtant, nous avons réussi à acquérir une plus grande banque, qui, en tant que « significant institution », est sous la supervision de la BCE. C'est une première en Belgique et une des premières fois en Europe.

Chez les collègues d'AXA Banque également, je constate un positivisme et surtout un soulagement que la reprise soit maintenant finalisée. Il y a un sentiment d'appréciation car AXA Bank Belgium appartient de nouveau à un groupe financier belge et Crelan utilise une méthode de travail très similaire. Notre histoire future commune offre des perspectives très différentes et plus durables que, par exemple, celles d'un pur investisseur en tant qu'acquéreur.

Je suis également heureux de constater qu'il y a beaucoup d'enthousiasme de part et d'autre pour apprendre à mieux se connaître et pour entamer le travail ensemble.

Et qu'en est-il de cette inquiétude ?

Joris Cnockaert : Nous avons désormais commencé à préparer la fusion, prévue pour le printemps 2024. Dans les années à venir, nous devons donc faire face au changement, ou « change », encore plus que d'habitude. En tant qu'entreprise,



Joris Cnockaert, CCO de Crelan et d'AXA Banque et **Philippe Voisin**, CEO de Crelan et d'AXA Banque

nous souhaitons aborder et communiquer à ce sujet de manière très ouverte et transparente.

Tant chez AXA Bank Belgium que chez Crelan, il y a toujours eu une culture de concertation, avec les partenaires syndicaux et avec les représentants des agents. Et cela ne va pas changer. Nous voulons prendre suffisamment de temps pour chaque phase de la fusion et en discuter avec les différentes parties prenantes. Nous misons également très fort sur le « change management », car le changement peut être considéré comme une menace ou comme une opportunité. Nous visons ce dernier point.

Quelles sont les premières actions que vous allez entreprendre maintenant que l'acquisition est finalisée ?

Joris Cnockaert : Pour le monde extérieur, peu de choses changeront : Crelan

et AXA Bank Belgium continueront à fonctionner comme deux banques distinctes sur le marché jusqu'à la fusion au printemps 2024. Mais en coulisses, bien sûr, nous préparons pleinement cette fusion et le but est de travailler ensemble dans la mesure du possible.

Moi-même, en tant que CCO, je suis responsable des activités commerciales depuis le 1er janvier. Les premières rencontres avec les représentants des agents ont déjà eu lieu et j'ai constaté beaucoup d'enthousiasme et de volonté d'aller de l'avant sur le terrain.

Dans les mois à venir, nous allons également analyser l'ensemble des opérations commerciales de Crelan et d'AXA Banque et déterminer comment les intégrer. Cela comprend la gamme de produits et de services, la tarification, les structures de rémunération, la politique commerciale, etc.



De nombreuses choses ne seront possibles qu'une fois la fusion réalisée, mais nous étudions également la possibilité de réaliser des « quicks wins », comme la vente des actions de CrelanCo et des terminaux de paiement Europabank dans les agences d'AXA Banque.

Et puis, il y a l'important volet informatique. Là aussi, différents projets sont en cours qui préparent minutieusement la migration des données d'AXA Banque vers la plateforme IT de Crelan. Nous réservons un budget de 131 millions d'euros pour la migration et l'intégration et 50 millions d'euros supplémentaires pour la poursuite de la modernisation.

Où voyez-vous la banque Crelan d'ici 3 ans ?

Joris Cnockaert : D'ici là, nous serons une banque fusionnée. Nous serons plus forts. Nous serons déjà passés à la phase d'optimisation. C'est une période de plusieurs mois après la fusion pendant laquelle nous voulons nous concentrer sur la touche finale. Comment pouvons-nous faire les choses encore mieux et plus efficacement ?

La 5e position sur le marché, nos partenariats au sein du Groupe et nos accords de distribution avec nos partenaires externes privilégiés, tant pour les assurances que pour les placements, nous donneront des capacités plus fortes que nous pourrions ensuite exploiter pleinement.

Quel rôle la banque fusionnée jouera-t-elle dans le paysage bancaire d'aujourd'hui ?

Philippe Voisin : Notre stratégie future cadre avec l'ADN des deux banques. Nous recherchons la simplicité dans les services bancaires. Nous voulons être extrêmement proches de nos clients. Simplicité et proximité. Un banquier doit faciliter la vie de son client, pas la rendre plus complexe.

Par essence, nous restons la banque qui fait émerger la puissance d'un réseau d'agents bancaires indépendants.

Les conseils sur mesure que l'agent peut fournir grâce à sa connaissance de la communauté locale et des clients restent notre atout majeur. Nous voulons compléter et renforcer ce dispositif par des applications numériques conviviales et les services d'un « customer care center ». De cette manière, nous voulons donner à nos clients le sentiment et le service d'un banquier proche et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Nous ne croyons pas non plus à la vente de simples produits. Nous pensons en termes de solutions financières globales, en termes de moments importants de la vie des clients privés et professionnels - nous les appelons les « customer journeys ». À cette fin, nous avons complété nos propres produits bancaires par des polices d'assurance non-vie d'AXA Belgium, des polices d'assurance-vie d'Allianz et des formules d'investissement d'Econopolis Wealth Management, Amundi et AXA Investment Managers.

Avec une offre spécialisée pour les agriculteurs et les horticulteurs belges, nous restons également fidèles à nos racines.

Enfin, je pense également qu'il est important que nous continuions à assumer notre rôle social avec une politique et des initiatives durables par le biais de la Crelan Foundation.

Des termes tels que « proche et disponible », « terre à terre et sincère », « en confiance », « convivial » et « professionnel et orienté vers les résultats » seront essentiels dans nos opérations.

La banque fusionnée sera représentée à terme par plus de 800 agences. Comment voyez-vous l'évolution du réseau d'agences et à quel horizon ?

Joris Cnockaert : En toute honnêteté, 800 agences, c'est beaucoup et nous envisageons une consolidation en la matière. Mais je voudrais néanmoins faire quelques observations à ce sujet. Un réseau d'agences est bien plus que la somme du nombre de bâtiments. La taille

de l'agence joue également un rôle, ainsi que les connaissances et les compétences représentées. Moins de bâtiments ne signifie donc pas moins d'accessibilité pour le client ! Au contraire.

Le rôle de l'agent bancaire a évolué de manière très significative au cours de la dernière décennie. Il fournit presque exclusivement des conseils et n'exécute plus de transactions. La mesure dans laquelle un agent réussit à approcher les clients de manière proactive en leur proposant des solutions appropriées détermine le succès d'une agence. Les agents bancaires indépendants le savent mieux que quiconque.

Crelan et AXA Banque travaillent encore avec des équipes d'agence relativement petites, alors que l'on attend de plus en plus de spécialisation de la part des collaborateurs d'agence. La collaboration entre les agences locales peut souvent offrir une solution en la matière. C'est une évolution qui se dessine depuis plusieurs années dans le secteur financier, notamment chez Crelan et chez AXA Banque.

Cette tendance a toujours constitué un processus plutôt naturel dans nos banques et certainement pas un processus forcé. Je vois le même processus se poursuivre dans les années à venir. De ce point de vue, il est difficile de le chiffrer précisément. En termes de timing, je peux cependant affirmer qu'une fusion effective entre une agence Crelan et AXA Banque ne sera légalement possible que lorsque Crelan et AXA Banque auront fusionné.

Quels conseils pouvez-vous donner à vos agents, tant ceux de Crelan que ceux d'AXA Bank Belgium ?

Philippe Voisin : Je voudrais en particulier lancer un appel chaleureux à nos agents. À savoir : croire en notre projet et s'y investir à 100 %. La fusion de Crelan et d'AXA Bank Belgium est une décision mûrement réfléchie qui nous rendra plus forts et qui devrait créer une situation « win-win », non seulement pour la banque elle-même mais aussi pour vous, pour tous les agents et collaborateurs de la banque et pour les quelques 1,8 million de clients du Groupe Crelan. ■



**Réveillez le barista qui
sommeille en vous,
Claims Online s'occupe du reste.**

CLAIMS ONLINE, C'EST PRATIQUE.



Les e-mails ? C'est terminé ! Claims Online vous aide à constituer un dossier sinistre complet étape par étape. Où et quand vous le souhaitez. Découvrez toute la simplicité d'utilisation de notre **outil en ligne sur www.das.be** et gagnez du temps pour ce qui compte vraiment.

Où en est le service bancaire de base pour les entreprises ?

Dans une décision récente, le tribunal de première instance de Bruxelles a rendu l'État belge responsable de l'absence de réglementation élaborée pour le service bancaire de base pour les entreprises.

Cette affaire concrète concernait une relation bancaire qui a pris fin entre BNP Paribas Fortis et une entreprise qui se consacrait à la location d'immeubles dans le quartier des Bateliers à Anvers. L'entreprise en question rencontrait d'importantes difficultés à conclure une relation bancaire. Plusieurs banques refusaient d'entrer en relation bancaire avec cette entreprise.

LE SERVICE BANCAIRE DE BASE

Le 8 novembre 2020, la loi sur le service bancaire de base a été approuvée au Parlement. Cette loi vise avant tout à offrir un service bancaire de base aux entreprises qui éprouvent des difficultés à conclure une relation bancaire et à leur donner ainsi accès aux paiements électroniques.

Concrètement, le service bancaire de base comprend notamment le versement d'argent liquide sur un compte bancaire, l'exécution de virements vers d'autres comptes bancaires, les transferts, le paiement de factures, les ordres de domiciliation et d'autres opérations de paiement électroniques. Le service bancaire de

Nous constatons de plus en plus que les entreprises touchées commencent à se retourner directement contre les banques, et ce avec succès.

base ne comprend pas de services relatifs à l'octroi de crédits. Les entreprises qui souhaitent utiliser le service bancaire de base doivent d'abord démontrer qu'elles ne sont pas parvenues à établir elles-mêmes une relation bancaire par la voie commerciale normale. Il s'agit généralement d'entreprises actives dans ce que l'on appelle « l'horeca rouge », d'entreprises diamantaires, d'autres entreprises horeca, d'agences de paris, etc. Il n'est pas rare que ces entreprises soient confrontées à de grandes quantités d'argent liquide.

RISQUES DE BLANCHIMENT ET SURVEILLANCE ACCRUE

Ces entreprises présentent ainsi un risque accru de blanchiment et de compliance. Cela entraîne évidemment une vigilance accrue de la banque. Les banques décident plus rapidement

Brecht Debruyne
 Avocat chez
 DBRN Business Law



de mettre fin à une relation bancaire avec une telle entreprise ou ne répondent tout simplement pas à une demande d'ouverture d'une nouvelle relation bancaire.

Cette pratique de rejet d'entreprises à risque n'est pas totalement anodine. Ainsi, le régulateur bancaire européen (ABE) a-t-il récemment exprimé ses préoccupations face au phénomène de plus en plus fréquent de *de-risking*, les banques excluant systématiquement de leurs systèmes les clients à haut potentiel de risque. Ce phénomène est la conséquence d'une législation anti-blanchiment de plus en plus stricte et d'une augmentation des obligations de contrôle des flux de paiement. Mais les entreprises qui manipulent beaucoup d'argent liquide se retrouvent ainsi dans le viseur des banques et obligent celles-ci à une surveillance supplémentaire.

Si ces entreprises à haut risque sont systématiquement rejetées et ne peuvent donc plus être contrôlées, cela pose également des problèmes du point de vue de la politique anti-blanchiment.

Le déploiement d'un service bancaire de base tente justement de pallier ce risque.

LES AUTORITÉS RESTENT EN DÉFAUT

Malgré la mise en place de cette loi sur le service bancaire de base, le gouvernement n'a malheureusement pas encore mis en place jusqu'ici de mécanisme concret et viable permettant sa mise en œuvre pratique. La loi elle-même prévoyait une entrée en vigueur le 1^{er} mai 2021, mais à ce jour, aucun système viable n'a encore été mis en place.

L'entreprise du quartier des Bateliers le dénonce avec succès. Le tribunal constate que l'autorité est négligente parce qu'elle ne s'efforce pas d'instaurer correctement le service bancaire de base et condamne l'État belge à des dommages et intérêts (plutôt symboliques) de 2500,00 euros.

RÉCLAMATIONS FUTURES

Reste à savoir si ce jugement apportera une solution aux entreprises « sans banque » touchées. En effet,

une indemnisation limitée ne résout pas le problème d'absence de relation bancaire.

Nous constatons de plus en plus que les entreprises touchées commencent à se retourner directement contre les banques, et ce avec succès. Ainsi, une grande banque a récemment été condamnée à maintenir une relation bancaire avec un autre créancier gagiste du quartier des Bateliers et ce, tant que le gouvernement ne s'est pas attelé au déploiement du service bancaire de base.

Par ailleurs, cette décision du tribunal a donné une impulsion à toutes les entreprises qui subissent un préjudice en raison de l'absence de compte bancaire. Les autorités peuvent donc encore s'attendre à d'autres réclamations.

Il est donc grand temps que le gouvernement poursuive le déploiement de ce service bancaire de base.



« Dans un monde complexe et volatil, la plupart des clients aiment avoir une personne de confiance fixe. »

La crise du coronavirus nous tient en haleine depuis 2 ans déjà. Les banques et les compagnies d'assurance sont ainsi confrontées à des défis gigantesques et l'impact sur l'intermédiaire indépendant ne peut être minimisé. Mais qu'en pensent les banques et les assureurs proprement dits ? Nous avons posé la question à Dirk Vanderschrick, CEO de Belfius Insurance et à Philippe Voisin, CEO de Crelan et d'AXA Banque.

BELFIUS INSURANCE

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

Comme souvent en période de crise, l'importance des assurances augmente. Ce sont souvent des crises comme le Covid-19 qui sensibilisent les gens aux risques qu'ils encourent. Jamais auparavant,

nous n'avons reçu autant de questions en tant qu'assureur. De nombreuses personnes se demandent par exemple si elles-mêmes ou un membre de leur famille sont suffisamment assurés en cas d'hospitalisation. Le nombre de questions relatives aux assurances soins de santé surtout a augmenté de manière exponentielle.

Des crises telles que le Covid-19, puis les inondations de 2021, montrent qu'en tant qu'assureur, nous jouons un rôle important dans notre société. Lors de tels événements, nous intervenons non seulement financièrement, mais nous essayons aussi d'aider nos clients sur le plan humain.

Ces deux événements confirment que les choix stratégiques que nous avons faits ces dernières années et ces derniers mois, à savoir mettre l'accent sur la satisfaction client, le numérique et l'humain, l'entrepreneuriat durable, la gestion financière solide, étaient les bons choix. Et si nous voulons encore mieux soutenir la société, nous devons constamment nous demander ce que nous pouvons faire encore davantage et mieux à l'avenir pour

nos clients en termes de sensibilisation aux risques de la vie, de produits, de couvertures et de services.

Et nous le faisons. Nous continuons ainsi à investir dans le numérique afin de mieux servir nos clients et de mieux soutenir nos agents. Par ailleurs, nous examinons également comment accroître la prise de conscience, qui atteint surtout des sommets en période de crise, à d'autres moments aussi afin que nos clients soient encore mieux informés de l'impact possible des risques de la vie et de la nécessité de bien s'assurer.

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

Outre le fait que nous devons continuer à sensibiliser nos clients à l'importance de bien s'assurer contre les risques de la vie, notre plus grand défi consiste à rester pertinent. Et pour le rester, il faut constamment s'adapter. Car avec le monde qui change à toute vitesse, les risques changent aussi. Il nous incombe d'attirer l'attention de nos clients sur ces nouveaux risques, mais aussi de veiller à ce qu'ils soient bien assurés.

Voici trois exemples :

1) **Le changement climatique.**

Nous sommes confrontés ces dernières années à des conditions météorologiques extrêmes, les inondations de juillet 2021 et la sécheresse de 2018 et 2020 en sont des exemples. Malheureusement, il ne s'agit pas d'un fait isolé, mais d'une nouvelle réalité à laquelle nous devons nous adapter. Face à cette nouvelle réalité, il est impératif de définir avec les autorités un nouveau cadre légal qui nous permette de bien protéger nos clients et de jouer pleinement notre rôle sociétal.

2) **Nouvelles technologies.**

Prenons l'exemple des voitures électriques et autonomes, des innovations qui nous concernent directement en tant qu'assureur. Car aussi positive que soit cette évolution, le client s'attend évidemment à ce que sa voiture électrique soit bien assurée. À nous donc de donner une réponse assurance aux questions découlant des innovations technologiques.

3) **Cyberfraude.** C'était déjà un point d'attention, mais la cyberfraude a énormément augmenté pendant les confinements. De plus en plus de nos clients en sont victimes et nous recevons beaucoup de questions à ce sujet. Ici aussi, nous pouvons jouer un double rôle important : essayer d'éviter la cyberfraude par la prévention et aider nos clients en cas de problème via, par exemple, une assurance Cybersécurité.

Ce ne sont que trois exemples de défis auxquels nous sommes également confrontés en tant qu'assureur et auxquels nous devons surtout formuler une réponse adéquate.

Quelles difficultés distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants ?

Les intermédiaires indépendants sont et resteront importants. Mais je vois leur rôle changer, c'est d'ailleurs déjà en cours. D'un avis autrefois plus généraliste, ils évoluent vers un avis de plus en plus spécifique et détaillé. J'aime comparer ceci au secteur médical. Avant, nous allions pour tout chez notre médecin généraliste, maintenant



Dirk Vanderschrick, CEO de Belfius Insurance

nous nous rendons beaucoup plus vite chez un spécialiste. Et c'est précisément ce rôle de spécialiste que nos agents indépendants doivent assumer de plus en plus souvent. Le client trouve des réponses aux questions plus générales sur notre site, sur nos applications, via les chatbots, etc. Cette évolution permet également à l'agent de disposer de plus de marge pour effectuer régulièrement un check-up. De cette manière, nos agents connaissent bien mieux leurs clients et savent ce qui se passe chez eux.

Ils sont également informés des changements dans la vie de l'assuré qui nécessitent une protection nouvelle ou supplémentaire via des assurances (p. ex. cybersécurité). Certains clients sont malheureusement aussi victimes d'un drame et, dans ce cas aussi, le rôle de notre agent est très crucial, à savoir être aux côtés du client et l'aider là où c'est possible. L'humain, l'empathie restent donc également très importants. Sur la base de toutes les informations ainsi recueillies, ils peuvent répondre aux besoins éventuels et ainsi aider nos clients de manière beaucoup plus ciblée.

Par ailleurs, la profession d'intermédiaire en assurances se professionnalise davantage avec le temps. Nouveaux outils, support numérique, nouvelle législation, etc. Ce sont des évolutions nécessaires et logiques dans un monde de plus en plus complexe et rapide. Mais aussi logiques que soient ces évolutions, les défis sont toujours de taille.

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

Investissez du temps dans votre client pour mieux comprendre ses besoins et investissez du temps dans votre propre développement pour mieux répondre à ces besoins.

La satisfaction du client est et reste au centre de nos préoccupations. Si nous voulons satisfaire un client, nous devons le connaître au mieux afin de pouvoir anticiper ses besoins. En effet, derrière tout changement dans la vie d'un client peut se cacher un risque qui n'est pas couvert. Par exemple, un fils ou une fille de 18 ans qui commence à rouler avec la voiture de ses parents doit être déclaré afin que la protection soit et reste optimale. La



proximité de l'intermédiaire est cruciale à cet égard.

Par ailleurs, il est crucial que l'agent indépendant continue à se développer pour rester efficace. Rester curieux pour continuer à entreprendre et à grandir.

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

Nous figurons parmi les meilleurs assureurs numériques (nous avons encore gagné en 2020, les résultats de 2021 ne sont pas encore connus) et nous pouvons en être fiers. Nous avons en effet fortement investi dans ce domaine. Il suffit de regarder notre App assurance normale dans l'application Belfius ou le chatbot myBo qui permet à nos clients de déclarer un sinistre en quelques minutes.

En ce qui concerne le rôle futur de l'intermédiaire, nous continuons à croire et à investir dans un modèle où le numérique et le physique sont parfaitement complémentaires. Le numérique offre la possibilité d'assurer rapidement un client et de l'aider là où c'est nécessaire. Mais l'intermédiaire reste lui aussi crucial. Dans un monde complexe et volatil, la plupart des clients aiment en effet avoir une personne de confiance fixe. Avec nos trois marques (Belfius, DVV et Corona), nous pouvons servir tous les types de clients.

CRELAN ET AXA BANQUE

Quel est l'impact du coronavirus sur la stratégie de votre banque/entreprise ?

Le coronavirus n'a pas un grand impact sur la stratégie, mais il a une incidence sur nos méthodes de travail. La question principale était donc d'aligner la nouvelle façon de travailler le plus étroitement possible sur nos objectifs.

Proximité, disponibilité, convivialité et conseils d'experts personnalisés sont au cœur de notre approche bancaire. Nos agents indépendants et nos entretiens basés sur le conseil sont essentiels à cet égard. Avant l'arrivée du coronavirus, il était tout



Philippe Voisin, CEO de Crelan et d'AXA Banque

à fait naturel que ces entretiens de conseil aient lieu physiquement en agence, que les collaborateurs se rencontrent effectivement au siège social et que nous organisions régulièrement des séances d'information communes pour tous les collaborateurs. Ces contacts physiques étaient et sont toujours inscrits dans notre ADN.

Et soudain, ce n'était plus possible, ou du moins de manière limitée. Nous avons donc dû non seulement agir rapidement, mais aussi veiller à maintenir le contact personnel avec nos clients, nos collègues et les collaborateurs des agences.

Pour cela, nous avons pu compter sur l'inventivité et surtout sur la motivation des collaborateurs de notre siège et de nos agents indépendants.

Les collègues des sièges pouvaient déjà travailler à domicile à raison de deux

jours par semaine, mais le passage complet au travail à domicile a nécessité des investissements et des ajustements informatiques supplémentaires. Nous avons compensé le manque de contact physique en utilisant des formes de communication numériques et en livrant occasionnellement de petits cadeaux au domicile de nos collaborateurs.

Dans les agences également, nous avons réagi rapidement et efficacement, et j'en suis extrêmement reconnaissant à nos agents et à leur personnel. Après tout, ce sont eux qui étaient les plus exposés au risque d'infection. Les collaborateurs de nos agences sont restés accessibles à tout moment, par appels numériques pendant les périodes de confinement complet, sur rendez-vous en agence, et dès que possible et avec les mesures de sécurité nécessaires, également avec l'accès libre pendant les heures d'ouverture normales.



Cette disponibilité permanente était importante pour nos clients et a également été appréciée. Dans le sens où nous avons vu nos résultats commerciaux augmenter fortement tout au long de cette période. Nos agents ont été les pompiers du feu, en première ligne.

Le coronavirus a non seulement donné un coup de pouce supplémentaire à l'utilisation des canaux de paiement numériques, mais a également modifié de façon permanente notre façon de travailler. Au sein de la banque, nous avons lancé le projet « New way of working », avec plus de possibilités de travailler à domicile et plus d'autonomie dans l'organisation du travail pour nos collègues des sièges sociaux. Mais nous investissons également dans du matériel et des logiciels supplémentaires pour nos agents afin qu'il leur soit plus facile de travailler à distance.

Si la crise du coronavirus a eu un effet positif, c'est qu'elle nous a fait prendre conscience qu'il n'est pas toujours nécessaire de se déplacer loin pour travailler efficacement. Les formes numériques de communication ont trouvé une place permanente dans nos sièges et nos agences bancaires, mais le contact « réel » conservera également sa valeur, particulièrement dans une banque comme la nôtre.

Sur le plan social, je pense personnellement qu'il est très important que nous ayons assumé notre rôle en restant accessibles pour les clients, mais aussi en permettant des formes de report de paiement pour les crédits avant même que la réglementation du secteur ne soit élaborée.

Quels défis voyez-vous pour votre banque/société dans une ère post-COVID-19 ?

Ceux-ci restent les mêmes qu'auparavant et s'appliquent à l'ensemble du secteur financier, à savoir gérer les coûts aussi efficacement que possible et augmenter les revenus en réponse à la faiblesse persistante des marges d'intérêt.

Notre projet de fusion avec AXA Bank Belgium s'inscrit dans ce cadre. Il nous permet d'acquérir une échelle suffisante

pour opérer de manière plus efficace et plus rentable.

Une grande attention est donc accordée aux préparatifs de la fusion au printemps 2024. C'est déjà un défi, ou plutôt une ambition, que de faire en sorte que la transition de deux banques à une seule se déroule de la manière la plus harmonieuse et la plus silencieuse possible pour les clients de Crelan et d'AXA Bank Belgium. Et, bien sûr, le « business as usual » doit continuer en même temps.

Je veux aussi que nous restions concentrés sur le client. Nos clients doivent rester centraux et nous devons privilégier et approfondir la relation de confiance avec eux.

Quels défis voyez-vous pour les intermédiaires indépendants ?

Le défi est de répondre de manière appropriée à un certain nombre de changements fondamentaux survenus ces dernières années. L'approche proactive des clients avec des conseils appropriés est nécessaire maintenant que la majorité des clients effectuent eux-mêmes les transactions de base et ne viennent plus à l'agence pour cela. Se former en permanence afin d'être en mesure de présenter facilement et correctement des informations spécialisées aux clients est également un défi. La gestion du temps et la discipline sont importantes, car un certain nombre de tâches administratives découlant du cadre juridique et réglementaire, telles que l'identification des clients, l'AML, MiFID, etc. exigent de l'attention et du temps supplémentaires. En outre, un intermédiaire financier doit également être un entrepreneur et un « people manager » afin de faire prospérer sa propre entreprise. On attend beaucoup d'eux et ce n'est pas toujours évident. C'est pourquoi chez Crelan, nous proposons également un bon coaching et un programme de formation adapté.

Quels conseils donneriez-vous à un intermédiaire indépendant qui débute ?

Chez Crelan, les agents qui débutent peuvent toujours compter sur le soutien personnel de leur manager régional et

de notre service de support aux agents. Nos collègues du service formation leur proposent également un programme de formation adapté.

Nous conseillons aux agents débutants de participer à un portefeuille existant ou d'en reprendre un. Créer une agence avec un partenaire commercial offre l'avantage de partager les tâches et les responsabilités. Un bon « business plan » et une structure organisationnelle bien pensée sont également indispensables. Enfin, il est également important d'investir du temps dans les collaborateurs et leur formation, car ils peuvent constituer un pilier important pour la croissance future de l'agence.

Se lancer, c'est avoir une âme entrepreneuriale, donc nous devons l'encourager, le respecter et l'aider.

Où en êtes-vous dans la transformation numérique et quel est le futur rôle de l'intermédiaire dans ce domaine ?

La valeur ajoutée qu'offrent nos agents bancaires indépendants sous la forme de conseils d'experts personnalisés, basés sur leurs connaissances du marché local reste au cœur de notre stratégie. Les canaux que nous proposons également complètent ces conseils et/ou déchargent l'agent d'un certain nombre de tâches administratives. Il s'agit d'un « customer care center » en cours d'élaboration et de nos canaux bancaires numériques : myCrelan et de notre application mobile. Dans ce dernier cas, nous voulons surtout être un « follower » intelligent.

Les collègues de Crelan et d'AXA Banque préparent actuellement une nouvelle application mobile dans laquelle nous voulons proposer les opérations bancaires les plus courantes de la manière la plus conviviale possible.

À l'avenir, ces canaux communiqueront également entre eux dans la mesure du possible afin que nos clients puissent effectuer des opérations bancaires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et soient toujours informés de l'état d'avancement de leurs projets en cours. ■



MAI

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

- Le 2 et 3 mai 2022 | 13h30 - 16h30
[Webinaire](#)
- 6 points banque

Les différentes étapes de la vie d'une entreprise

- Le 12 et 13 mai 2022 | 13h30 - 16h30
[Webinaire](#)
- 6 points banque

L'analyse des comptes annuels : comment améliorer mes connaissances des chiffres de mes clients et prospects ?

- Le 16, 17, 18 et 19 mai 2021 | 13h30 - 16h30
[Webinaire](#)
- 12 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 24 mai 2022 | 10h00 - 12h30
[Bluepoint Liège](#)
- 2 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation



JUIN

Modules 1, 2, 3 : Cours de finance

- Le 1 juin 2022 | 09h00 - 15h00
[Hotel 3 Clés Gembloux](#)
- 4,5 points banque & 1 point assurance
- Gratuit pour les collaborateurs CP 341

Fin de mandat, fusion et reprise

- Le 17 juin 2022 | 14h00 - 17h00
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

Inscrivez-vous sur :
www.edfin.be

Nos partenaires:



Le secteur des assurances pas totalement indemne de la crise du coronavirus



Il ressort des chiffres de la fédération sectorielle Assuralia que l'encaissement commun des opérations vie et non-vie diminue de 2,3 %, passant de 28,7 milliards d'euros en 2019 à 28,1 milliards d'euros en 2020. Le courtier en assurances a été le canal de distribution d'assurances le plus populaire en 2020, malgré la crise du coronavirus. Les courtiers gagnent surtout du terrain dans les assurances vie individuelles (branches 21, 23 et 26) et dans les assurances de groupe.

En 2020, les courtiers en assurances représentaient pas moins de 52,1 % de l'encaissement total vie et non-vie et ont ainsi augmenté d'un peu plus de 2,0 % par rapport à 2019. Ceci, contrairement aux agents et bancassureurs, qui ont perdu 2,2 % en 2020 et représentent ainsi environ un quart de l'encaissement total. Les agents voient leur part de marché augmenter pour la quasi-totalité des produits d'assurance, quoique modestement. Il est toutefois frappant de constater que la nouvelle production d'assurances épargne-pension passe de plus en plus par des agents. Ils atteignent ainsi 28,3 % de part de marché, contre 23,3 % en 2019. En 2020 également, les canaux directs obtiennent leur plus grande part de marché dans les assurances de groupe. Par ailleurs, 2020 était évidemment connue comme l'année de l'apparition de la COVID-19. La crise du coronavirus a mis le secteur des assurances au défi de faire preuve de créativité et de miser davantage sur le numérique, ce qui a finalement rendu la distribution d'assurances plus « phytale ».

ÉVOLUTION DE LA RECETTE DE PRIMES SUR LE MARCHÉ BELGE DES ASSURANCES

En général, on observe une diminution de 2,3 % pour l'ensemble des assurances non-vie et vie. Assuralia pense que la baisse du volume de primes des assurances vie individuelles en 2020 est peut-être due à l'importance que les citoyens attachaient aux produits financiers à forte liquidité.

ENSEMBLE DES ASSURANCES NON-VIE ET VIE

Par rapport à 2019, l'encaissement de primes des bancassureurs et des réseaux exclusifs a baissé de 9,5 %. Celui des canaux directs a reculé de 0,5 %. La seule augmentation observée à cet égard a été l'augmentation de la recette de primes du courtage. Celle-ci a progressé de 1,3 %.

Il ressort des chiffres d'Assuralia que les courtiers ont la plus grande part de marché dans les formes de distribution vie et non-vie, à savoir 52,1 %. Viennent ensuite les réseaux exclusifs et la bancassurance avec une part de marché de 27,4 %. L'assurance directe clôture la liste avec 20,5 %.

ASSURANCE NON-VIE

En ce qui concerne les produits d'assurance non-vie également, les courtiers restent jusqu'à présent la forme de distribution la plus importante. Tant les particuliers que les entreprises choisissent généralement de souscrire leurs assurances non-vie auprès d'un intermédiaire indépendant. Ce sont surtout les intermédiaires non exclusifs qui assurent en 2020 les recettes de primes acquises auprès des particuliers, à savoir 49,7 %. Les megabrokers ne sont qu'un petit acteur dans les ventes aux particuliers (2,3 %), mais sont beaucoup plus populaires auprès des entreprises (25,1 % de part de marché).

ASSURANCE-VIE

La recette de primes des assurances vie connaît une baisse de 4,7 % par rapport à 2019. Les assurances vie individuelles et les assurances de groupe représentent ici la majeure partie de la recette de primes.

VIE INDIVIDUELLE

En 2020, les produits de la branche 21 apportent la plus grande contribution aux recettes de primes, tandis que les produits de la branche 23 et 26 complètent le top 3. Cependant, seul l'encaissement des produits de la branche 23 augmente. En 2020, le courtage est, pour la première fois durant la période d'observation 2009-2020, le principal canal de distribution des assurances individuelles. La vente de contrats liés à des fonds d'investissement (branche 23) est en grande partie réalisée en 2020 par la bancassurance (56,0 %). L'évolution de la recette de primes en

branche 23 est surtout déterminée par celle de la bancassurance. Elle reste l'acteur principal sur ce marché.

VIE GROUPE

Contrairement aux recettes de primes des assurances vie individuelles, les assurances de groupe ont bel et bien connu une hausse de 3,8 % en 2020. Les canaux de distribution directe représentent ici plus de la moitié des recettes de primes (50,7 %), bien qu'ils perdent 1,5 % sur les canaux des courtiers par rapport à 2019. Les megabrokers jouent un rôle important dans les assurances de groupe, leur part de marché s'élève à pas moins de 17,4 % en 2020. Jusqu'en 2013, les courtiers réalisent environ un tiers du chiffre d'affaires. Leur part de marché a également augmenté chaque année, sauf en 2018, de 30,6 % en 2013 à 42,2 % en 2020. Les réseaux exclusifs et la bancassurance jouent ici un rôle moins important.

Enfin, les chiffres montrent que la nouvelle production d'assurances vie connaît également une baisse en 2020 par rapport à 2019, à savoir 15,4 %.

Si vous souhaitez lire le rapport complet, vous pouvez le retrouver sur le site web d'Assuralia.

Guide pratique

comme ouvrage de référence des règles de conduite IDD

Fin janvier 2022, la FSMA a publié un guide pratique concernant les règles de conduite pour les intermédiaires en assurances. En 2021, la FSMA a également publié des programmes de travail qui donnaient, par thème, un aperçu de la réglementation applicable.

GUIDE PRATIQUE & WEBINAIRE

Chaque année, BZB-Fedafin reçoit de nombreuses questions sur les règles de conduite IDD parce qu'il s'agit d'une matière complexe. Grâce au guide pratique de la FSMA, l'intermédiaire indépendant dispose d'un outil pédagogique qui peut l'aider à y voir clair. Le guide complète les autres publications de la FSMA. Même si le guide pratique sera surtout important pour les organisations professionnelles afin de pouvoir conseiller et soutenir correctement leurs membres.

La FSMA a elle-même organisé un webinaire pour les intermédiaires en assurances afin de présenter son nouveau guide pratique sur les règles de conduite relatives à la distribution de produits d'assurance (règles de conduite IDD). Pas moins de 2344 intermédiaires néerlandophones et francophones y étaient présents. BZB-Fedafin apprécie que la FSMA offre davantage de soutien aux intermédiaires, ce dont elle était elle-même demandeuse depuis un certain temps.

Vu la complexité des règles de conduite, Edfin propose un webinaire



à la demande sur « Comprendre les règles de conduite (IDD) ». Dans le webinaire, Patricia Goddet explique, sur la base des programmes de travail que la FSMA a publiés l'année dernière, quelles sont les obligations de l'intermédiaire en assurances et comment il peut gérer les programmes de travail. Le webinaire peut être suivi où et quand on le souhaite. Une fois inscrit à ce webinaire, il reste accessible par la suite pour un éventuel rappel. ■

WEBINAIRE « COMPRENDRE LES RÈGLES DE CONDUITE (IDD) » sur www.edfin.be

Gratuit pour les collaborateurs de la CP 341 et une belle réduction pour les membres de BZB-Fedafin !

Ceux qui décident de suivre le webinaire seront parfaitement au courant des obligations de l'intermédiaire d'assurance et pourront utiliser le guide pratique comme ouvrage de référence.

L'impact de la numérisation et de la Fintech sur les banques belges

Le 22 décembre 2021, la Banque Nationale de Belgique (BNB) a publié un communiqué de presse sur la transformation numérique dans le secteur bancaire belge.

Elle a conduit une enquête auprès des banques belges en 2020 pour voir si leur perception de la banque de demain avait changé par rapport à 2017.

entraîne aussi parfois des difficultés. Ainsi, les banques belges sont surtout préoccupées par les problèmes éventuels que peuvent causer des partenariats avec des tiers. De leur côté, les plus petites banques s'inquiètent de leur budget limité et de leur pouvoir d'achat pour faire face aux plus grands acteurs. La « battle for talents » est également une préoccupation très présente au sein des banques. La numérisation apporte en effet de nombreuses innovations pour lesquelles les banques doivent trouver du personnel adéquat. Selon les banques belges, les principaux pièges sont le cyberrisque et les risques stratégiques et de bénéfices. KYC et AML obtiennent également des scores élevés à cet égard.

NUMÉRISATION DES BANQUES BELGES

La BNB a tenté de cartographier la numérisation des banques belges de deux manières. D'une part, elle a examiné l'approche générale des banques, telle que leur organisation, leur stratégie, etc. D'autre part, elle a analysé les initiatives/ technologies utilisées par les banques.

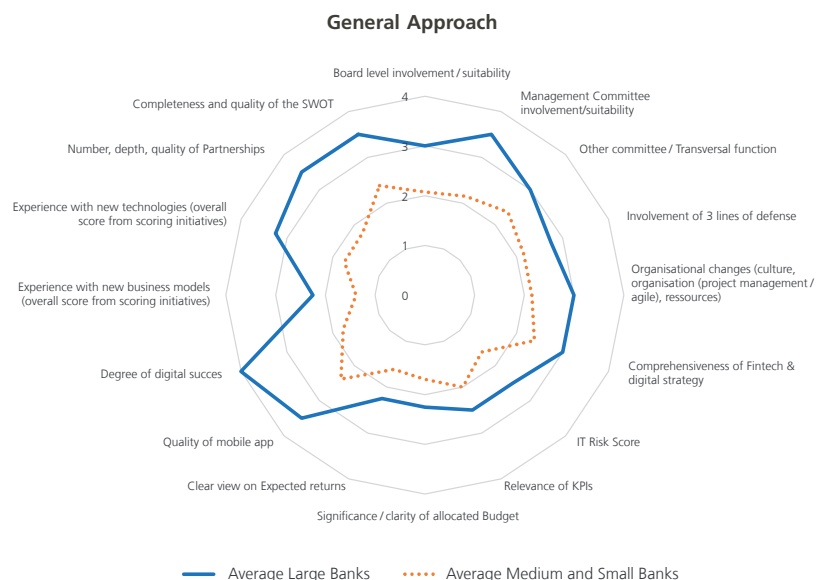
APPROCHE GÉNÉRALE

Les grandes banques y sont généralement plus performantes que les petites banques, même si certaines banques plus petites parviennent à se situer au même niveau que les plus grands acteurs. Dans les banques moyennes à petites, nous constatons que beaucoup

À première vue, il n'y a pas de grands changements. Les banques belges sont toujours convaincues qu'elles s'adapteront à la numérisation et maintiendront leurs relations clients. Un scénario dans lequel la banque devient soudainement non pertinente leur semble moins probable.

POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES EN 2020

En 2020, nous observons les mêmes inquiétudes ou certitudes des banques qu'en 2017, même si quelques nouveautés apparaissent dans le « beyond banking ». Dans ce cas, les banques fournissent un nouveau type de services indépendants des services bancaires traditionnels. Ce domaine offre des opportunités, mais



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.

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

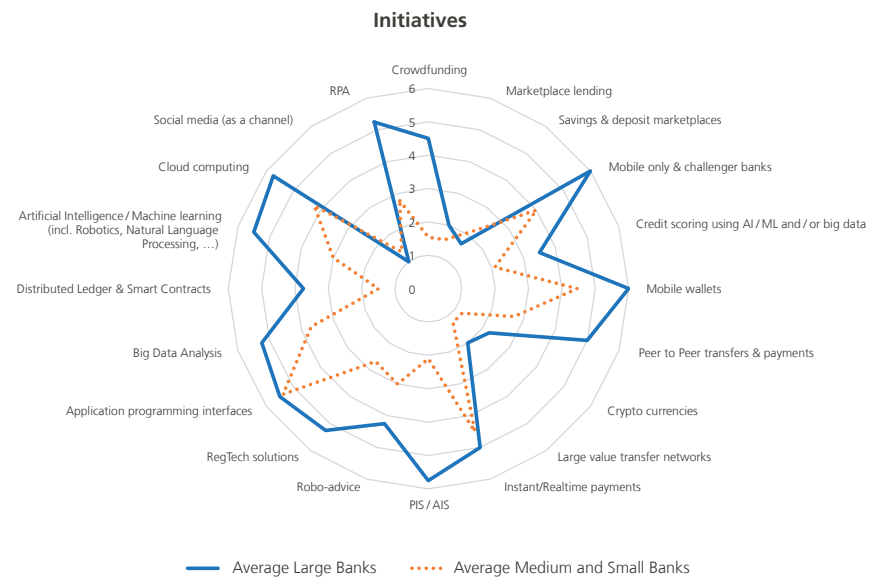


d'attention est accordée à la qualité de l'application mobile, aux KPI et, enfin, à l'exhaustivité de l'analyse SWOT, à la Fintech et à la stratégie numérique.

INITIATIVES

En ce qui concerne les initiatives/ technologies, les résultats de l'enquête montrent que les banques moyennes à petites misent principalement sur les API, le cloud computing, les paiements instantanés/en temps réel, les mobile wallets, les mobile & challenger banks. Les grandes banques prennent à peu près les mêmes initiatives, même si elles sont un peu plus étendues. Il est frappant de constater qu'aucune des deux parties ne semble pour le moment miser fortement sur les cryptomonnaies.

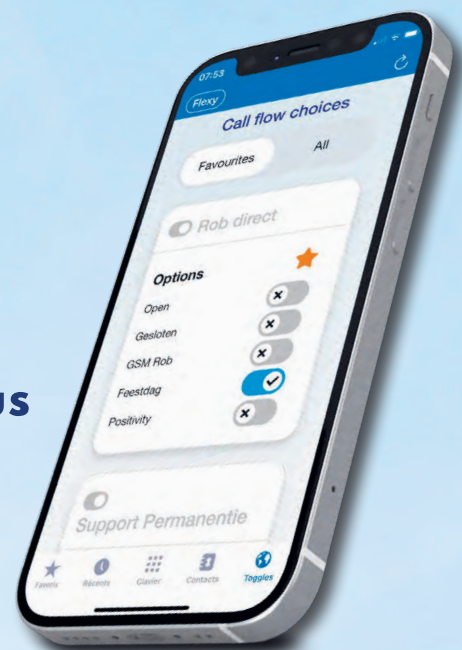
Les initiatives RegTech, telles que KYC/AML, Intelligence Artificielle (IA)



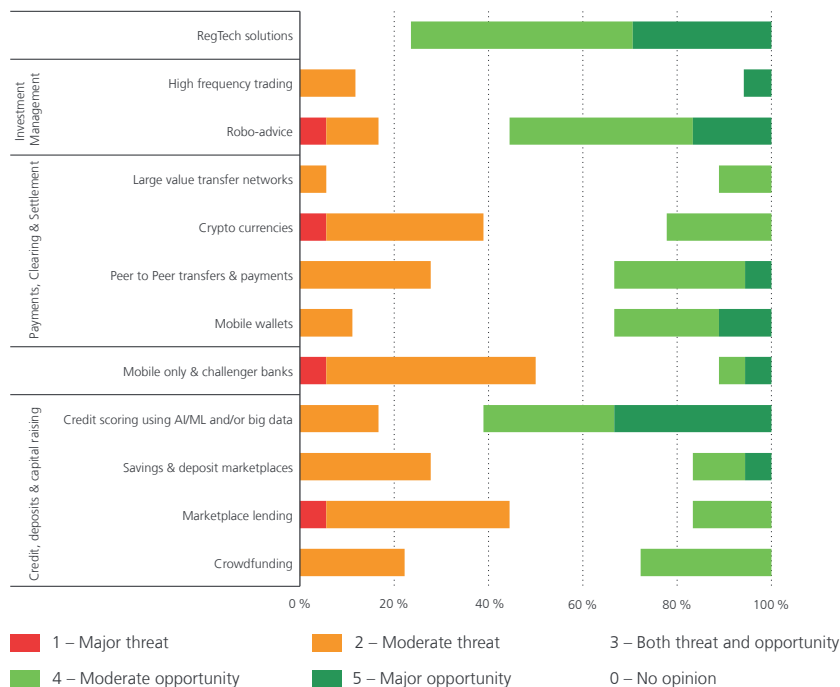
et conseil automatisé, sont considérées comme des opportunités dans le paysage bancaire actuel, tandis que les

banques mobile only & challenger et les cryptomonnaies sont considérées comme les plus grandes menaces du secteur.

Avec Flexy Mobile, vous donnez de la **LIBERTÉ** à vos employés et vous **OPTIMISEZ** l'expérience client.



Threat or Opportunity



Bien que les cryptomonnaies ne gagnent en popularité que depuis récemment, une grande partie des banques belges ont l'intention de les implémenter dans leur stratégie. Afin de pouvoir réagir correctement aux menaces potentielles et aux belles opportunités, de nombreuses banques intègrent des applications tierces dans leur propre système, comme Payconiq et Doccle. Si les Fintechs et les BigTechs sont souvent perçues comme des menaces par les banques classiques, celles-ci ne ressentent pour l'instant aucune pression à la baisse sur leurs revenus depuis la présence des nouveaux acteurs. En outre, elles ne s'y attendent pas dans un avenir immédiat.



100% Efficace
100% Orienté vers les clients
100% Adapté aux mobiles



La plateforme digitale pour le courtier de crédit

Planifiez votre démo sur www.linearity.be/loanweb

La résilience

du secteur des assurances

Le secteur des assurances a clairement démontré sa résilience pendant la pandémie mondiale en continuant à fournir un service de qualité à ses clients. Cette crise a accéléré la numérisation, ce qui a généré de nombreuses opportunités mais aussi des inquiétudes. C'est ce qui ressort du rapport consumer trends de l'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA).

L'EIOPA a résumé ses conclusions dans la heatmap ci-dessous. Elle tente ainsi d'identifier différents développements durables et d'indiquer quel impact cela a sur le nombre de consommateurs. Les points situés dans la zone verte sont perçus comme plutôt positifs. Ceux en zone rouge sont considérés comme une évolution plutôt négative. Nous abordons brièvement ci-dessous les différents points indiqués sur la heatmap.

1. Tendances en matière de durabilité

En particulier pour les assurances placement, nous constatons une nouvelle tendance en matière de durabilité. De plus en plus de produits sont distribués avec un côté « durable ». En soi, il s'agit d'une bonne évolution, même s'il faut encore tenir compte du risque de « greenwashing », qui utilise une communication trompeuse pour faire paraître votre entreprise plus verte ou plus responsable socialement. De plus, la diversité de labels ESG n'aide pas toujours. L'EIOPA s'attend à ce que cette tendance continue à augmenter après 2020, compte tenu de l'attention accrue portée aux labels ESG par le secteur des assurances.

2. Numérisation rapide

Le contact physique ayant été plutôt évité et même interdit à certains moments pendant la crise du coronavirus, la numérisation a connu un essor très rapide. Elle présentait de nombreux avantages, tels que des

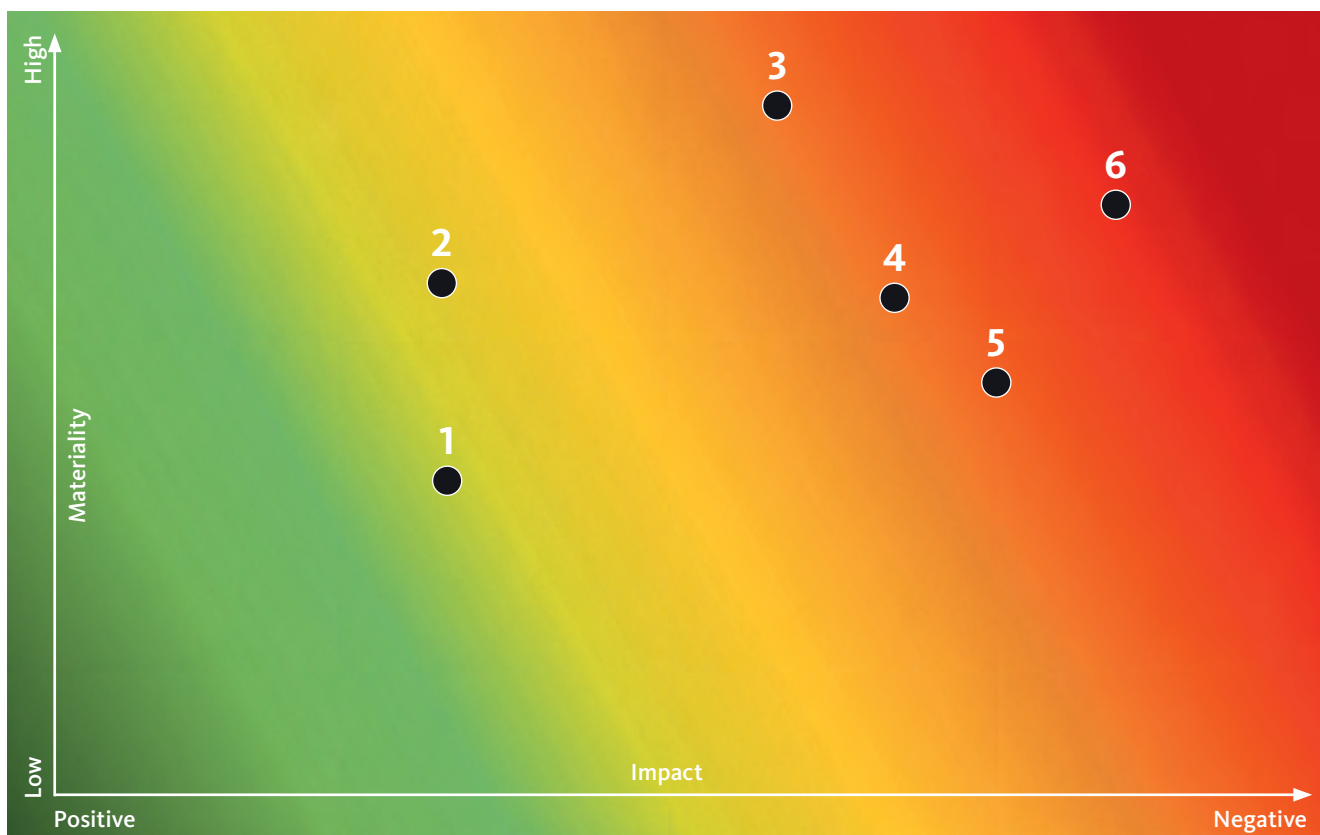
processus rationalisés sur le cycle de vie d'un produit, des coûts réduits à long terme, ce qui entraîne à son tour une plus grande inclusion financière, une offre plus large, des produits personnalisés et le potentiel de levier de l'IA. Malheureusement, il y a aussi un revers de la médaille : il suffit de penser à la fraude et au phishing, aux défis liés à l'utilisation éthique de la technologie et à l'exclusion éventuelle des personnes ayant moins de compétences numériques. L'EIOPA s'attend à ce que cette tendance continue à s'amplifier après la crise du COVID-19.

3. Règlement des sinistres

En matière de règlement des sinistres, de nombreux problèmes peuvent se poser, tels que les faibles paiements, la complexité des procédures de liquidation et l'absence de justification appropriée du refus des demandes. De nombreuses innovations numériques ont toutefois vu le jour et améliorent le processus de réclamation parce qu'elles sont plus efficaces et plus conviviales. Étant donné que le traitement des réclamations est l'une des principales priorités de la plupart des assureurs, des progrès soutenus sont attendus à mesure que les assureurs trouveront des moyens innovants d'intégrer la technologie dans leur processus de réclamation.

4. Optimisation des prix

Certaines entreprises optimisent la



IMPACT LINE:

- Positive impact:** the finding has a positive impact on consumers
- Mild impact:** the finding is to be monitored and it currently has a mild impact on consumers
- Negative impact:** the finding has a negative impact on consumers that can be subject to high detriment.

OUTLOOK:

- Increasing outlook:** the finding has been observed in the past but the incidence/evidence increased in 2020
- Stable outlook:** the finding has been observed in the past and the situation has not changed in 2020
- Decreasing outlook:** although the incidence/evidence of the finding has been decreasing, this still represent a major trend/finding for 2020

MATERIALITY LINE:

- Low materiality:** the finding impact a relatively low amount of consumers
- Medium materiality:** the finding impact a considerable amount of consumers
- High materiality:** the finding impact a high amount of consumers

prime grâce à un certain nombre de techniques, faisant souvent appel à l'intelligence artificielle largement indépendante du profil de risque du consommateur. Il s'agit généralement d'assurances automobiles. Cette pratique pénalise le consommateur en augmentant la prime pour les clients existants/fidèles ou en augmentant le risque de discrimination indirecte. L'EIOPA s'attend à ce que cette tendance s'amplifie à l'avenir, les assureurs se fiant de plus en plus à ces techniques en collaborant avec de grands gestionnaires de données.

5. Nouvelles inquiétudes sur les exclusions et l'écart de protection
La COVID-19 et l'augmentation

des catastrophes naturelles dues au changement climatique posent de nouveaux défis au secteur de l'assurance et aux clients. Les risques non assurables augmentent, ce qui creuse l'écart de protection. D'une manière générale, le manque de clarté des clauses d'exclusion peut avoir un effet négatif considérable sur le consommateur. La mesure dans laquelle cela se produit est toutefois encore limitée, car elle ne s'applique pas à toutes les branches et à tous les produits. L'EIOPA suppose une hausse de cette tendance étant donné que les assureurs revoient leurs produits après des événements majeurs associés à la hausse attendue de catastrophes naturelles.

6. Problèmes avec les assurances placement

Les assurances placement apparaissent une fois de plus comme le produit « le plus » préoccupant en raison de leur complexité et du manque de clarté quant aux coûts et aux bénéfices. Une assurance placement mal conçue peut donc avoir des conséquences négatives considérables pour les consommateurs. ■

CURIEUX DE DÉCOUVRIR LE RAPPORT DANS SON INTÉGRALITÉ ?

Rendez-vous sur le site web de l'EIOPA et lisez la version complète.

Vous **cherchez** des **informations**
accessibles et compréhensibles sur
les **produits et services financiers** ?

Site web	Sujet	Autorité
www.wikifin.be	Éducation financière	FSMA
www.abcverzekering.be	Assurances	Assuralia
www.clubbeleg.be	Investir	Assuralia & Febelfin
www.febelfin.be/fr/themes	Banque et crédits	Febelfin

Invitation gratuite au Fund Insiders Forum 2022



L'Echo et De Tijd, en collaboration avec Edfin, ont le plaisir de vous inviter à la 5^{ème} édition du Fund Insiders Forum (FIF). Après un événement virtuel réussi l'année dernière, le FIF revient sous la forme d'un événement en direct gratuit le jeudi 2 juin.

Inscrivez-vous via ce lien :
<https://register.fundinsidersforum.com/preregister>

Le programme comprend des présentations, des possibilités de networking, un débat et bien d'autres choses encore. En participant aux ateliers qui correspondent le mieux à vos intérêts, vous pouvez transformer le FIF en une expérience personnelle.

Jours de fermeture bancaire

dans la CP 341 et la CP 307

Comme chaque année, nous souhaitons vous informer des jours de fermeture pour les CP 341 et CP 307 en 2022.

CP 341

JOURS DE FERMETURE

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des jours de fermeture au sein de la commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement (CP 341).

En plus, les travailleurs bénéficient en 2022 d'1 jour libre à choisir en accord avec la direction de l'entreprise.

Pour 2022, le jour de congé régional pour les travailleurs occupés dans les régions de la langue française ou néerlandaise du pays, tombant un samedi ou un dimanche, est remplacé par un jour libre supplémentaire à choisir en accord avec la direction de l'entreprise.

Si vous souhaitez plus d'informations, veuillez consulter la CCT correspondante.

CP 307

JOURS DE FERMETURE

Dans la CP 307, il n'y a pas de jours de fermeture spécifiques. ■



Vendredi 15 avril	Vendredi saint (en remplacement du samedi 1 janvier)
Lundi 18 avril	Lundi de Pâques
Jeudi 26 mai	l'Ascension
Vendredi 27 mai	Jour après l'Ascension (en remplacement du dimanche 1 mai)
Lundi 6 juin	Lundi de Pentecôte
Lundi 11 juillet	Fête de la Communauté flamande
Jeudi 21 juillet	Fête nationale
Lundi 15 août	l'Assomption
Mardi 27 septembre	Fête de la Communauté française
Mardi 1 novembre	Toussaint
Vendredi 11 novembre	Armistice
Lundi 26 décembre	Lendemain de Noël (en remplacement du dimanche 25 décembre)

Quelles sont les obligations de formation continue pour les intermédiaires indépendants ?

À partir du 1er janvier 2022, de nouvelles obligations de formation continue s'appliquent aux intermédiaires indépendants. Elles ont déjà été brièvement expliquées dans la newsletter de la FSMA. Nous énumérons ici les éléments les plus importants afin d'actualiser vos connaissances.

Fonction réglementée exercée:	Intermédiaire en personne physique & Dirigeant effectif de facto responsable de l'activité de distribution ou d'intermédiation	Responsable de la distribution	Personne en contact avec le public
Inscription comme :			
Intermédiaire d'assurance et d'assurance ou de réassurance	15h par année civile	15h par année civile	15h par année civile
Intermédiaire d'assurance à titre accessoire	3h par année civile	3h par année civile	3h par année civile
Intermédiaire en services bancaires et d'investissement	15h par année civile	n/a	15h par année civile
Intermédiaire en crédit hypothécaire	3h par année civile	3h par année civile	3h par année civile
Intermédiaires en crédit à la consommation	3h par année civile	3h par année civile	3h par année civile

Dans le cadre ci-dessus, vous trouverez un aperçu des nouvelles obligations de formation continue.

Les points ne doivent plus être encodés dans CABRIO. Le reporting se fait sur la base d'une déclaration sur l'honneur. Chaque intermédiaire ou prêteur confirme dans cette déclaration que ses collaborateurs ont respecté leurs obligations de formation continue au cours d'une année donnée. Une seule déclaration (par intermédiaire inscrit) dans CABRIO par an suffit. La déclaration porte automatiquement sur l'ensemble des inscriptions dont dispose l'intermédiaire ou le prêteur. La FSMA a mis à disposition un modèle

de déclaration. Pour la période de formation continue de l'année 2022, vous devez remettre cette déclaration pour la première fois au premier trimestre de 2023.

Une obligation de formation continue s'applique également aux personnes en contact avec le public (PCP), même s'il a été stipulé ici qu'il ne doit pas nécessairement s'agir de formations suivies chez un organisateur de formation agréé. L'employeur doit établir et mettre en œuvre chaque année un plan de formation global actualisé pour toutes ses PCP afin de maintenir leurs connaissances professionnelles à niveau. L'employeur doit pouvoir

démontrer qu'il a implémenté un plan de formation global. Il doit tenir les pièces justificatives à la disposition de la FSMA. ■

Via la plateforme d'apprentissage et d'examen Edfin, vous pouvez suivre différentes formations et collecter des points de formation. En outre, l'outil de bureau d'Edfin vous permet de gérer facilement vos obligations en matière de formation continue régulière, y compris pour vos PCP.

Visitez le site web www.edfin.be et découvrez l'offre !



20 avril 2022

un live event à ne pas manquer !

VIVIUM DAY

dès 14h00

Croissance en Life et PME

La direction Vivium vous dévoile les évolutions de son offre Life avec une attention toute particulière pour la branche 23, et les opportunités en PME.



VIVIUM DIGITAL AWARDS

dès 17h00

LE lieu de rencontre des courtiers et insurtechs

Découvrez les nouveautés incontournables et les développements dans le domaine de la digitalisation des courtiers en 2022! Et un aperçu de tous les outils à connaître absolument.



Du 15 mars au 8 avril inclus, votez pour le Prix du Courtier.



Réservez votre place sur

www.travailleravecvivium.be/20avril2022

Emplacement: Palais 10, Bruxelles (Heysel)





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 €.