

# Momentum

25<sup>e</sup> ANNÉE | TRIMESTRIEL | MARS 2023

1/2023



## Vdk bank et NewB unissent leurs forces



**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](http://www.das.be)** et gagnez du temps pour ce qui compte vraiment.

# Edito



**Momentum s'adresse exclusivement au professionnel du secteur financier.**

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

## Faire de la publicité dans Momentum

Prenez contact avec nous via  
[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) ou  
 055 30 59 89

**Momentum est un magazine de BZB-Fedafin.**

Publication trimestrielle.

Tirage : NL: 5650, FR 2900

Diffusion : NL: 5646, FR 2895

## BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

0466-737-571 RPR Gand, division Audenarde |

[info@bzb-fedafin.be](mailto:info@bzb-fedafin.be) | [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be)

## Editeur responsable

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

[albert@bzb-fedafin.be](mailto: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'intermédiaires dans les services bancaires et d'investissement, les assurances et les crédits, nous avons un rôle important à jouer dans le conseil de nos clients. Nous en sommes tous parfaitement conscients... un rôle qui est d'ailleurs très apprécié localement par les clients. Pourtant, nous remarquons que de plus en plus d'agences bancaires disparaissent du paysage urbain. Bon nombre d'activités bancaires ont été numérisées ces dernières années, et même une consultation se déroule régulièrement par voie numérique aujourd'hui. Les dernières nouvelles concernant la restructuration au sein du groupe Crelan, devant entraîner la fusion du réseau d'agents indépendants entre Crelan et AXA Bank Belgique, ne feront qu'accélérer cette tendance.

En tant qu'association professionnelle pour tous les intermédiaires en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits, nous voyons que cette nouvelle relation avec l'agence bancaire est plutôt considérée pour les courtiers comme une opportunité de s'établir à proximité du client et d'adopter une approche plus personnalisée. Là où les agences bancaires disparaissent, naissent des opportunités pour d'autres acteurs. Il est clair que les clients continuent à choisir le maintien d'un contact personnel plutôt que l'utilisation d'une application anonyme.

Pour les courtiers, il y a d'autres défis, comme la « mise au ban des commissions ». Un thème qui fait son retour après dix ans et qui peut avoir un impact très important sur les revenus des courtiers d'assurances. BZB-Fedafin a dès lors, en collaboration avec les fédérations européennes telles que Bipar et Fecif, conseillé non seulement la Commission européenne mais aussi les autorités belges et a donné les arguments nécessaires pour faire comprendre que le fait que la grande majorité des intermédiaires travaillent sur la base de commissions est une particularité du marché belge. Il est d'ailleurs apparu à maintes reprises que l'investisseur belge n'était pas disposé à payer pour des conseils.

Cependant, de nouvelles réglementations se profilent également pour les délais de déclaration de l'impôt sur le revenu des personnes physiques. Les courtiers et agents d'assurances agissant en tant que mandataires n'auraient donc pas assez de temps pour introduire les déclarations d'impôts pour leurs clients. BZB-Fedafin en discute avec le cabinet compétent du ministre van Peteghem afin que les intermédiaires d'assurance puissent continuer à soutenir leurs clients.

Nous sommes également très satisfaits de l'initiative du ministre Dermagne d'adapter les conséquences indésirables de l'achat groupé par le biais de la loi. Cela permettra notamment aux clients de changer de contrat lié après un tiers de la durée du prêt hypothécaire sans perdre le bénéfice de la réduction du taux d'intérêt. En outre, les clients ne pourront plus perdre la totalité de la réduction du taux d'intérêt s'ils ne remplissent plus l'une des conditions. En fait, plusieurs de ces ajustements ont été non seulement soutenus par BZB-Fedafin, mais également indiqués comme étant cruciaux pour le bon fonctionnement de l'achat groupé. BZB-Fedafin reste convaincue que l'une des tâches fondamentales d'un intermédiaire indépendant est de conseiller le client à ce sujet.

En ces temps de changement, il est important de regarder vers l'avenir et de saisir les opportunités présentes. En offrant des conseils personnalisés et en adoptant de nouvelles technologies ou règles, nous pourrons, en tant qu'intermédiaires indépendants, continuer à jouer notre rôle précieux vis-à-vis des clients pendant de nombreuses années.

## contenu

- 3 “La bank est et reste une relation de confiance”
- 7 La vente groupée en discussion
- 9 Nouveaux délais de déclaration pour les mandataires
- 11 Modèle de document réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées
- 13 Nouvelle gouvernance CSIPME
- 14 Le secteur des assurances réalise un bel exercice 2021
- 16 Pénurie de distributeurs de billets ?
- 20 Plus d'un tiers des Européens n'ont pas de produits d'épargne
- 22 Mise à jour : service bancaire de base pour les entreprises
- 24 Dashboard fraude FSMA

**Fin 2022, il a été annoncé que vdk bank allait lancer une bouée de sauvetage à la bank NewB.**

**Il est donc grand temps d'interviewer la présidente du comité de direction de vdk bank, Leen Van den Neste. Nous lui avons posé quelques questions sur les projets d'avenir de la banque et sur la nouvelle collaboration avec NewB.**

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

En matière de numérisation, nous voulons toujours, en tant que petite bank, correspondre étroitement au marché. Nous examinons toujours celui-ci en premier, ce qui nous permet de toujours emboîter rapidement le pas aux grandes banks. C'est ainsi qu'en 2014, nous avons été la première non-grande bank à lancer une application mobile banking. Fin 2021, nous avons également développé une application qui vous permet d'investir facilement. En outre, en tant que nouveau client, vous pouvez facilement vous affilier à vdk bank par voie numérique via le site web. Néanmoins, vdk bank continue à accorder une grande importance à une

# « La bank est et reste une relation de confiance »



Leen Van den Neste, présidente du comité de direction vdk bank ©Stijn Noppen

approche personnalisée. L'intermédiaire joue selon nous un rôle indispensable à cet égard.

C'est pourquoi nous attendons p. ex. toujours de nos collaborateurs commerciaux qu'ils discutent en direct avec les clients. Je suis convaincue que c'est le fondement de la relation de confiance et cela va dans les deux sens : cela renforce la confiance de la bank envers le client, mais aussi l'inverse. Je pense que cette dualité est très importante.

**Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues (p.ex. autour du caractère durable).**

**Quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ?**

**Et sur l'intermédiaire ?**

En effet, la vie devient chaque année plus difficile à cet égard. En ce qui concerne la durabilité, vdk bank n'a en fait pas encore dû consentir d'efforts supplémentaires. Nous sommes en effet précurseurs dans ce domaine. C'est ainsi que nous avons lancé l'année dernière energiebesparen@vdk, une plateforme que nos bureaux et agences peuvent utiliser pour intégrer les mesures d'économie d'énergie dans leurs entretiens de crédit. L'outil calcule, en euros et en CO<sub>2</sub>, l'économie qu'engendre une mesure pour votre habitation. Dans notre tarification et nos critères d'acceptation pour l'octroi d'un crédit, nous intégrons également la performance énergétique de l'habitation. »

Nous remarquons toutefois que les autres exigences, comme la compliance et la MiFID, sont une donnée complexe pour les intermédiaires. Nous en sommes très conscients et nous essayons de les soutenir le mieux possible. Avec vdk bank, nous essayons notamment de miser sur la formation. Différents jeux de rôles sont organisés afin d'armer au mieux les intermédiaires face à de telles situations ou discussions. Ils peuvent ainsi appliquer correctement les procédures imposées au secteur.

### **Avez-vous encore des conseils pour l'intermédiaire à ce sujet ?**

Oui, je peux les résumer en un mot : la transparence. Je comprends que les questions que vous devez poser à vos clients en tant qu'intermédiaire ne sont pas toujours agréables, par exemple en matière de durabilité. Je conseille pourtant de faire preuve de la plus grande transparence possible. En expliquant clairement au client pourquoi vous posez ces questions, cela ne peut que favoriser la relation de confiance. Si vous ne le faites pas, je ne pense pas que ce soit une bonne base pour construire ou maintenir une relation client.

### **Ces derniers temps, vdk bank se distingue énormément sur le plan de la durabilité et de la bank éthique. Fin 2022, vdk bank a repris NewB. Quels sont les projets à cet égard ? NewB deviendrait agent bancaire pour vdk bank. Comment devons-nous voir cela ?**

C'est une question très large (rires). L'objectif principal pour vdk bank est de rester précurseur et premier de classe en matière de durabilité. En l'occurrence, je ne parle pas seulement de la problématique du climat, mais de tous les paramètres ESG : c'est ainsi que nous nous engageons sur le plan social (lutter contre le travail des enfants, bonne relation avec les collaborateurs), de la gouvernance (transparence dans la gestion des genres, ce dans quoi nous investissons figure sur le site web, etc.). Nous essayons donc vraiment de nous occuper des exigences que la société

nous impose. En 2021, nous avons d'ailleurs publié pour la première fois « De weg van onze geld », un rapport sur la durabilité dans lequel nous avons énuméré toutes les initiatives de durabilité de vdk bank au fil des ans. Depuis, nous en faisons une mise à jour chaque année.

Une autre composante de la durabilité se trouve dans la relation avec nos clients. Nous trouvons important d'accompagner les clients en face à face. Ainsi, nous informons nos clients lorsque la composition d'un produit qu'ils ont acheté va changer, afin que la relation de confiance reste bonne. Nous essayons aussi d'être présents à chaque étape de la vie du client : cela va des moments de joie, comme une naissance, aux moments de tristesse, comme la mort d'un être cher. Nous avons le sentiment que ce sont aussi des choses qui sont présentes chez NewB.

Soyons clairs : nous n'avons pas repris NewB en tant que bank, nous n'avons repris que les clients. NewB agit en fait comme agent bancaire pour nous en Belgique francophone. Le principal objectif est de promouvoir en Wallonie et à Bruxelles notre manière de travailler et, bien entendu, la durabilité. Les clients flamands de NewB seront servis par vdk bank.

### **Il semble que vous accordiez beaucoup d'importance à une approche personnalisée. Comment NewB, en tant qu'agence numérique, s'inscrit-elle dans cette histoire ?**

Avec NewB, nous nous concentrerons surtout sur l'onboarding numérique, ce que nous faisons déjà en partie avec vdk bank en Flandre. Pour la gamme de produits, les contacts se feront principalement par téléphone ou via Teams. Dans ce cadre, les besoins du client seront écoutés. Sur cette base, certains produits seront alors proposés. NewB même se chargera donc du contact avec les clients en Belgique francophone. Ce flux « plus numérique » est très comparable à ce que nous

faisons actuellement en face à face dans nos bureaux. En effet, le contact personnel ne se perd pas, seul le canal change. Je n'exclus toutefois pas qu'à terme, des agences physiques ouvrent en Wallonie. Tout dépendra du succès de cette histoire.

### **Vdk bank n'a plus qu'un nombre limité d'agents indépendants. Dans quelle mesure les intermédiaires indépendants sont-ils encore importants pour votre bank ?**

### **Le but est-il de travailler également avec des agents bancaires indépendants en Belgique francophone ?**

Les intermédiaires sont toujours très importants pour nous. Nous sommes heureux qu'ils soient là. Ainsi, pour Bruxelles et la Wallonie, nous comptons désormais sur une agence entièrement indépendante avec NewB. Actuellement, nous envisageons plutôt d'ouvrir des agences avec des employés dans le sud du pays. Il se peut que NewB choisisse d'ouvrir encore une ou plusieurs agences physiques, nous ne le savons pas encore.

En Flandre, nous sommes certainement disposés à accueillir de nouveaux agents indépendants. Je voudrais donc lancer un appel chaleureux aux agents qui envisagent peut-être de travailler pour un autre commettant : vous êtes les bienvenus chez vdk bank. Nous sommes déjà largement présents en Flandre orientale, mais pas encore dans les autres provinces. Si vous pouvez donc convaincre vdk bank que vous convenez en tant que nouvel agent, vous pouvez toujours nous contacter. Nous sommes également ouverts aux personnes exerçant la profession de courtier en assurances. Nous engagerons volontiers les discussions avec un regard ouvert.

# APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

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

NOUS AVONS DÉVELOPPÉ UN FONDS FISCALEMENT OPTIMAL,  
ADAPTÉ AUX ENTREPRISES:

APHILION Q<sup>2</sup> - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

UN NOUVEAU FONDS ...  
LA MÊME STRATÉGIE TESTÉE ET ÉPROUVÉE.

NOS FONDS SONT DISPONIBLES SUR TOUTES LES GRANDES PLATEFORMES.

DÉCOUVREZ-LES À [www.aphilion.com](http://www.aphilion.com)

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.

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



# Votre partenaire crédit, leasing et renting



DEVENIR COURTIER  
TÉL 09 224 74 74  
ou sur [www.eblease.be](http://www.eblease.be)

## 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.



**eb|lease**



# La vente groupée en discussion

***Le dossier de l'offre groupée lors d'un crédit logement est depuis un an un sujet brûlant en politique. Récemment, le ministre Dermagne a pris une initiative pour intervenir sur le plan législatif et mettre un terme à certaines pratiques. BZB-Fedafin soutient l'initiative visant à s'attaquer aux problèmes, mais ne veut pas jeter le bébé avec l'eau du bain.***

## **QUE VEUT LE MINISTRE ?**

Le ministre de l'Économie, Pierre Yves-Dermagne, veut mettre un terme à la vente groupée en ne faisant plus dépendre les clients de la bank. Il veut mettre cela en pratique en n'autorisant notamment la vente groupée que s'il existe un lien essentiel entre l'assurance ou un autre service financier et le crédit hypothécaire. Par ailleurs, l'avant-projet de loi prévoit que la réduction conditionnelle doit être proposée séparément pour chaque condition et être fixée dans le contrat. Ceci afin d'éviter que la réduction soit supprimée dans sa totalité si seule une des conditions n'est plus remplie.

Enfin, le ministre souhaitait initialement qu'en cas de vente groupée, le client ait déjà la possibilité, après deux ans,

de souscrire sa police d'assurance ailleurs sans perdre sa réduction sur le taux d'intérêt. Après consultation du secteur, ce point a été modifié dans la proposition finale. On prévoit maintenant qu'après un tiers de la durée du prêt, le client est libre de souscrire ses polices ailleurs sans perdre la réduction du taux d'intérêt.

## **QUEL EST L'AVIS DE BZB-FEDAFIN ?**

Étant donné que BZB-Fedafin représente à la fois des agents bancaires et d'assurances, des courtiers en assurances et des intermédiaires de crédit, elle a adopté, après discussion au sein du conseil d'administration, une position équilibrée et neutre à propos de la vente groupée.

BZB-Fedafin ne s'oppose pas à une extension de la réglementation sur les ventes groupées pour faire face à des situations abusives, mais bien aux mesures qui, dans la pratique, reviendraient à supprimer l'offre groupée. En effet, cela signifierait la perte de la réduction d'intérêts pour les consommateurs. Dans le courant de 2022, BZB-Fedafin a communiqué sa position dans un avis à la commission compétente au parlement. Fin 2022, début 2023, il était déjà clair que le ministre Dermagne aborderait la question des ventes groupées. Le ministre a demandé à divers organes consultatifs de donner leur avis sur l'avant-projet de loi. Ici aussi, BZB-Fedafin a défendu sa position nuancée. BZB-Fedafin soutient les propositions du projet de loi visant à aborder les situations abusives afin de protéger le consommateur, mais s'oppose à une suppression totale de l'offre groupée. En effet, nous pensons que cela sera préjudiciable aux consommateurs et entraînera simplement la disparition des réductions sur les taux d'intérêt.

# 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

20/04/2023 à Corbais  
5 points banque

## Droit civil des successions et donations

26/04/2023  
à Ottignies-Louvain-la-Neuve  
6 points banque  
6 points assurance

## Formes de financement alternatives : menace ou opportunité en comparaison avec les formes classiques

28/04/2023 à Bruxelles  
6 points banque  
6 points crédit hypothécaire  
6 points crédit à la consommation

## Droit fiscal des successions et donations

15/05/2023  
à Ottignies-Louvain-la-Neuve  
6 points banque  
6 points assurance

## Traduire la demande de crédit en un crédit adéquat

05/06/2023  
**Webinaire**  
1 point banque  
4 points crédits hypothécaires  
4 points crédits à la consommation

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

**sofuba.be**

# Nouveaux délais de déclaration pour les mandataires

**La date limite de déclaration à l'impôt des personnes physiques est le 30 juin (et le 15 juillet pour les déclarations via Tax-On-Web). Jusqu'à il y a peu, ce délai de déclaration était fixé à octobre lorsque la déclaration se faisait par un mandataire. Cela a été récemment modifié, si bien que les intermédiaires qui avaient un mandat de clients devraient désormais aussi rentrer la déclaration le 15 juillet au plus tard (pour autant qu'ils ne bénéficient pas de revenus d'une activité indépendante). BZB-Fedafin a écrit à ce sujet au ministre des Finances.**

## DE QUOI S'AGIT-IL ?

Dans la « Déclaration d'engagement commune entre le ministre des Finances et l'ITAA sur le système de déclaration et de communication », il a été stipulé que – en dérogation à la date limite de rentrée de la déclaration à l'impôt des personnes physiques (30 juin ou 15 juillet pour les déclarations dans Tax-On-Web) – la déclaration de revenus provenant d'une activité indépendante (bénéfices, profits, rémunérations de dirigeants d'entreprise...) peut être introduite jusqu'au 16 octobre inclus. En d'autres termes, ce n'est plus la qualité du déposant qui fixe la date limite d'introduction mais bien la nature de la déclaration. Et c'est un problème pour bon



nombre de nos membres qui disposent, pour une partie de leur clientèle, d'un mandat pour remplir la déclaration fiscale de leur clientèle.

Jusqu'à l'exercice d'imposition 2022 inclus, ils avaient jusqu'en septembre-octobre pour ce faire, mais pour l'exercice d'imposition 2023, ce délai serait raccourci de 3 mois. Étant donné que la clientèle des courtiers en assurances n'a souvent pas de revenus provenant d'activités indépendantes, ils doivent, conformément à la nouvelle réglementation, introduire les déclarations fiscales pour leur clientèle au plus tard le 15 juillet. Cela peut conduire à un grand nombre de déclarations dans un délai beaucoup plus court.

## POURQUOI FAISONS-NOUS DU LOBBYING À CET ÉGARD ?

L'anticipation du délai maximal a évidemment d'énormes conséquences sur la (répartition de la) charge de travail de ces intermédiaires. Nous comprenons que les déclarations fiscales de la clientèle de nos membres peuvent généralement être considérées comme simples étant donné l'existence de différentes fiches fiscales. Nous tenons toutefois à souligner que le caractère relativement simple des

déclarations ne contrebalance pas le grand nombre de déclarations à traiter/introduire.

En outre, ce sont souvent des personnes âgées/vulnérables qui comptent pour ce faire sur le courtier en assurances et pour qui il n'est donc pas toujours évident de présenter tous les documents à temps.

## QU'A FAIT BZB-FEDAFIN ?

BZB-Fedafin a adressé un courrier au ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, pour aborder le problème. Selon l'organisation professionnelle, le courtier en assurances mandaté pour déposer une déclaration est confronté aux mêmes problèmes que les membres de l'ITAA (charge de travail importante à court terme, indisponibilité de documents nécessaires). Il ne peut toutefois pas bénéficier d'un délai plus long pour introduire les déclarations, étant donné le profil de sa clientèle (généralement sans revenus provenant d'une activité indépendante). BZB-Fedafin a dès lors demandé au ministre de faire une exception pour ces mandataires et de leur accorder également un délai jusqu'au 16 octobre inclus pour introduire leur déclaration. Nous vous tiendrons au courant des développements ultérieurs éventuels.

# 10% sur les dégâts matériels grâce à nos conditions salon



L'assurance omnium pour les voitures nouvelles ou récentes avec une belle réduction ? **Ces conditions sont valables aussi longtemps que cette voiture reste assurée chez Vivium.**

Aidez vos clients à calculer ensemble leur avantage.

**Vous voulez en savoir plus ?** Renseignez-vous auprès de votre account manager Non-Life ou surfez sur V-Connect pour découvrir les conditions.

Fiche infos et conditions sur [www.vivium.be/auto](http://www.vivium.be/auto)



# Modèle de document réglementation sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées

**Comme vous avez pu le lire dans les précédents numéros de Momentum, la loi sur les lanceurs d'alerte dans les entreprises privées a été adoptée le 24 novembre 2022. La loi est entrée en vigueur le 15 février 2023. Afin d'apporter un soutien supplémentaire à ses membres, BZB-Fedafin a établi un modèle de document pratique qui peut être utilisé dans chaque bureau.**

gestionnaire du signalement. Pour aider les intermédiaires, BZB-Fedafin a conçu un modèle de document que vous pouvez retrouver sur le site web [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be). Le document est uniquement visible pour les membres.

Cette loi doit permettre de mieux aider et protéger les personnes lorsqu'elles révèlent des abus (graves) au sein de leur organisation. Vu l'impact sur l'intermédiaire indépendant en services bancaires et d'investissement, assurances et crédits, BZB-Fedafin a effectué le lobbying nécessaire pour veiller à ce que le dirigeant effectif puisse également être désigné comme gestionnaire du signalement. À l'origine, le texte de l'avant-projet prévoyait que le gestionnaire du signalement devait être quelqu'un « qui n'est pas en charge de l'organisation ou ne fait pas partie de l'équipe de direction ». Étant donné que les intermédiaires indépendants dans le secteur financier travaillent souvent dans de petites entreprises et qu'il s'agit donc pour eux d'une exigence quasi impossible, BZB-Fedafin a fait pression pour que cela soit supprimé du texte.

Comme vous l'aurez peut-être lu, les entreprises de moins de 50 travailleurs ne doivent pas appliquer cette disposition. Les intermédiaires

financiers font toutefois exception à cette règle. Ils doivent toujours mettre en place un canal et une procédure de signalement interne. Les salariés, les indépendants, les actionnaires ou les administrateurs peuvent signaler des informations obtenues dans un contexte professionnel concernant certaines violations de la loi.

À la suite de cette nouvelle législation, vos travailleurs seront protégés s'ils signalent certaines violations de la loi.

## QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN TANT QU'INTERMÉDIAIRE ?

En tant qu'intermédiaire, vous devez désigner un gestionnaire du signalement pour vos employés. Cette fonction – que vous pouvez également exercer vous-même en tant que dirigeant effectif – doit permettre à vos travailleurs, mais aussi à vos sous-agents indépendants, actionnaires ou administrateurs de signaler des infractions de manière confidentielle. Vous devez toutefois vérifier à l'avance à quelles conditions vous devez satisfaire avant de désigner un



**Attention, la législation est déjà entrée en vigueur le 15 février 2023. Si vous n'avez pas encore désigné de gestionnaire du signalement, faites-le dès maintenant.**

## TÉLÉCHARGER LE MODÈLE DE DOCUMENT

Les membres de BZB-Fedafin peuvent retrouver le modèle de document dans le Bib sectoriel sur le site web [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be). Dans notre modèle, nous référons également au point de contact pour les lanceurs d'alerte de la FSMA. Voici le lien <https://www.fsma.be/fr/faq/point-de-contact-lanceurs-dalerte>. La FSMA a récemment mis en ligne une nouvelle circulaire et la FAQ qui l'accompagne. N'hésitez pas à y jeter un coup d'œil.

*La circulaire 2022/C/79, complétant la circulaire 2022/C/33 du 31/03/2022, a été publiée fin 2022. Il s'agissait de déterminer la pension de retraite légale dans le cadre des pensions complémentaires pour dirigeants d'entreprise qui sont soumis au statut social des travailleurs indépendants. BZB-Fedafin a exprimé ses préoccupations quant à l'effet rétroactif dans un courrier adressé au ministre des Finances, Vincent Van Peteghem.*

La circulaire 2022/C/33 mentionne les nouvelles règles de calcul qui s'appliquent rétroactivement à partir du 1er janvier 2021. BZB-Fedafin a indiqué à Vincent Van Peteghem que cette entrée en vigueur rétroactive du nouveau mode de

# Règle des 80 % pour dirigeants d'entreprise indépendants

calcul avait toutefois des conséquences considérables pour les dirigeants d'entreprise indépendants.

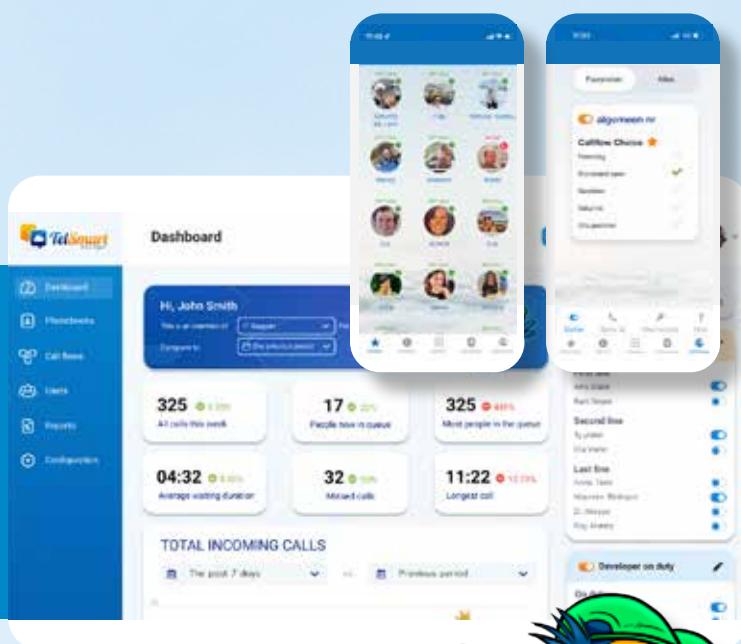
Étant donné qu'ils ont effectué – de bonne foi et sans avoir déjà connaissance du nouveau mode de calcul – des paiements de primes en 2021 et 2022 conformément à l'ancien mode de calcul, ils risquent d'être confrontés à des impôts élevés. Les cotisations payées en trop (c'est-à-dire les excédents) doivent en effet être reprises dans les dépenses non admises. La tolérance dans la circulaire 2022/C/79 semblait trop limitée dans le temps pour offrir une solution. Nous craignons en effet que celle-ci ne porte que sur les exercices d'imposition 2022 et 2023. Les excédents encore présents après

l'exercice d'imposition 2023 seront alors taxés. Fin janvier, nous avons toutefois reçu la confirmation que la tolérance était illimitée dans le temps. Cela a été fixé dans la circulaire 2023/C/10.

La circulaire 2023/C/10 précise enfin que la pension légale maximale pour les années de carrière avant 2021 sera calculée différemment. Pour les années antérieures à 2021, il peut désormais être tenu compte d'une pension maximale qui s'élève à la moitié de la pension maximale qui est déterminée pour l'année pour laquelle la limite de 80 % est calculée. Cela a évidemment un impact positif sur le calcul de la règle de 80 %. BZB-Fedafin continuera à assurer le suivi.

## FLEXY BY TELSMART

est la solution de téléphonie cloud la plus conviviale qui S'INTÈGRE DÉSORMAIS À VOTRE LOGICIEL BRIO.



Scannez ici pour la démo



# Nouvelle gouvernance CSIPME

**En tant qu'association professionnelle, BZB-Fedafin est affiliée au Conseil supérieur des indépendants et des PME (CSIPME) pour défendre les intérêts de ses membres à ce niveau également. La composition du bureau du CSIPME est renouvelée tous les six ans. Danny Van Assche, administrateur délégué d'UNIZO et Arnaud Deplae, secrétaire général de l'UCM ont tous deux été désignés comme nouveaux présidents par David Clarinval, ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME.**

Enfin, le Conseil supérieur a également un pouvoir de représentation. Grâce à différents organes consultatifs et de gestion, les indépendants et les PME peuvent contribuer à défendre leurs points de vue dans diverses instances socio-économiques.

## RÉUNION D'INSTALLATION

La réunion d'installation du Conseil supérieur des indépendants et des PME s'est tenue le 24 janvier 2023. Le bureau ou l'administration du CSIPME se compose chaque fois d'un président, d'un co-président et de huit membres qui sont élus lors de l'assemblée générale. Cette composition est renouvelée tous les six ans et les organisations professionnelles sont reconnues comme porte-parole officiel de leurs membres. Danny Van Assche et Arnaud Deplae ont été élus nouveaux présidents pour la période 2023-2028. Pour la commission sectorielle 15, Autres professions libérales et intellectuelles, notre secrétaire, Emmanuel Vandevelde, a été nommé vice-président. Patrick Cauwert de Feprabel assume le titre de président.



Nouveaux présidents du Conseil supérieur : **Danny Van Assche (UNIZO) et Arnaud Deplae (UCM)** ©Caroline Dupont Photography



**Emmanuel Vandevelde, secrétaire BZB-Fedafin et vice-président de la commission sectorielle 15 CSIPME** ©Caroline Dupont Photography

## QU'EST-CE QUE LE CSIPME ?

Le Conseil supérieur des Indépendants et des PME est un organe consultatif fédéral doté de trois missions légales centrales : la concertation, le conseil et la représentation.

En premier lieu, le Conseil supérieur constitue une plateforme de concertation pour les indépendants et les PME.

Le CSIPME regroupe pas moins de 200 organisations professionnelles et interprofessionnelles agréées, dont BZB-Fedafin.

Le CSIPME intervient également en tant que porte-parole des indépendants, professions libérales et PME. Il peut adresser ses avis aux ministres concernés ou prendre lui-même des initiatives et exprimer ses points de vue. Le Conseil supérieur est dirigé et géré par des indépendants eux-mêmes.



De gauche à droite : **Albert Verlinden (BZB-Fedafin), Danny Van Assche (UNIZO), David Clarinval (ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME) et Jean-Pierre Waeytens (Union des PME)** ©Caroline Dupont Photography

# Le secteur des assurances réalise un bel exercice 2021

**Il ressort des chiffres de la fédération sectorielle Assuralia que l'ensemble de l'encaissement en vie et non-vie augmente de 5 % au cours de l'exercice 2021 par rapport à 2020. Le courtier d'assurances reste le canal de distribution le plus populaire en 2021, mais sa part reste stable dans la plupart des produits d'assurance. Les agents et bancassureurs progressent légèrement au niveau de l'encaissement total.**

et bancassureurs gagnent du terrain dans le domaine des assurances d'investissement individuelles. Pour les assurances épargne-pension également, les clients viennent plus souvent s'adresser aux agents et bancassureurs. Enfin, les canaux directs obtiennent la plus grande part de marché dans les assurances de groupe.

## ÉVOLUTION DE L'ENCAISSEMENT DU MARCHÉ BELGE DE L'ASSURANCE

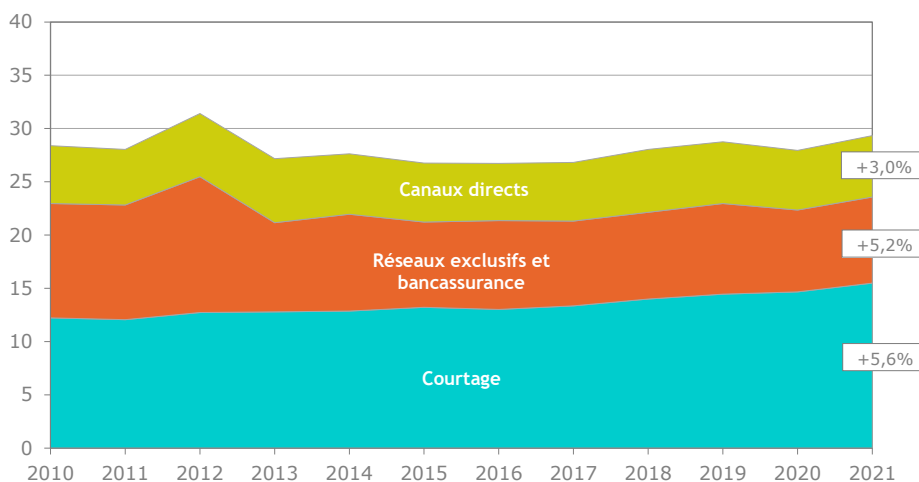
Bien qu'il y ait une augmentation relative de 5 % de l'encaissement, il convient de faire une remarque à ce sujet. En raison de l'inflation et donc de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation de 2,4 %, il ne s'agit ici que d'une augmentation réelle de 2,5 %. Près de la moitié de l'encaissement provient de la vente de produits d'assurance non-vie (45%).

Cette part augmente également chaque année. Les 55% restants sont attribuables aux produits d'assurance-vie. En raison de baisses variables des encaissements au cours de la période 2010-2021, il est question d'une baisse moyenne de 1,2 % par an dans l'encaissement vie. Sur l'encaissement total (16,0 milliards d'euros) pour l'assurance-vie en 2021, les assurances vie individuelles représentent pas moins de 10,2 milliards d'euros.

## ASSURANCES NON-VIE ET VIE

En 2021, les courtiers réalisent la plus forte augmentation du chiffre d'affaires total assurances non-vie et vie, à savoir 5,6 % par rapport à 2020. Ils détiennent à présent une part de marché de 52,8 %. Même si les bancassureurs et les réseaux exclusifs ne sont pas en reste : ils sont responsables d'une croissance de 5,2 % de l'encaissement et sont le deuxième acteur le plus important

De manière générale, le secteur des assurances peut se féliciter : l'encaissement total en vie et non-vie a augmenté de pas moins de 5 %. De 28 milliards d'euros en 2020 à 29,3 milliards d'euros en 2021. Les courtiers sont responsables de 52,8 % de cet encaissement, les agents et bancassureurs peuvent compter sur 27,6 % et progressent ainsi de 0,1 % par rapport à 2020. Les canaux directs perdent un peu de part de marché (-0,4 %). Les courtiers d'assurances voient leur part joliment augmenter dans la nouvelle production d'assurances vie individuelles branche 23 et dans la vente d'assurances accidents. Les agents



Évolution des encaissements en assurance vie et non-vie (en milliards d'euros)  
(Source : rapport canaux de distribution de l'assurance - chiffres 2021)



avec une part de marché de 27,6 %. L'encaissement des canaux directs augmente également, et ce de 3%.

### ASSURANCE NON-VIE

L'encaissement en assurances non-vie augmente en 2021 sur tous les canaux de distribution : 5,4% d'encaissement supplémentaire pour le courtage, 5,7 % pour la bancassurance et 6,9 % pour les réseaux exclusifs par rapport à 2020. Les canaux de courtiers restent les principaux distributeurs d'assurances non-vie en 2021, malgré une légère baisse de leur part de marché par rapport à 2020. L'assurance directe est ici la deuxième forme de distribution la plus importante (18,8 %). Les réseaux exclusifs et les bancassureurs y sont moins présents avec une part de respectivement 12,2 % et 8,1 %.

### ASSURANCE NON-VIE : VENTE AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

Pour la vente d'assurances non-vie, la plupart des particuliers et des entreprises semblent toujours compter sur un intermédiaire indépendant, à savoir le courtier. Dans les deux groupes, le courtage obtient la plus grande part de marché. Les mega brokers gagnent toutefois un peu de terrain sur les produits d'assurance non-vie aux entreprises. La bancassurance joue surtout un rôle dans les ventes aux particuliers (14,1 %), mais dans une moindre mesure dans les entreprises. Les réseaux exclusifs et les canaux directs atteignent respectivement une part de 18 % et

16,1 % chez les particuliers et 5 % et 22,2 % dans les entreprises.

### ASSURANCE-VIE

L'encaissement total des assurances vie augmente de 4,6 %. Les assurances vie individuelles réalisent la majeure partie de l'encaissement en 2021. Ici aussi, les courtiers se taillent la part du lion, avec 46%. Depuis 2016, une relève de la garde a eu lieu : le courtage a alors repris la position dominante des réseaux exclusifs et de la bancassurance dans le domaine des assurances vie.

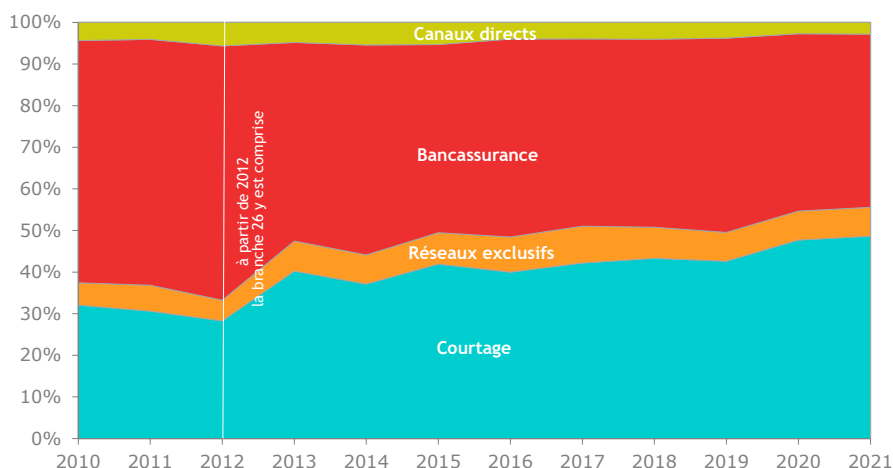
Étant donné que les assurances vie individuelles sont soumises à l'attractivité du produit à ce moment-là, de nombreuses fluctuations sont observées entre 2010 et 2021. En 2021, une forte augmentation a été enregistrée dans l'encaissement des produits de la branche 23 (21,5 %) et de la branche

26 (45,6 %). Les produits de la branche 21 doivent en revanche encaisser une baisse de 4,2 %. L'encaissement des assurances vie individuelles augmente tant pour le courtage (8,8 %) que pour la bancassurance (4,2 %), les réseaux exclusifs (6,1 %) et les canaux directs (12,4 %).

### ENVIE DE LIRE LE RAPPORT COMPLET ?

Vous pouvez consulter tous les chiffres sur le site web d'Assuralia ou via ce lien :

<https://www.assuralia.be/fr/47-etudes-et-chiffres/etudes-d-assuralia/245-canaux-de-distribution-de-l-assurance>



Évolution des principaux modes de distribution en vie individuelle (branches 21, 23 et 26) (Source : rapport canaux de distribution de l'assurance - chiffres 2021)

# Pénurie de distributeurs de billets ?

**La BCE a publié début 2023 son rapport SPACE 2022. Celui-ci reprend les résultats d'une enquête menée auprès des habitants de la zone euro. L'accent était mis sur leurs habitudes et préférences de paiement. Les résultats montrent que les habitants de la zone euro préfèrent payer par carte. La possibilité de retirer de l'argent liquide reste toutefois très importante. Cela ne pose pas de problème dans la plupart des pays, sauf en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg.**

## CHANGEMENT DANS LES PAIEMENTS NON RÉCURRENTS

Les paiements quotidiens uniques sont des paiements effectués pour acheter des produits ou des services auprès d'un point de vente physique. L'enquête menée par la BCE a révélé que le nombre de paiements en ligne pour des paiements quotidiens uniques avait fortement augmenté entre 2019 et 2022. Cela est en partie dû à la pandémie mondiale. En 2019, seuls 6 % des paiements étaient effectués en ligne, contre 17 % en 2022. C'est plus que le double. En Belgique, les résultats étaient encore plus élevés : pas moins de 24 % des paiements quotidiens uniques ont été effectués en ligne.

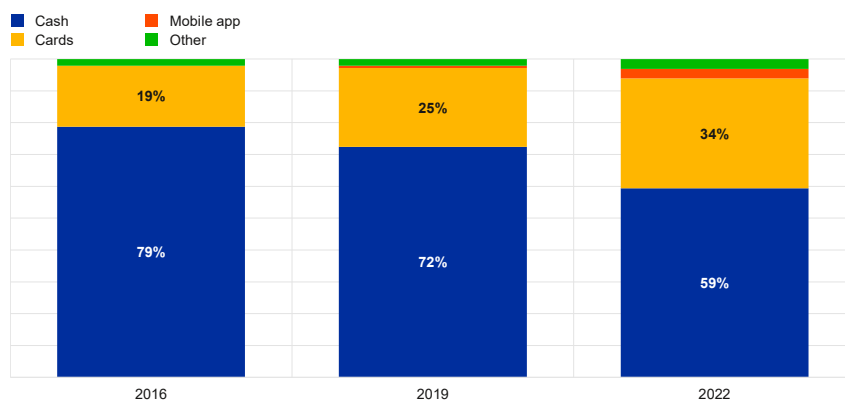
Si nous examinons la valeur de ces paiements, nous remarquons que le nombre de paiements en ligne augmente à mesure qu'il s'agit de montants plus importants. Pas moins de 28 % des

paiements plus élevés ont été effectués en ligne dans les États membres européens interrogés. En Belgique, cela atteignait même 36 %. La pandémie de coronavirus nous a également fait payer

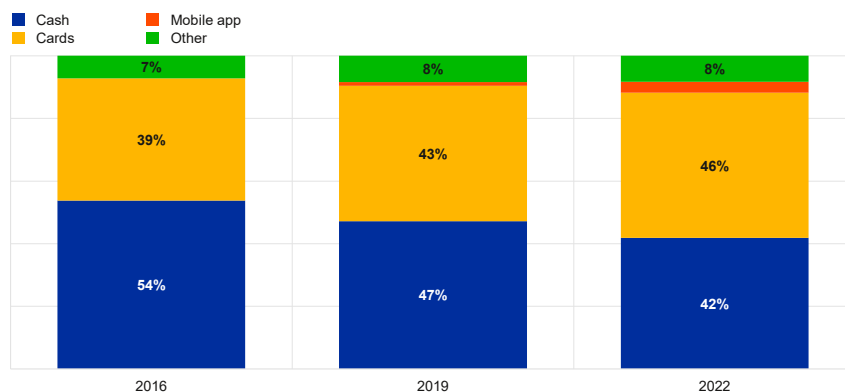
Share of payment instruments used at the POS in terms of number and value of transactions, 2016-2022, euro area

(percentages)

Number of transactions



Value of transactions



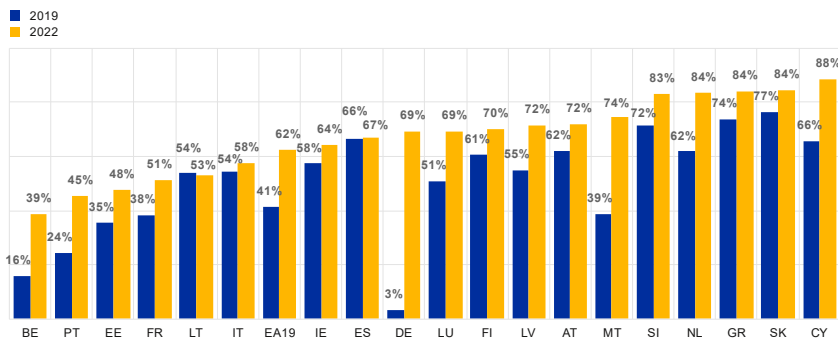
Sources: ECB, calculations based on De Nederlandsche Bank and the Dutch Payments Association (2020, 2022) and Deutsche Bundesbank (2018, 2022).  
Notes: "Other" includes bank cheques, credit transfers, loyalty points, vouchers and gift cards and other payment instruments. Percentages may not add up to 100% due to rounding.

(Source : rapport SPACE de la BCE 2022)

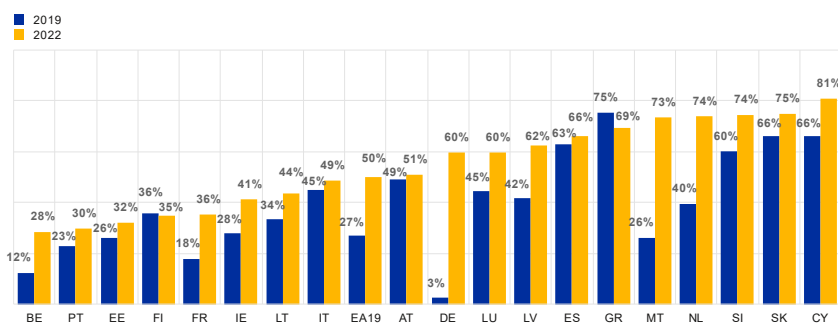
Share of contactless payments in all card payments at the POS in terms of number and value of transactions, by country

(percentages)

Number of transactions



Value of transactions



Sources: ECB, calculations based on De Nederlandsche Bank and the Dutch Payments Association (2020, 2022) and Deutsche Bundesbank (2018, 2022).

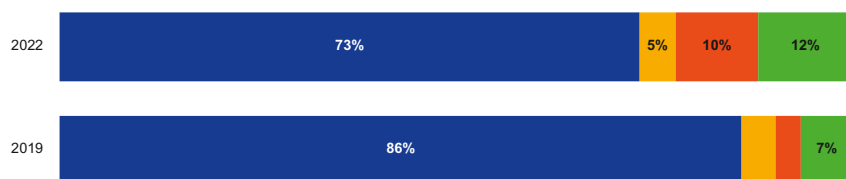
(Source : rapport SPACE de la BCE 2022)

Breakdown of number and value of P2P payments by payment instrument, 2019-2022, euro area

(percentages)

Number of transactions

Cash (dark blue), Cards (yellow), Mobile app (orange), Other (green)



Value of transactions

Cash (dark blue), Cards (yellow), Mobile app (orange), Other (green)



Sources: ECB, calculations based on De Nederlandsche Bank and the Dutch Payments Association (2020, 2022) and Deutsche Bundesbank (2018, 2022).

Note: "Other" includes bank cheques, credit transfers, loyalty points, vouchers and gift cards and other payment instruments.

(Source : rapport SPACE de la BCE 2022)

davantage avec des applications mobiles, comme Payconiq. La part des paiements effectués avec ces applications est passée de 1 % en 2019 à 3 % en 2022.

POINTS DE VENTE

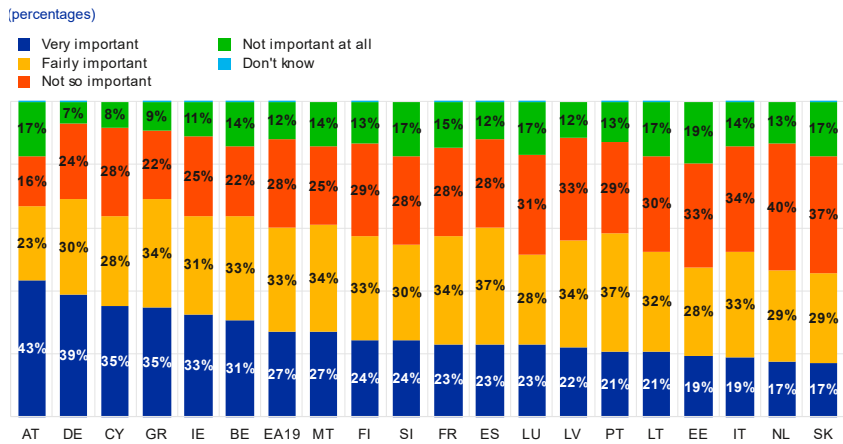
Les formes de transactions les plus fréquemment utilisées dans les points de vente ou *points of sales* (POS) ont également changé par rapport à 2019. Toutefois, il existe des différences évidentes entre les États membres : en Belgique, 48 % des transactions dans les points de vente ont été effectuées avec la carte, alors qu'à Malte, la grande majorité préfère payer en espèces (77 %). Des différences peuvent également être observées entre les catégories d'âge : les consommateurs âgés de 25 à 39 ans effectuent plus de transactions avec la carte (37 %) que les plus de 65 ans (32 %). Lorsqu'il s'agit de montants plus importants, nous constatons que les plus de 65 ans utilisent aussi plus rapidement leur carte bancaire. Les paiements en liquide restent néanmoins les plus populaires dans les points de vente (59 %), même si les transactions ont fortement baissé par rapport à 2019 (72 %). Le nombre de paiements sans contact a également augmenté par rapport à 2019. L'enquête a toutefois révélé que les Belges sont ceux qui paient le moins sans contact parmi tous les États membres interrogés.

PAIEMENTS P2P (PERSONNE À PERSONNE)

Donner de l'argent de poche, rembourser un repas à un(e) ami(e) ou verser de l'argent à une œuvre caritative sont autant de transactions qui appartiennent au P2P. Pour les paiements P2P, une tendance importante est visible : les Européens paient davantage via les applications mobiles. Le cash reste le principal moyen, mais sa part moyenne a fortement baissé par rapport à 2019, passant de 86 % à 73 %. Cependant, nous constatons une nouvelle fois de grandes différences entre les États membres interrogés. Ainsi, en Allemagne, 80 % des paiements P2P étaient encore effectués en espèces, tandis que le Néerlandais moyen opte pour un paiement mobile dans 43 % des cas.



The importance of having the option to pay with cash, by country



Sources: ECB (2022), De Nederlandsche Bank and the Dutch Payments Association (2022) and Deutsche Bundesbank (2022).  
Notes: EA19 refers to the euro area (19 countries). The survey question was: "How important is it for you to have the option of using cash?"

(Source : rapport SPACE de la BCE 2022)

PAIEMENTS EN LIGNE

Nous voyons aussi que le nombre de paiements en ligne a fortement augmenté

en 2022. En 2022, il y a eu plus de trois fois plus de paiements en ligne qu'en 2019. Plus de la moitié des paiements en ligne

ont été effectués par carte bancaire/carte de crédit. Aux Pays-Bas et en Allemagne, les solutions de paiement électronique telles que PayPal et Klarna connaissent une forte croissance. Cependant, la carte reste le moyen de paiement le plus important à utiliser en ligne.

PAIEMENTS RÉCURRENTS

En cas de paiements récurrents (hebdomadaires, mensuels, annuels...), les moyens de paiement diffèrent des paiements uniques. Ainsi, près de la moitié des consommateurs utilisent la domiciliation comme canal de paiement. Trente à quarante pour cent des consommateurs comptent sur un virement pour effectuer des paiements récurrents. Pour les petits paiements comme les abonnements GSM et TV, la plupart des consommateurs utilisent également la domiciliation. La seule exception concerne les billets pour les



De personne à personne,  
et d'entrepreneur à entrepreneur

Chez DVV assurances, nous faisons plus qu'assurer nos clients.

Nous les connaissons vraiment : personnellement, mais aussi leur famille et leur activité professionnelle. Nous les guidons, à chaque moment de leur vie, dans leurs décisions en matière d'assurance. Avec expertise et un service personnalisé.

Chez DVV, nous sommes humains avant tout ! Cela signifie aussi qu'en cas de sinistre, les conseillers suivent personnellement et rapidement les dossiers de A à Z.

**C'est là, toute la force d'un réseau exclusif.**



transports en commun. Ceux-ci sont encore souvent payés en espèces, ce qui indique que de nombreux consommateurs achètent encore ces billets via un point de vente et non en ligne.

### CASH OR CASHLESS : THAT'S THE QUESTION

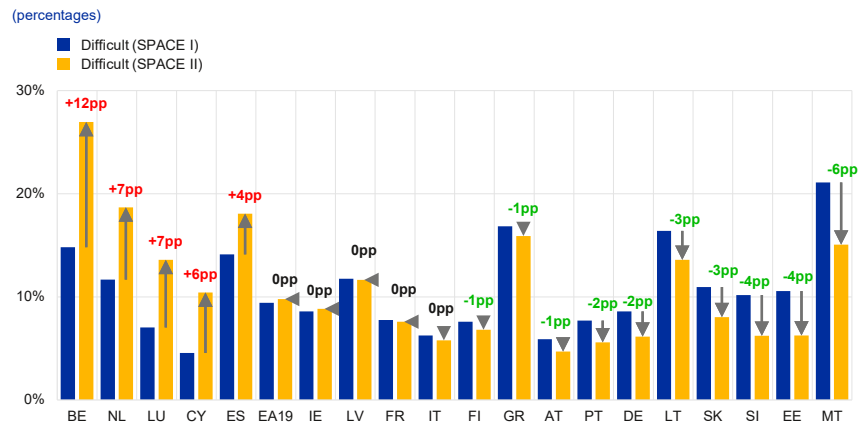
Bien que de nombreux consommateurs de la zone euro aient indiqué payer moins en liquide, ils trouvent toujours important d'avoir cette possibilité. Environ 60 % des Européens y attachent de l'importance, y compris dans des pays comme la Belgique, où les paiements en espèces ont été beaucoup moins nombreux en 2022. En Belgique, la préférence pour l'argent liquide a même augmenté à partir de 2019 (+9 %). En outre, les diplômés universitaires préfèrent davantage la carte comme moyen de paiement que les diplômés du secondaire et des hautes écoles.

### PÉNURIE DE DISTRIBUTEURS DE BILLETS EN BELGIQUE ET AUX PAYS-BAS

De manière générale, le nombre de distributeurs de billets par habitant a augmenté dans la zone euro. La BCE y veille en effet avec son *Eurosystem's Cash 2030 Strategy*. Cependant, nous remarquons des résultats de l'étude que le nombre de distributeurs de billets en Belgique et aux Pays-Bas a considérablement diminué. En Belgique, la difficulté de retirer de l'argent est 12 % plus élevée qu'en 2019. Aux Pays-Bas et au Luxembourg, ce taux est de 7 %. En outre, il s'avère qu'en Belgique, les consommateurs doivent parfois/souvent payer un supplément lorsqu'ils retirent de l'argent.

LISEZ LE RAPPORT SPACE COMPLET SUR LE SITE INTERNET DE LA BCE.

### Share of respondents perceiving access to cash withdrawals to be fairly or very difficult, by country



Sources: ECB, De Nederlandsche Bank and the Dutch Payments Association (2022) and Deutsche Bundesbank (2022).  
Note: The survey question was: "When you need to withdraw cash, how easy or difficult do you usually find it to get to an ATM or a bank?"

(Source : rapport SPACE de la BCE 2022)

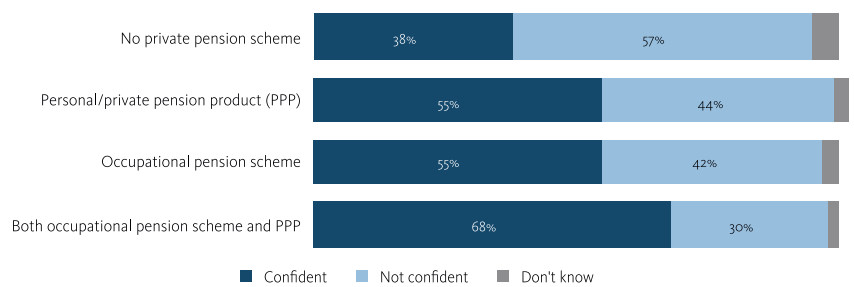


# Plus d'un tiers des Européens n'ont pas de produits d'épargne

**Le rapport Consumer Trends de l'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) montre que plus d'un tiers des Européens n'ont pas de produits d'épargne, dont les IBIP et pensions. Pourtant, 50 % des Européens ont peur de ne pas s'en sortir correctement pendant leur retraite. La situation macroéconomique actuelle n'y contribue pas non plus ; les consommateurs reportent leurs investissements dans les retraites et les produits d'épargne.**

## SANTÉ FINANCIÈRE DES CONSOMMATEURS

L'accès à une large gamme de produits et services financiers, comme les assurances et les pensions, contribue à l'amélioration de la santé financière. Les résultats de l'enquête Eurobaromètre, réalisée à l'échelle européenne en juin 2022, révèlent que plus d'un tiers des consommateurs européens ne possèdent pas de produit leur permettant d'épargner. Cela peut surprendre certains, étant donné que le nombre d'Européens qui n'ont pas de produit d'assurance est nettement plus bas, à savoir 8 %. Ce chiffre donne toutefois une image faussée. En effet, dans de nombreux pays européens, il est obligatoire de souscrire une assurance auto ou une assurance habitation, si bien que de nombreux Européens investissent dans ce domaine.

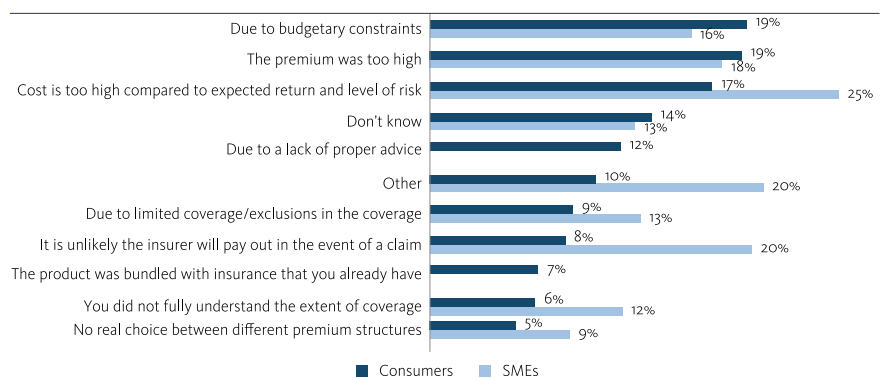


Percentage of consumers' that are confident in their financial ability to live comfortably throughout retirement by pension product/schemes that consumers reported having/being a part of (Source : EIOPA Flash Consumers' Eurobarometer 2022)

Les assurances accidents et maladies sont également des produits populaires.

Les résultats de l'enquête ont également montré que de nombreux consommateurs européens pensent ne pas être préparés à certains chocs économiques, notamment parce qu'ils n'ont pas accès à des produits susceptibles de les protéger ou parce que les produits n'offrent qu'une certaine couverture. Si l'on se penche spécifiquement sur la couverture des retraites, il ressort de l'enquête que plus de la moitié des Européens pensent ne

pas avoir assez d'argent pour mener une vie confortable pendant leur retraite. À cet égard également, il convient de noter qu'il existe de grandes différences entre États membres. Les Pays-Bas, par exemple, misent fortement sur les pensions professionnelles, si bien que les Néerlandais s'inquiètent moins de ne pas s'en sortir pendant leur retraite que les Grecs, par exemple. En outre, il existe un lien étroit entre les consommateurs qui possèdent des produits de retraite et leur confiance de mener une vie confortable pendant leur retraite.



Reasons for which consumers and SMEs did not buy or renew insurance products (Source : EIOPA Flash Consumers' Eurobarometer 2022)

## LA SANTÉ FINANCIÈRE DANS UN ENVIRONNEMENT PERTURBATEUR

L'inflation et l'augmentation du coût de la vie inquiètent de nombreux consommateurs. Cela peut également être l'une des raisons pour lesquelles les groupes vulnérables ne mettent plus d'argent dans l'épargne-pension optionnelle. En raison de la crise, ils peuvent choisir de reporter l'achat d'une assurance, alors qu'ils en ont en fait besoin. Il est également possible que les groupes vulnérables doivent faire un choix entre les dépenses quotidiennes toujours plus chères et l'achat d'une assurance. Cela pourrait les rendre vulnérables en cas de futurs chocs économiques.

## NUMÉRISATION : OPPORTUNITÉ OU FARDEAU ?

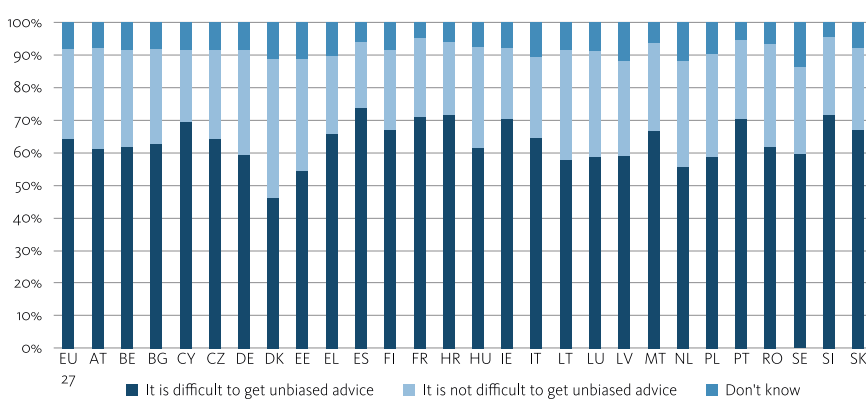
La numérisation du secteur financier a déjà entraîné de nombreuses opportunités. Ainsi, les consommateurs qui ont du mal à se rendre dans un bureau physique ou qui ne le souhaitent tout simplement pas peuvent quand même effectuer facilement des opérations bancaires (en ligne). Par ailleurs, la numérisation permet également de réduire les coûts de distribution, ce qui rend les produits moins chers et mieux adaptés aux besoins du client. Les résultats de l'étude de l'EIOPA montrent que la numérisation a surtout eu un impact sur les produits d'assurance non-vie. Pour les produits d'assurance-vie, il est possible que les consommateurs soient plus enclins à recourir à des conseils personnalisés ou aux canaux de distribution classiques. Bien que la numérisation gagne en importance, les fuites de données et les cyber-risques préoccupent également les consommateurs.

## DURABILITÉ

Outre la numérisation, l'essor de la durabilité est également indéniable ces dernières années. Il s'agit non seulement d'un point important à l'ordre du jour de l'UE, mais de plus en plus de consommateurs prennent également conscience d'alternatives plus écologiques. De nombreuses compagnies d'assurances y répondent déjà en ajoutant des éléments de durabilité à leurs produits. Beaucoup en font aussi de la publicité. Cependant, le risque de greenwashing est

important. Il est question de greenwashing lorsque des entreprises fournissent des informations trompeuses qui les rendent plus vertes ou plus sociales qu'elles ne le sont réellement. Les autorités nationales compétentes de quatre pays européens ont déjà signalé des cas de greenwashing dans les IBIP en 2022. Les consommateurs éprouvent également des difficultés à déterminer si un produit est effectivement durable en raison de la complexité des

voyage. Les résultats de l'Eurobaromètre ont rapidement révélé que de nombreux consommateurs européens ne savent pas pour quoi ils sont assurés, p. ex. en cas de chômage soudain ou de catastrophe naturelle. Toutefois, il existe des différences importantes entre les États membres. Il apparaît également que plus de 71 % des consommateurs et 71 % des petites entreprises estiment que les conditions générales des assurances sont floues et



Consumers view on whether it is difficult to get unbiased advice on the perfect coverage for their needs by Member States (Source : EIOPA Flash Consumers' Eurobarometer 2022)

informations fournies pour les produits d'assurance. Depuis août 2022, les assureurs doivent également se conformer à la nouvelle réglementation en matière de durabilité. Dans ce cadre, ils doivent sonder les préférences de leurs clients en matière de durabilité.

Il ressort également du rapport de l'EIOPA que des conseils inadéquats et des conflits d'intérêts affectent la valeur des produits proposés aux consommateurs. Ainsi, pas moins de 12 autorités nationales de la concurrence ont indiqué que la vente trompeuse de produits unit-linked constituait un risque majeur.

## DÉFICIT D'ASSURANCE

Il est également question de ce que l'on appelle le déficit d'assurance. Il s'exprime généralement comme le dommage total non assuré par rapport à la perte totale. Dix-sept des vingt-quatre autorités nationales de la concurrence ont indiqué avoir trouvé des preuves de ce déficit d'assurance, notamment dans les cas de catastrophes naturelles et d'assurances

que ce que couvre précisément l'assurance n'est pas clair. Le jargon joue également un rôle important dans l'imprécision des produits. Ces éléments contribuent évidemment au déficit d'assurance. Néanmoins, ce déficit d'assurance présente également des aspects positifs : plus de la moitié des consommateurs et des petites entreprises sont convaincus qu'ils recevraient une compensation complète en cas de déclaration de sinistre. Pour accroître ces expériences positives, 15 des 24 autorités nationales de la concurrence surveilleront davantage ce déficit. Enfin, nous constatons également que depuis la pandémie, la numérisation et la technologie ont un impact important sur les produits et processus liés aux pensions.

## ENVIE DE LIRE LE RAPPORT COMPLET ?

Consultez-le sur le site web de l'EIOPA.

# Mise à jour : service bancaire de base pour les entreprises

***Dans la précédente édition de mars de Momentum 2022, nous avons déjà consacré un article au service bancaire de base pour les entreprises. Grâce à l'arrêté royal du 16 décembre 2022, le déploiement de ce service bancaire de base se poursuit.***

Alors que le tribunal de première instance de Bruxelles avait précédemment tenu l'État belge pour responsable de l'absence d'une réglementation élaborée pour le service bancaire de base pour les entreprises, un arrêté royal du 16 décembre 2022 a enfin étendu le service bancaire de base pour les entreprises. Cela s'est fait en application de la loi sur les services bancaires de base, déjà approuvée par le Parlement le 8 novembre 2020. Avec ce nouvel arrêté royal (AR) du 16 décembre 2022, l'État belge répond ainsi enfin aux aspirations de diverses entreprises qui rencontrent aujourd'hui d'importantes difficultés à établir une relation bancaire normale.

## **LA CHAMBRE DU SERVICE BANCAIRE DE BASE EXAMINE LA DEMANDE DE SERVICE BANCAIRE DE BASE**

Concrètement, l'AR crée une chambre du service bancaire de base composée de 6 membres, dont deux fonctionnaires complétés de quatre experts dans le domaine bancaire et financier. Cette chambre du service bancaire de base traitera les demandes d'entreprises qui rencontrent des difficultés pour conclure une relation bancaire.

Une entreprise (en ce compris les missions diplomatiques) qui éprouve des difficultés à conclure une relation bancaire par la voie commerciale régulière pourra dès à présent introduire une demande auprès de cette chambre du service bancaire de base. Une telle demande contient une « déclaration sur l'honneur » de cette entreprise indiquant qu'elle ne peut pas faire usage des services de paiement tels que prévus dans le Code de droit économique. Ces services de paiement comprennent (i) l'exécution de virements, (ii) la réception de fonds scripturaux, (iii) les retraits et dépôts d'espèces et (iv) la gestion générale d'un compte de paiement (électronique). Dès qu'une entreprise est privée de l'un de ces services de paiement, elle peut établir et fournir une déclaration sur l'honneur valable.

En même temps que cette déclaration sur l'honneur, l'entreprise devra également prouver qu'elle a déjà été refusée auprès de trois banks pour l'ouverture d'un compte bancaire. L'entreprise devra présenter les lettres de refus. Une lettre de l'organisme bancaire actuel avec lequel une relation bancaire existante a pris fin vaut également lettre de refus.

Le formulaire de demande sera mis à la disposition des entreprises qui le demandent par les organismes bancaires eux-mêmes.

Une fois que la demande a été introduite par l'entreprise auprès de la chambre du service bancaire de base, la chambre du service bancaire de base doit encore demander un avis à la Cellule de traitement des informations financières (CTIF) concernant cette entreprise. Si la CTIF ne réagit pas dans un délai de 60 jours, la demande est en tout cas considérée comme complète.

Les entreprises qui relèvent d'un contrôle accru de la législation anti-blanchiment et, en particulier, pour les commerçants en diamants, l'AR prévoit des obligations supplémentaires qui ont trait au profil pénal de l'entreprise et de ses mandataires et le respect de diverses mesures de compliance.

Les entreprises qui, dans leur fonctionnement opérationnel, sont confrontées à d'importantes quantités d'argent liquide devront elles aussi faire preuve de transparence quant à la nécessité de disposer d'un volume d'argent liquide et à leurs efforts pour mettre au point des solutions alternatives aux paiements en espèces.

En cas de demande complète, la chambre du service bancaire de base désignera finalement un organisme bancaire qui devra alors entamer la relation bancaire pour l'entreprise concernée dans les dix



jours ouvrables. La bank désignée devra toujours être une bank d'importance systémique. Il s'agit de banks ayant un impact significatif sur le système financier ou l'économie réelle en Belgique. Aujourd'hui, BNP Paribas Fortis, KBC Groupe, Belfius Bank, ING Belgique, Argenta et AXA Bank Belgium entrent ainsi en ligne de compte pour offrir un service bancaire de base aux entreprises.

Lors de la désignation d'une bank, la chambre du service bancaire de base devra veiller en particulier à une répartition uniforme des différentes catégories d'entreprises au sein de ces banks. Ainsi, il sera tenu compte de la part de marché respective d'une bank, mais la chambre du service bancaire de base devra également s'assurer que, par exemple, toutes les entreprises de jeux de hasard ne sont pas regroupées dans une seule bank.

### L'IMPACT SUR LE DÉROULEMENT COMMERCIAL DE RELATIONS BANCAIRES EXISTANTES

Ce lancement tant attendu de la chambre du service bancaire de base répond ainsi en grande partie aux préoccupations de différentes entreprises qui, par le passé, se sont battues pour être acceptées auprès d'un organisme bancaire. L'État belge semble ainsi satisfaire à ses obligations en vertu de la loi du 8 novembre 2020 et choisit résolument de donner à toutes les entreprises un accès maximal aux paiements électroniques.



**Brecht Debruyn, Avocat chez DBRN Business Law**

Reste à savoir si ce déploiement du service bancaire de base pour les entreprises changera quelque chose à la politique d'acceptation des institutions financières. Ainsi, les banks pourraient précisément utiliser cette mise en place de la chambre du service bancaire de base comme excuse pour exclure plus rapidement les entreprises difficiles des services financiers réguliers et les pousser ainsi vers la chambre du service bancaire de base.

Des autorités de contrôle comme la Bank nationale de Belgique et l'Autorité bancaire européenne ont déjà souligné l'importance de l'accès aux paiements électroniques pour chaque entreprise. Ainsi, les autorités de contrôle ont critiqué la technique du *de-risking* par laquelle les banks ont fermé sans motivation les relations bancaires de certaines catégories d'entreprises. Maintenant

qu'une alternative est disponible via cette chambre du service bancaire de base, cette critique passe un peu plus au second plan. Bien que la chambre du service bancaire de base doive garantir l'accès aux services de paiement (électroniques), il va de soi que les entreprises qui sont obligées de recourir à ce régime ne peuvent se prévaloir du service commercial normal d'une bank, tel qu'il est mis à la disposition d'entreprises qui parviennent à maintenir leur relation bancaire par le fonctionnement normal du marché.

L'avenir nous dira si ces préoccupations sont justifiées.

# Dashboard fraude FSMA

**Depuis juillet 2022, la FSMA publie un dashboard trimestriel contenant des statistiques et un aperçu des principales tendances en matière de fraude à l'investissement. Vous trouverez ci-dessous les chiffres pour l'ensemble de l'année 2022.**

L'une des missions de la FSMA est de lutter contre les activités illégales liées aux placements financiers. La FSMA présente les chiffres depuis juillet 2022 de manière claire dans un dashboard.

En 2022, de nombreuses plaintes ont été déposées concernant des plateformes de trading frauduleuses. Au quatrième trimestre, il était même question de plus de 50 % de toutes les plaintes. Pour les faux crédits également, quelque 25 signalements par mois ont été enregistrés tout au long de l'année. Cela représente environ 20 % du nombre total de plaintes.

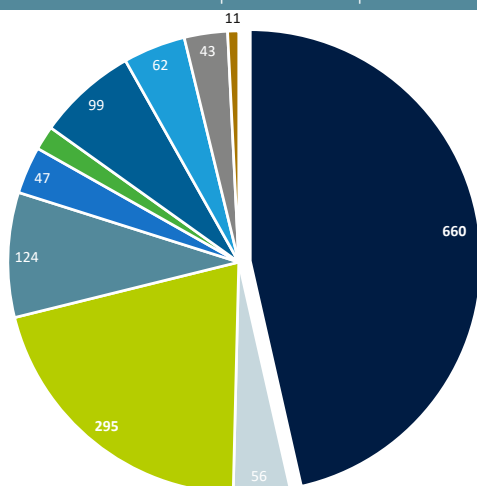
## FRAUDE « RECOVERY ROOM »

L'an dernier, le nombre de cas de fraude « recovery room » a également fortement augmenté. Il s'agit de victimes qui sont recontactées par les fraudeurs après avoir été escroquées. Il est signalé aux victimes qu'elles peuvent récupérer leur argent perdu.

Mais pour que cela soit possible, les victimes doivent d'abord réinvestir de l'argent. Les fraudeurs utilisent alors souvent les mots « frais de dossier » ou « taxes ». En fin de compte, le consommateur perd encore plus d'argent et ne reçoit aucun remboursement de son argent perdu. Nous constatons également que les fraudeurs tentent d'obtenir de l'argent des consommateurs par toutes sortes de moyens. Cela se fait notamment sur les réseaux sociaux, mais aussi via des formulaires de contact et des appels téléphoniques de soi-disant experts.

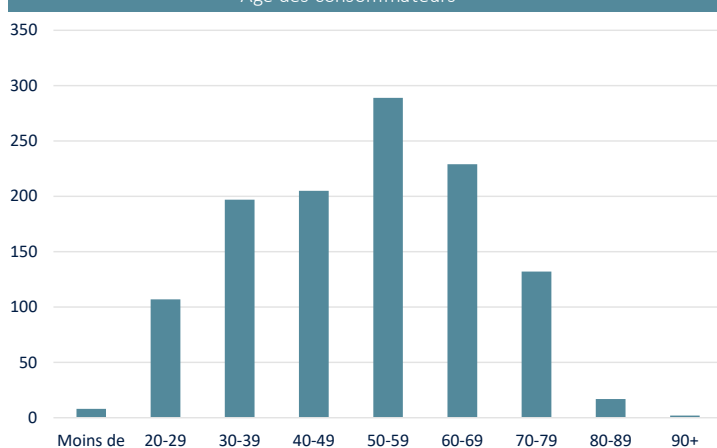
Il ressort des chiffres de la FSMA que ce sont surtout les 50-59 ans qui sont escroqués. Des consommateurs d'autres catégories d'âge tombent également dans le piège, mais un peu moins que le groupe des 50-59 ans.

Offres illicites : statistiques année complète 2022



Source : FSMA Dashboard 4<sup>e</sup>me trimestre 2022

Âge des consommateurs



Source : FSMA Dashboard 4<sup>e</sup>me trimestre 2022



### Assurances accidents (branche 1A)

- **Le 4 avril 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Webinar](#)
- 6 points assurance

### Assurances accidents du travail

- **Le 5 et 12 avril 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

### Assurance-vie pure

- **Le 5 avril 2023 | 10h00 - 12h30**  
[Webinar](#)
- 2 points banque & 2 points assurance

### Assurance incendie risques spéciaux et pertes d'exploitation

- **Le 6, 13 et 20 avril 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 18 points assurance

### Assurance maladie

- **Le 11 avril 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 6 points assurance

### Assurances sur la vie

- **Le 18 et 25 avril et le 16 et 23 mai 2023**  
**09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

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

- **Le 21 avril 2023 | 09h00 - 17h00**  
[Grâce-Hollagne](#)
- 7 points banque, 7 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

### Droit civil des successions et donations

- **Le 26 avril 2023 | 09h00 - 17h00**  
[Ottignies-Louvain-la-Neuve](#)
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341



### Droit fiscal des successions et donations

- **Le 15 mai 2023 | 09h00 - 17h00**  
[Ottignies-Louvain-la-Neuve](#)
- 6 point banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

### Actualisation de la fiscalité 2023

- **Le 16 mai 2023 | 13h30 - 17h45**  
[Grâce-Hollagne](#)
- 1,5 points banque, 2,5 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

### RC véhicules automoteurs et assistance

- **Le 16 et 23 mai et le 6 et 13 juin 2023**  
**09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

### RC générale

- **Le 17 et 24 mai 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 12 points assurance

### Assurances de responsabilité et de protection juridique

- **Le 17, 24 et 31 mai 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 18 points assurance

### Connaissances de base en assurances

- **Le 17 mai et le 2 et 7 juin 2023**  
**09h00 - 16h00**  
[Webinar](#)
- 18 points assurance

### Actualisation de la fiscalité (Virtual Classroom)

- **Le 23 mai 2023 | 13h30 - 17h45**  
[Webinar](#)
- **Le 30 mai 2023 | 13h30 - 17h45**  
[Webinar](#)
- 1,5 points banque, 2,5 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

### Dommages corporels

- **Le 25 mai et le 1, 8 et 15 juin 2023**  
**09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 24 points assurance

### Les pensions complémentaires de A à Z (avec livre) (Virtual Classroom)

- **Le 25 mai et le 1 juin 2023**  
**13h30 - 17h30**  
[Webinar](#)
- 7 points assurance

### Formation fiscale approfondie (Virtual Classroom)

- **Le 26 mai 2023 | 09h00 - 17h00**  
[Webinar](#)
- 2 points banque, 6 points assurance, 6 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation

### Assurances vie avec composante investissement

- **Le 30 mai 2023 | 09h00 - 16h00**  
[Insert Bruxelles](#)
- 6 points assurance

Inscrivez-vous sur :  
[www.edfin.be](http://www.edfin.be)

Nos partenaires :





## 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](mailto: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](mailto:gdpr@bzb-fedafin.be).

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



[WWW.BZB-FEDAFIN.BE](http://WWW.BZB-FEDAFIN.BE)