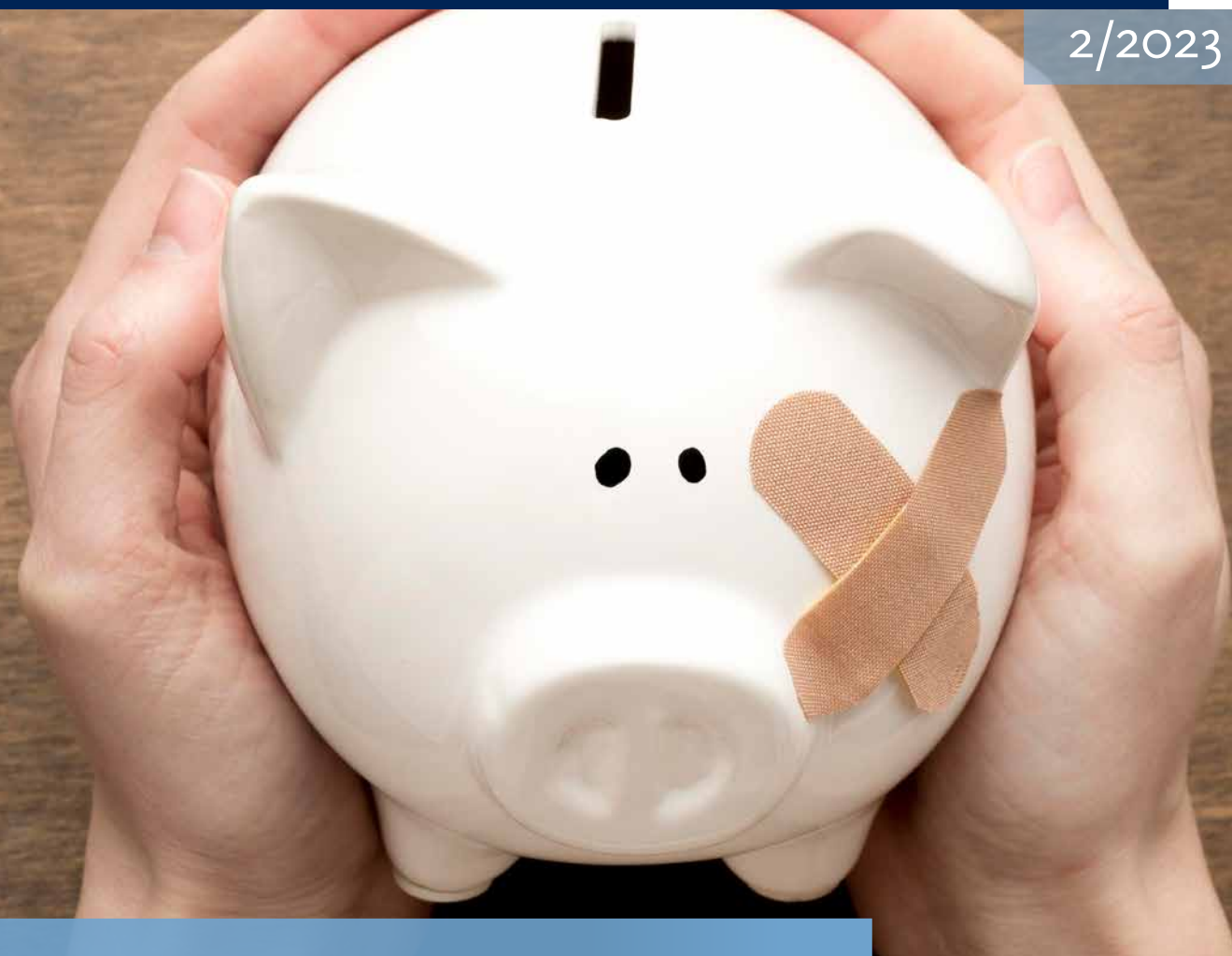


Momentum

25^e ANNÉE | TRIMESTRIEL | JUIN 2023

2/2023



BZB-Fedafin veille aux intérêts des intermédiaires indépendants dans les projets de réforme fiscale

**Le monde devient de plus en plus complexe.
De plus en plus de règles.
De plus en plus d'infos à connaître, de choses à savoir.
Et du coup, de plus en plus de moments qui pourraient mal tourner.
Des instants délicats où la dispute n'est pas loin.
Avec nos voisins, notre employeur. Notre ex ou un fournisseur.
Ou simplement un inconnu que l'on croise dans la rue.**

Quand ça arrive, de nombreuses questions se posent très vite.
Ai-je vraiment raison ? Suis-je en droit ?
Est-ce que l'argument adverse tient la route ?
Combien cela pourrait-il me coûter ?
Et surtout : qui va me défendre ?
À qui puis-je parler ?
Appeler directement un avocat n'est pas toujours nécessaire
et risque fort de coûter cher.
Et Google a clairement ses limites.
Surtout si on ne comprend pas ce qu'on lit.

Voilà clairement un moment Euromex.
Tout simplement parce que les juristes d'Euromex
se sentent parfaitement à l'aise dans toutes les branches du droit.
Ils écoutent votre question, analysent votre situation
et négocient avec la partie adverse.
Toutes les solutions possibles sont envisagées
pour vous aider, vous conseiller
ou vous obtenir une compensation.

**Mais comment faire appel à un juriste Euromex ?
En fait, vous pouvez peut-être déjà compter sur l'un d'eux.
Jetez un œil à vos papiers d'assurance pour vérifier si vous
bénéficiez de la protection juridique Euromex.
C'est le cas ? Félicitations, l'un de nos juristes est à votre service.
Ce n'est pas encore le cas ? Parlez-en vite à votre courtier.**

Quoi qu'il en soit, vous devriez toujours avoir
un juriste Euromex à vos côtés.
Parce qu'on ne sait jamais ce qui peut arriver.
Mais une chose est certaine, vous pouvez toujours
compter sur un juriste Euromex.

Plus que jamais
le moment
pour Euromex

euromex

rechtsbijstand | protection juridique

Des juristes qui **écoutent**. Et **agissent**.



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 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 | 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.

Alors que l'été arrive lentement mais sûrement et que certains d'entre nous aspirent déjà à de bonnes vacances, le soleil se fait encore attendre. Cela ressemble au reflet de l'économie actuelle à laquelle nous sommes confrontés en Belgique.

Contrairement aux craintes de la fin de l'année dernière, nous ne sommes pas tout de suite entrés en récession. L'économie belge se porte un peu mieux que prévu, mais les défis sont nombreux. Un point important reste l'inflation, en partie combattue par les hausses de taux des banquiers centraux. Bien qu'il s'agisse d'une étape nécessaire, elle a un impact évident tant sur les ménages que sur les entreprises. La hausse des taux d'intérêt a inévitablement entraîné une baisse de l'octroi de crédits par rapport aux années précédentes. En tant qu'agents bancaires et intermédiaires de crédit, nous essayons toujours de servir au mieux nos clients, mais ce n'est pas simple aujourd'hui.

Par ailleurs, c'est le ministre Van Peteghem qui inquiète les intermédiaires indépendants avec ses projets de réforme fiscale. Nous espérons que les différents arguments et propositions de BZB-Fedafin pourront être pris en compte. En effet, la question est de savoir si le projet actuel permettra une croissance économique solide. Il en va de même pour le serment bancaire. Il est incompréhensible que le serment bancaire s'applique soudainement aux agents bancaires indépendants, et ce en plus de toutes les règles de conduite existantes. Le ministre ne le sait peut-être pas, mais de nombreuses règles de conduite sont déjà d'application. En outre, la FSMA, en tant que régulateur, peut déjà imposer des sanctions. À l'origine, l'objectif du serment bancaire est de viser précisément la direction de la banque, qui prend les décisions et déploie la stratégie. Il est donc très douteux que ce serment bancaire ait l'effet escompté. Nous vous tiendrons en tout cas au courant des développements pertinents à ce sujet.

Ce dont nous pouvons être certains, c'est de l'enquête annuelle FiMiS pour les intermédiaires en assurances, qui sera suivie d'inspections de la FSMA. Comme chaque année, nous avons organisé de nombreux ateliers et formations avec BZB-Fedafin. De plus, BZB-Fedafin vous assiste pour améliorer vos procédures et prendre les mesures nécessaires à la suite d'un rapport d'inspection.

Ainsi, nous avons notamment développé un nouveau modèle de document afin de pouvoir effectuer une analyse des inducements pour votre agence et nos modèles de documents ont été adaptés aux nouvelles règles de durabilité. Un thème qui nous concerne bien entendu tous et qui sera également le thème du congrès BZB-Fedafin du 19 octobre 2023 au désormais familier Brussels Expo.

Le rôle de BZB-Fedafin est d'assister et de soutenir ses membres, qu'il s'agisse de circonstances économiques changeantes, de réformes fiscales ou de questions juridiques. Sachez que nous sommes là pour vous, que nous vous aidons à relever ces défis et que nous défendons vos intérêts au plus haut niveau. Car vos intérêts sont notre priorité.

contenu

- 3 Interview de Kathleen Verhelst
- 4 « Il est toujours important de s'inscrire dans la réalité, en amont comme en aval »
- 6 « Aujourd'hui, les clients sont mieux informés »
- 12 Création du statut de sous-agent (en formation) pour l'intermédiation en crédit
- 14 La banque en ligne en plein essor
- 16 Questionnaire AML FSMA
- 17 Droit à la déconnexion
- 18 Modèle de document analyse générale des inducements
- 19 Projets de réforme fiscale
- 21 Délais déclaration fiscale
- 22 Edfin continue à élargir son offre
- 24 Plan de formation
- 26 Vivium Digital Awards
- 28 Rapport annuel d'Ombudsfin

À la demande de BZB-Fedafin, Kathleen Verhelst et Christian Leysen de l'Open Vld ont introduit en mai 2022 la proposition de loi relative à la simplification de la fourniture de documents d'information tarifaire dans les agences bancaires. La proposition de loi figure entre-temps à l'ordre du jour de la commission de la Chambre.

De quoi s'agit-il ?

Actuellement, chaque agence bancaire doit mettre une version papier d'un document d'information sur les tarifs à la disposition de chaque client dans la partie publique de l'agence, afin qu'il puisse le lire en version imprimée. BZB-Fedafin souhaite toutefois que cela soit modifié. Selon l'organisation professionnelle, il suffirait de placer ce document uniquement sur le site web ou de le mettre à la disposition de (non-)clients qui le demandent spécifiquement. En outre, ce gaspillage de papier est néfaste pour l'environnement. Ce point a été repris par l'Open Vld et traduit dans une proposition de loi. Nous estimions donc qu'il était temps d'interviewer Kathleen Verhelst, l'une des personnes à avoir introduit la proposition.

BZB-Fedafin a évoqué auprès de votre parti la surcharge de prospectus physiques. Concrètement, nous demandons que la distribution du document d'information tarifaire se limite à sa publication sur le site web ou à sa mise à disposition à la demande du client. Pourquoi avez-vous répondu à notre demande de réduction des nuisances ?

Nous essayons d'éliminer systématiquement les charges administratives excessives. La plus-value de la tâche administrative concernée est d'ailleurs nulle. Peu de consommateurs choisissent encore aujourd'hui de consulter des prospectus papier. Tout est disponible numériquement.

La législation doit aussi vivre avec son temps. La législation actuelle qui impose une mise à disposition physique obligatoire de documents d'information tarifaire et de glossaires date de 1998, il y a près de 25 ans. Dans la société de l'information d'aujourd'hui, c'est dépassé.

Interview de Kathleen Verhelst



Kathleen Verhelst, députée Open Vld

La législation belge actuelle déroge également à la directive européenne. Nous sommes actuellement à nouveau plus stricts (gold-plating). Ce à quoi nous nous opposons systématiquement dans le cadre d'une concurrence loyale entre les entrepreneurs nationaux et européens.

En quoi consiste la proposition de loi en bref? Pensez-vous que vous trouverez une majorité en la matière et que la proposition sera votée au cours de cette législature ?

Notre proposition vise à supprimer l'obligation pour les gérants d'agences

bancaires de fournir physiquement à tout moment un document d'information tarifaire et un glossaire. Dans notre proposition, nous tenons compte de l'évolution numérique et une mise à disposition électronique suffit donc.

Alors que c'est un soulagement pour le gérant de l'agence bancaire, rien ne change pour le consommateur : ce dernier peut toujours consulter les tarifs et les glossaires de façon très accessible et en toute transparence. Nous estimons d'ailleurs que cette transparence et la possibilité de comparer les tarifs sont très importantes pour

garantir la concurrence sur le marché des assurances. L'accessibilité reste donc essentielle. Les consommateurs qui ont tout de même besoin d'informations sur un support durable, comme le papier, peuvent évidemment toujours le demander gratuitement.

Les droits des consommateurs ne changent pas et la possibilité de comparer les tarifs est renforcée en misant davantage sur le numérique, tout en soulageant le détenteur d'agence bancaire et en réduisant la consommation de papier et d'encre. Cette proposition est en tout cas un quick win qui, en fait, ne devrait pas avoir d'opposants au parlement. Actuellement, nous attendons encore les avis du ministre Dermagne, de Febelfin, BZB-Fedafin, Okra, Test-Achats et l'ASBL Lire et Écrire.

L'intermédiaire indépendant dans le secteur bancaire et des assurances est soumis à de nombreuses obligations administratives. Y a-t-il encore des propositions sur la table pour alléger cette charge ?

En effet, le cadre réglementaire pour le secteur de la banque et des assurances est de plus en plus vaste et surtout plus complexe. Et ce, alors que l'offre de produits d'assurance est de plus en plus étendue. Nous, les libéraux, continuerons à évaluer en permanence ces obligations administratives au Parlement et à chercher le soutien nécessaire pour supprimer tout ce qui est administration inutile. Pour ce faire, nous restons en contact avec le secteur, avec le terrain.

« Il est toujours **important**
de s'inscrire dans la **réalité**,
en **amont** comme en **aval** »

Le mercredi 19 avril la proposition de loi sur la résiliation de contrats d'assurance a été approuvée dans la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique. Suite à cette approbation, nous voudrions interviewer Patrick Prévot, demandeur de cette proposition de loi.



Patrick Prévot, député PS

Le mercredi 19 avril la proposition de loi sur la résiliation de contrats d'assurance, portée par vous, a été approuvée dans la Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique. Pourquoi avez-vous initié cette proposition de loi ?

Je suis engagé dans un combat pour la protection des consommateurs et le secteur des assurances est l'un des secteurs pointés du doigt par les associations de défense. Il y a des failles à corriger. Auparavant, la résiliation du contrat d'assurances était une procédure lourde pour le consommateur : le contrat était reconduit automatiquement d'année en année sauf opposition trois mois au moins avant échéance, par lettre recommandée ou exploit d'huissier. Cette formalité (qui n'est plus adaptée à notre environnement numérique) pouvait décourager le consommateur à résilier un contrat qui ne lui était plus favorable ou à accepter une proposition concurrente. Il me semblait impératif d'alléger les conditions pour que le consommateur dispose d'une plus grande liberté pour exercer son choix tout en préservant la sécurité juridique des deux parties.

Est-ce que vous avez pris en compte les commentaires du secteur de l'assurance ?

Oui, nous avons consulté le secteur des assurances, dans la tradition du dialogue social, mais également pour prendre connaissance de leurs avis d'experts, leurs craintes ou éventuelles contre-propositions. Consulter le secteur, c'est aussi s'assurer que la proposition de loi ne soit pas contre-productive et n'atteigne pas l'objectif visé par faute d'anticipation du législateur. Il est toujours important de s'inscrire dans la réalité, en amont comme en aval, c'est pourquoi une évaluation de la loi sera faite par la Commission des Assurances deux ans après son entrée en vigueur. Cela offrira un premier bilan objectif et ouvrira de nouveaux débats.

S'il existe un nombre minimum de distributeurs automatiques (de billets), ne devrait-on

pas également garantir le maintien d'un nombre minimum d'agences ?

Le maintien d'un nombre minimum d'agences est une question importante qui diffère quelque peu de la logique des distributeurs de billets. Maintenir des agences, c'est pérenniser un contact humain, un dialogue en face-à-face entre client et employé qui reste primordial pour toute une partie de la population qui ne possède pas les "compétences numériques" suffisantes pour effectuer certaines démarches. Ne pas savoir se connecter à ltsme, utiliser une application, convertir un document Word en PDF, et j'en passe, devient un véritable handicap. D'ailleurs, ce ne sont pas forcément les personnes âgées les plus touchées. Fin 2022, une étude de la Fondation Roi Baudouin cassait les préjugés en montrant que 33% des 16-24 ans étaient en situation de

« vulnérabilité numérique ». Pire, – et c'est ce qui m'interpelle beaucoup en tant que socialiste – la maîtrise numérique est en corrélation avec le niveau social. En résumé, qui dit « précarité socioéconomique » dit le plus souvent « précarité numérique », ce qui renforce un sentiment d'exclusion sociale. C'est un sujet sur lequel j'interpelle les membres du gouvernement en Commission (exemple : fermeture du Bureau des Finances de la ville d'Ath). Le maintien d'un nombre minimum d'agences n'est pas à l'ordre du jour et la législation est en passe de se terminer, mais l'idée n'est pas morte et enterrée et elle pourrait très bien être débattue dans un avenir proche.

Let's make your smartphone
really **SMART!**

APPAREIL FIXE + CENTRALE TÉLÉPHONIQUE
+ TÉLÉPHONE PORTABLE

= **3 EN 1** 

La solution smart qui s'intègre à

Brio - Brokercloud - Sigura.



Scannez ici pour la démo 



« Aujourd'hui, les clients sont mieux informés »

Les banques et les compagnies d'assurances sont actuellement confrontées à des défis gigantesques. Pensez par exemple à la réglementation de plus en plus complexe, à la numérisation et au « new kid on the block » : la durabilité. Tous ces éléments ont inévitablement un impact sur l'activité de l'intermédiaire indépendant. Mais qu'en pensent les banques et les assureurs proprement dits ? Et quels conseils peuvent-ils donner à l'intermédiaire ? Nous avons posé la question à Guy Schellinck, CEO de Beobank et à Yves Van Laecke, CCO de la Banque Nagelmackers.

GUY SCHELLINCK

Quels défis distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants dans les années à venir ?

Le paysage bancaire a radicalement changé ces dernières années en raison de divers facteurs comme les attentes des clients, les évolutions technologiques, la baisse des marges sur les produits et services bancaires et une réglementation croissante. De ce fait, l'interaction entre les différents canaux bancaires et les clients est également modifiée. En 2023, les clients contactent leur banque via divers canaux et attendent, lors de chaque contact, que le collaborateur soit parfaitement au courant de leur situation personnelle et dispose de l'expertise nécessaire pour pouvoir prodiguer rapidement des conseils sur mesure.

Un premier défi consiste donc à veiller à ce que chaque point de vente, y compris les agents indépendants, soit un élément fonctionnel de toute l'expérience bancaire du client.

L'adoption de la technologie est à cet égard essentielle pour soutenir tant

le client que l'agent. Nous visons un équilibre dans lequel les clients peuvent effectuer eux-mêmes des opérations bancaires simples – ouvrir un compte, demander une carte bancaire ou de crédit... – où et quand ils le souhaitent et peuvent faire appel à l'expertise de nos agents si nécessaire. En utilisant correctement la technologie et l'expertise, nous pouvons offrir un meilleur service à nos clients.

D'autres défis pour un agent sont l'augmentation de l'expertise, l'agrandissement d'échelle et la diversification. Aujourd'hui, les clients sont mieux informés et peuvent facilement comparer les produits et services. En tant que personne de confiance, les agents offrent des conseils sur mesure et, pour répondre aux attentes changeantes des clients, ils doivent continuer à améliorer leur expertise.

Mais l'expertise exige une spécialisation, ce qui demande du temps et une approche différente. Connaître chaque produit dans les détails n'est pas réaliste, c'est pourquoi nos équipes commerciales

sont passées de collaborateurs polyvalents à des équipes de spécialistes. Une telle structure nécessite des économies d'échelle du point de vente en attirant plus de clients et en proposant une offre produit plus diversifiée. Pour les agents, il est crucial de relever ces défis afin de rester pertinents et de continuer à donner des conseils précieux.

Nos agents sont proches de nos clients et ne comprennent que trop bien ces défis. En général, ils sont donc prêts à jouer, avec le soutien de la banque, un rôle actif dans ces évolutions.

Le principal défi est probablement la rapidité des changements, ce qui nécessite de la flexibilité dans l'organisation de l'agence et le business model de l'agent. Cela demande un esprit d'entreprise permanent et un développement personnel, ce qui n'est pas toujours simple pour les petites structures. La banque a un rôle important à jouer dans le soutien aux agents. Il est essentiel à cet égard d'établir une relation de confiance à long terme entre la banque et l'agent.

Quelles sont les ambitions de Beobank en matière de durabilité ?

Pour Beobank, il est important d'intégrer les 3 aspects ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans nos pratiques d'entreprise avec des actions concrètes qui contribuent à un avenir durable. La recherche de la durabilité et d'un impact social devient en effet de plus en plus importante pour nos collaborateurs, actionnaires, consommateurs et régulateurs ; ensemble, nous pouvons tous jouer un rôle actif à cet égard.

En tant que banque, nous voulons être proches de nos clients et rester à leurs côtés pour réaliser leurs projets afin qu'ils puissent profiter davantage de la vie. Notre slogan « Vous êtes bien entouré » englobe également la manière dont nous déployons notre stratégie de développement durable autour de 3 piliers importants, chacun avec des priorités et des actions concrètes différentes.

Tout d'abord, nous voulons prendre soin de tous nos collaborateurs, y compris de nos agents, ce qui signifie que nous veillons à ce que chacun puisse travailler dans un environnement stimulant, positif et efficace, avec un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie privée.

« Prendre soin de nos clients » signifie que nous sommes une banque accessible à tous et que nous voulons accompagner durablement nos clients dans leurs projets.

Enfin, « prendre soin de notre écosystème (environnement et parties prenantes) » signifie que nous sommes attentifs au monde dans lequel nous vivons : réduire notre empreinte écologique et contribuer à une société meilleure et plus inclusive en (re)créant des liens.

Je rappelle aussi que Beobank fait partie du Crédit Mutuel, un groupe coopératif qui n'est pas coté en bourse et dont le développement durable fait partie de l'ADN. Depuis peu, le groupe Crédit Mutuel bénéficie d'un « dividende social » : n'ayant pas à verser de dividende aux actionnaires, le groupe a décidé d'utiliser 15 % de son résultat annuel pour construire un monde plus durable et plus solidaire. La Belgique pourra également en profiter, notamment grâce au développement de produits inclusifs et au soutien des projets de solidarité et d'environnement.

Chez Beobank, nous examinons aussi actuellement comment gérer au mieux les défis liés au changement climatique et aux investissements dans la transition énergétique.

Par ailleurs, il y a bien entendu de nombreuses nouvelles obligations réglementaires, tant au niveau du produit (hypothèques & score EPS, adaptations MiFID en matière de conseil en investissement, etc.) qu'au niveau de la politique, dont il faut tenir compte. Outre nos propres initiatives, nous prenons bien entendu les mesures nécessaires pour satisfaire à toutes les obligations réglementaires.

La durabilité est actuellement un sujet brûlant. De nombreuses obligations en matière de durabilité ont également été ajoutées pour l'intermédiaire. Quelles actions Beobank entreprend-elle à cet égard ? Avez-vous des conseils pour l'intermédiaire dans ce domaine ?

Un agent indépendant est une entreprise en soi et est en d'autres termes soumis aux mêmes obligations que la banque. Chez Beobank, nous nous efforçons dès lors de mettre tout développement – et cela vaut donc également pour les futures adaptations de produits ou de processus en matière ESG – à la disposition de tous nos canaux de vente, y compris de nos agents. Il est de notre responsabilité de les aider dans cette tâche.

Nous sommes convaincus que les agents peuvent jouer un rôle particulier vis-à-vis des clients pour les accompagner dans cette transition. En effet, ils entretiennent une relation de confiance étroite avec le client, disposent d'une forte connaissance locale et offrent un service d'excellence et une proximité. Ces éléments constituent depuis longtemps un atout de notre réseau indépendant. Malgré la numérisation et l'automatisation, nous restons, là où c'est possible, attachés à ces atouts. La proximité est et reste une valeur caractéristique essentielle pour Beobank.

Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues, quel impact cela a-t-il sur



Guy Schellinck, CEO de Beobank

vosre entreprise ? Et sur l'intermédiaire ?

Les règles sont de plus en plus strictes et on s'attend à ce que cela ne fasse qu'augmenter. Cela ressemble parfois à une surenchère entre la législation européenne et locale, ce qui accroît la complexité. En outre, les sanctions augmentent aussi, tant pour les banques que pour les intermédiaires, par exemple lors de l'introduction du serment bancaire.

L'impact de cette réglementation élargie est comparable pour les banques et les intermédiaires. Cela souligne cependant une nouvelle fois la nécessité d'une formation et d'une spécialisation dans nos activités. Dans le même temps, cela entraîne une charge administrative accrue pour les deux parties afin de satisfaire aux nouvelles exigences formelles.

En outre, cela augmente également les coûts. L'agrandissement d'échelle peut offrir une solution pour répartir la structure de ces coûts. Toutefois, la banque a également pour responsabilité de revoir et d'automatiser en permanence les processus existants afin de limiter l'augmentation des coûts pour les deux parties.



Enfin, la mise en place de contrôles automatiques est essentielle pour garantir un service correct et limiter les risques tant pour l'agent que pour la banque.

Nous abordons ces défis avec nos intermédiaires et continuons dès lors à nous employer à offrir le soutien nécessaire et à tendre vers une gestion d'entreprise efficace et conforme, tout en gardant à l'esprit les intérêts tant de la banque que des intermédiaires.

YVES VAN LAECKE

Quels défis distinguez-vous pour les intermédiaires indépendants dans les années à venir ?

L'un des plus grands défis réside bien entendu dans le renforcement des exigences réglementaires. Respect du KYC (Know your customer), respect du questionnaire ESG et de son application, respect de la législation RGPD stricte, respect permanent des règles MIFID pour le client final, etc.

Par ailleurs, il est évident que le monde des assurances et celui des banques ne sont pas toujours parallèles en matière d'exigences, si bien qu'il restera difficile pour les intermédiaires indépendants proposant un service hybride de maîtriser ces deux mondes de manière optimale en termes d'exigences administratives et légales.

La durabilité est actuellement un sujet brûlant. De nombreuses obligations en matière de durabilité ont également été ajoutées pour l'intermédiaire. Quelles actions la Banque Nagelmackers entreprend-elle à cet égard ? Avez-vous des conseils pour l'intermédiaire dans ce domaine ?

Il est évident que la durabilité ou l'ESG sont incontournables dans les conseils quotidiens fournis au client final. Nagelmackers tente ici d'offrir le soutien nécessaire depuis le siège social via la mise en œuvre de diverses questions

ESG pour le client final et sur la base des réponses à ces questions, elle propose un certain nombre de « solutions d'investissement ».

La touche ESG devra également peser sur le crédit dans les mois et années à venir. Ici aussi, notre banque est en train de franchir des étapes importantes.

Un conseil aux intermédiaires est en tout cas de ne pas penser que cet élément sera encore réversible. Il est évident que la durabilité doit être intégrée dans les conseils, l'offre et le comportement de chacun dans le secteur financier et en dehors.

Il y a environ trois ans, la Banque Nagelmackers a décidé de se concentrer davantage sur les clients fortunés. En janvier, un article du journal De Tijd mentionnait que vous souhaitiez tirer plus de revenus de services supplémentaires pour les fonds de pension ou les assureurs. La Banque Nagelmackers travaille encore actuellement avec une trentaine d'agents indépendants. Comment l'intermédiaire indépendant s'inscrit-il dans cette vision ?

Pour nous, la stratégie n'a pas changé pour l'intermédiaire indépendant. Outre l'offre de solutions d'investissement, d'épargne et de crédit pour nos familles stratégiques, ce qui est également la tâche essentielle de notre intermédiaire indépendant et de notre réseau d'agences, un « moteur de croissance » supplémentaire vient s'ajouter sous la forme d'une approche des fonds de pension et des assureurs pour la gestion de leurs liquidités. Ce dernier point n'aura donc absolument aucun impact sur le développement ultérieur de nos intermédiaires indépendants. L'approche de ce nouveau groupe cible sera en effet assurée par une équipe distincte depuis le siège central.

Les exigences du régulateur sont de plus en plus étendues,



Yves Van Laecke, CCO Banque Nagelmackers

quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ? Et sur l'intermédiaire ?

Ces dernières années, les équipes Risk et Compliance n'ont fait que croître au sein de toutes les institutions financières et donc aussi au sein de la Banque Nagelmackers. Il est donc clair que les exigences réglementaires accrues ont un impact énorme sur notre banque et, par conséquent, sur nos collaborateurs sur le terrain, dont nos intermédiaires.

Ils deviennent de plus en plus le contrôle de première ligne pour la banque et pour le régulateur. Cela a un impact énorme sur notre force commerciale et c'est pourquoi nous devons nous « réinventer ». Car nous ne pouvons plus ignorer ces exigences. Sous le slogan « if you can't beat them, join them », je suis convaincu que nous pouvons plutôt montrer à nos collaborateurs commerciaux les opportunités de contacter leurs clients dans le cadre de la réglementation. Ce « moment de contact » peut être transformé en une opportunité commerciale pour apprendre à mieux connaître le client et éventuellement faire des affaires supplémentaires lors de cette prise de contact.

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 Q² - 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

PARCE QUE L'INDÉPENDANCE PAIE.



CONGRÈS BZB-FEDAFIN

UN AVENIR DURABLE ASSURÉ

**SAVE
THE DATE**

19.10.2023
BRUSSELS EXPO



PROGRAMME

09h00

ACCUEIL

10h00

MARCHÉ DE L'INFORMATION
POUR L'INTERMÉDIAIRE
(ATELIERS)

MANDARINE GESTION
AXA INVESTMENT MANAGERS
ROTHSCHILD & CO ASSET MANAGEMENT
AG INSURANCE
INVESCO
J.P. MORGAN ASSET MANAGEMENT
ARGENTA
SCHRODER INVESTMENT MANAGEMENT
(EUROPE) S.A. BELGIUM BRANCH
JANUS HENDERSON INVESTORS
THE ONELIFE COMPANY SA
COMGEST BELGIUM
PICTET ASSET MANAGEMENT
BLI-BANQUE DE LUXEMBOURG
INVESTMENTS/LA FRANÇAISE
NORDEA INVESTMENT FUNDS S.A.
PGIM INVESTMENTS
DPAM
FLOSSBACH VON STORCH S.A.
M&G INVESTMENTS

12h00

DÉJEUNER

Inscrivez-vous sur
www.bzbfedafincongres.be

DÉBUT DE LA SESSION PLÉNIÈRE

PRÉSENTATION
Hanne Decoutere

13h20

Albert Verlinden (NL)
Président BZB-Fedafin

13h30



Selien De Schryder (NL)
Professeur Macroéconomie
empirique Université de
Gand

14h10



Virginia Schreurs (NL/FR)
Sustainability Manager Assuralia



Tom Van den Berghe (NL)
Director Sustainable
Finance Febelfin

14h55

PAUSE

16h00



Hélène Lanier (FR)
CEO 2DII

16h30



Peter Hinssen (NL)
Conférencier international

17h15



Bert Kruismans (NL/FR)
Comédien

17h45

Réception

Création du statut de sous-agent (en formation) pour l'intermédiation en crédit

Le 20 avril 2023, BZB-Fedafin a envoyé un courrier au vice-premier ministre et ministre de l'Économie et de l'Emploi, Pierre-Yves Dermagne, et au vice-premier ministre et ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, en leur demandant de créer également le statut de sous-agent (en formation) pour les intermédiaires de crédit.

constituent la manière idéale de démarrer l'activité de distribution d'assurances sous le statut d'indépendant. Grâce à ce statut, vous pouvez acquérir l'expérience pratique requise en tant qu'indépendant, mais sous la surveillance de l'agent ou du courtier.

BZB-Fedafin ne comprend pas pourquoi le statut de sous-agent en formation n'existe pas encore dans l'intermédiation en crédit et est dès lors demandeuse de le créer.

Par ailleurs, le statut de sous-agent est actuellement limité aux intermédiaires en crédit hypothécaire. BZB-Fedafin souhaite également créer le statut de sous-agent pour les intermédiaires en crédit à la consommation. Nous espérons que les ministres Pierre-Yves Dermagne et Vincent Van Peteghem examineront notre demande et prendront les initiatives législatives nécessaires.

BZB-Fedafin a appris de ses membres qu'il était particulièrement difficile d'adhérer à la profession d'intermédiaire de crédit. En effet, il est uniquement possible d'acquérir l'expérience requise en tant que travailleur salarié auprès d'un courtier ou agent établi. BZB-Fedafin souhaiterait que cela change.

L'accès à la profession est actuellement soumis à quelques exigences. Ainsi, les personnes concernées doivent s'assurer qu'elles disposent à la fois des connaissances théoriques requises et de l'expérience pratique. C'est surtout ce dernier point qui pose problème. Les jeunes diplômés peuvent par exemple travailler en tant que « PCP en formation » parce qu'ils possèdent les connaissances théoriques requises, mais pas les connaissances pratiques requises. Le statut de « PCP en formation » suppose toutefois que vous vous affiliez en tant que travailleur salarié. Et c'est précisément là que le bât blesse.

Les statuts de sous-agent et de sous-agent en formation existent depuis un certain temps dans le secteur des assurances et



Obligatoires dans votre secteur

La saison des éco-chèques est lancée ! Offrez du pouvoir d'achat vert à vos collaborateurs

Profitez du **tarif ultra avantageux** pour les membres de BZB-Fedafin



35% de réduction*
sur Ticket EcoCheque
avec le code promo
EC0322BZBFEDAFIN39



Une question ?
antoine.schaetsaert@edenred.com

* Renseignez votre code promo dans votre espace MyEdenred ou mentionnez-le à votre gestionnaire de dossier Edenred afin de profiter du tarif exclusif. Réduction applicable sur la prestation de service de base.



SEPTEMBRE

Macro-économie et finance

- **Le 14 septembre 2023 | 09h00 - 17h00**
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Analyse du marché assurances incendie

- **Le 19 septembre 2023 | 09h00 - 12h00**
[Webinaire](#)
- 2,5 points assurance

Produits d'investissement financier

- **Le 25 et 26 septembre 2023 | 09h00 - 17h00**
[Ibis Louvain-La-Neuve](#)
- 12 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341



NOVEMBRE

La réglementation européenne et son impact sur les banques

- **Le 16 novembre 2023 | 09h00 - 17h00**
[Dolce La Hulpe Bruxelles](#)
- 6 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Insurance Insights 2023 - Vie

- **E-learning**
- 4 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341 & pour les membres de BZB-Fedafin

Insurance Insights 2023 - Non-Vie

- **E-learning**
- 4 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341 & pour les membres de BZB-Fedafin

La clause bénéficiaire en assurance-vie

- **Webinar on demand**
- 2,5 points banque & 2,5 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

Fin de mandat, fusion et reprise

- **Webinar on demand**
- Exclusivement pour les membres de BZB-Fedafin

Inscrivez-vous sur :

www.edfin.be

Nos partenaires :



La banque en ligne en plein essor

Le 2 mai 2023, Febelfin a publié le dossier « To app or not to app ». Pour le compte de Febelfin, le bureau d'études iVOX a mené une enquête en ligne sur le comportement bancaire en ligne des Belges. Les résultats ont montré que la banque en ligne continue de croître et que le nombre d'agences et de contacts physiques plonge légèrement.

SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

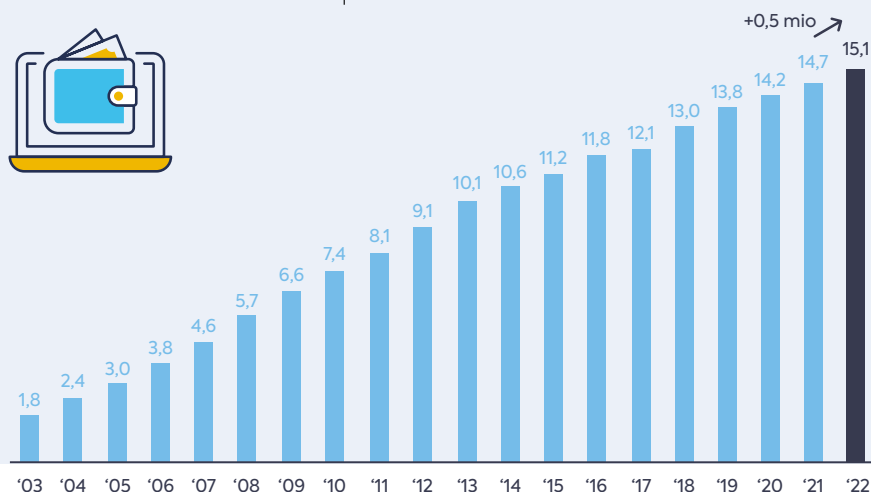
La banque en ligne est devenue incontournable. Même après la pandémie de coronavirus, la banque en ligne continue de gagner en popularité. Elle apporte une grande facilité : vous pouvez simplement effectuer des paiements depuis votre fauteuil et quand vous en avez le temps. Il ressort de l'enquête qu'un quart des Belges affirment avoir encore plus recours à la banque en ligne qu'en 2021. Cette tendance à la hausse se reflète clairement dans le nombre d'abonnements pour le PC banking et la banque mobile. Ceux-ci augmentent de manière spectaculaire chaque année, surtout dans les services bancaires mobiles. Les canaux les plus populaires restent donc le PC (89 %) et l'application bancaire sur le smartphone (82 %). Ce dernier est surtout populaire auprès des jeunes (93 %), mais les plus de cinquante ans semblent aussi avoir

trouvé le chemin de ce canal (73 %). Les rendez-vous physiques à l'agence doivent peu à peu commencer à faire place aux appels vidéo et chats en direct. Environ 38 % des Belges déclarent les avoir déjà utilisés.

Bien entendu, la banque en ligne n'est pas non plus accessible à tous. Quelque 8 % de la population belge déclare ne pas utiliser la banque en ligne. L'une des raisons est qu'ils préfèrent régler leurs affaires bancaires à la banque même. De plus, ils trouvent les opérations

« Plus on aura de digital, plus le contact humain prendra de la valeur car il deviendra rare. »
– Christophe Garcia Magillisen,
agent bancaire chez Fintro et
courtier d'assurance

Nombre d'abonnements à la banque mobile



(Source : Febelfin, dossier 'To app or not to app', p.3)

bancaires en ligne trop complexes et craignent d'être victimes d'abus (p. ex. phishing).

CONTACT PHYSIQUE

Bien entendu, cette évolution numérique a également un impact sur le nombre d'agences bancaires physiques et de rendez-vous. Ces dernières années, elles sont en baisse constante, même si, avec un total de 3590 agences bancaires, nous restons toujours l'un des leaders de l'UE.

Comme de nombreuses opérations bancaires sont désormais faciles à effectuer en ligne, de moins en moins de Belges se rendent physiquement dans une agence. Ainsi, 6 Belges sur 10 déclarent ne jamais se rendre dans une

« Le contact personnel et une solution sur mesure adaptés à leur situation financière personnelle et à leurs besoins restent cruciaux pour beaucoup lorsque des décisions financières importantes doivent être prises. Il est donc très important de conserver les agences bancaires physiques et leur personnel. » – Hella De Wulf, agent délégué chez Beobank

« L'accès à l'argent liquide est un droit fondamental dans une démocratie. Le rendre accessible en ligne, d'une part, est une bonne chose, mais d'autre part, ceux qui sont moins forts dans la transition numérique devraient également être pris en compte. » – Albert Verlinden, Président BZB-Fedafin

agence bancaire ou moins d'une fois par an. Pourquoi allons-nous encore dans une agence bancaire ? L'enquête de Febelfin révèle que nous recueillons surtout des conseils en investissement dans une agence physique et que lorsque des décisions financières importantes doivent être prises (par exemple, demander un prêt), nous prenons plus rapidement rendez-vous auprès d'une agence bancaire physique. Nous utilisons surtout les opérations bancaires en ligne pour des opérations simples, comme l'exécution de paiements et le contrôle du solde/ des opérations.

DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS ET RETRAITS D'ARGENT

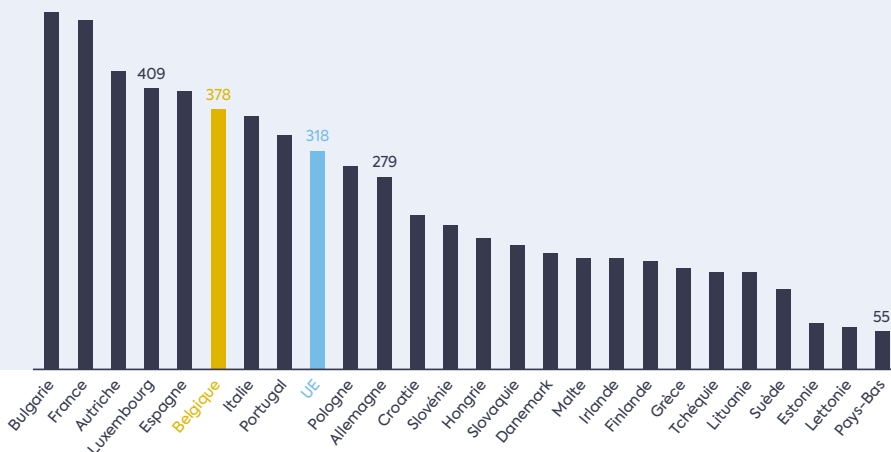
Depuis la crise du coronavirus, beaucoup moins d'argent liquide est retiré et les Belges privilégient les paiements numériques. En effet, les commerçants sont obligés de proposer un moyen de paiement en ligne et, de ce fait, 3 Belges sur 5 affirment ne quasiment plus retirer

d'argent liquide. Le nombre de retraits d'argent liquide a toutefois plus ou moins stagné depuis 2020. Étant donné que, depuis peu, les paiements par carte sont plus importants que les paiements en espèces, il a été décidé de réduire également le nombre de distributeurs automatiques de billets. Cependant, de nombreux Belges semblent s'inquiéter de cette limitation de l'accès à l'argent liquide. Febelfin a toutefois conclu un accord entre le secteur bancaire et le gouvernement fédéral, garantissant une large accessibilité et disponibilité des distributeurs automatiques de billets.

ENVIE DE LIRE LE DOSSIER COMPLET ?

Consultez-le sur le site web de Febelfin (www.febelfin.be).

Nombre d'agences bancaires



(Source : ECB, du dossier de Febelfin 'To app or not to app', p. 6)

Questionnaire AML FSMA



Comme chaque année, de nombreux membres ont reçu le questionnaire périodique AML de la FSMA, également appelé questionnaire FiMiS. Chaque année, la FSMA demande à une sélection d'intermédiaires d'assurances et quelques courtiers bancaires de remplir le questionnaire périodique AML en matière de lutte contre le blanchiment. Ce questionnaire est mis à disposition dans l'environnement FiMiS de la FSMA et est complété en ligne. Sur la base des réponses données, la FSMA procède ou non à des inspections auprès des courtiers.

Début avril, BZB-Fedafin a reçu des signaux de membres concernant les contrôles effectués par la FSMA en matière d'obligations anti-blanchiment. Quelques intermédiaires d'assurances et courtiers bancaires ont également reçu l'enquête AML. Étant donné qu'il s'agit d'une problématique complexe et que nous savons que cela génère parfois un peu de stress, nous avons décidé cette année encore d'organiser quelques webinaires pour nos membres en collaboration avec l'avocat Luc

Willems. Lors de ces séminaires, on a vérifié sur la base du questionnaire AML-Survey 2023 si les participants satisfaisaient aux obligations administratives et organisationnelles de la loi anti-blanchiment de 2017. Ensuite, le lien a également été établi avec quelques modèles de documents de BZB-Fedafin qui sont exclusivement disponibles pour les membres. Enfin, il y avait encore du temps pour poser des questions. En raison du grand succès de cette formation, pas moins

de 3 sessions supplémentaires ont été planifiées.

Les formations ont été organisées tant en néerlandais qu'en français par BZB-Fedafin en collaboration avec Edfin.

BZB-Fedafin n'est pas uniquement à la disposition de ses membres au début des contrôles ou avant de compléter le questionnaire. Nos juristes sont spécialisés dans l'IDD et la lutte contre le blanchiment et peuvent donner des conseils de première ligne lors de l'élaboration d'un plan de redressement en réponse à d'éventuelles constatations après les contrôles. Si un accompagnement individuel au bureau est nécessaire, nous renvoyons vers des partenaires externes. Sachez que vous pouvez donc compter sur BZB-Fedafin pour l'ensemble du processus. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions, car vos intérêts sont notre priorité.

Droit à la déconnexion

Depuis le 1er avril 2023, toute personne occupée dans une entreprise de plus de 20 travailleurs a le droit de se déconnecter après son temps de travail. Cela implique notamment que vous ne devez plus être connecté à des outils numériques en dehors des heures de travail convenues. Normalement, il appartient à l'employeur de fixer concrètement les accords nécessaires dans le règlement de travail, mais ce n'est pas nécessaire pour les CP 341 et 307. Qu'est-ce qui change concrètement et y a-t-il des exceptions à ce principe ? Nous vous énumérons les principaux changements.

Le droit à la déconnexion était un élément clé du deal pour l'emploi publié en octobre 2022. Celui-ci stipulait que les entreprises de plus de 20 travailleurs devaient conclure des accords sur le droit à la déconnexion d'ici 2023, soit par le biais d'une CCT, soit par une modification du règlement de travail. La CP 314 et la CP 307 l'ont déjà fait au niveau sectoriel.

Le droit à la déconnexion a été instauré pour préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Ainsi, le travailleur a le droit de ne pas être connecté à des outils numériques professionnels en dehors des heures de travail convenues. Le travailleur n'est par exemple pas tenu de lire ses e-mails et d'y répondre en dehors des heures normales de travail fixées dans la CCT ou pendant ses jours de congé. Le but est en outre que les autres travailleurs n'importunent pas leurs collègues en dehors des heures de travail ou pendant les jours de congé, sauf en cas d'urgence. Afin d'y parvenir également dans la pratique,



CCT sectorielles

La CP 307 et la CP 341 ont déjà conclu une CCT sectorielle à ce sujet. Cela implique que pour les employeurs qui relèvent de ces CP, l'obligation d'élaborer quelque chose au niveau de l'entreprise pour ces travailleurs concernés disparaît.

quelques directives et modalités ont été élaborées, que vous pouvez consulter dans la CCT correspondante. Ce principe ne s'applique toutefois pas si d'autres conventions ont été conclues préalablement avec le travailleur ou s'il y a force majeure (situation d'urgence).

EXCEPTIONS AU SEIN DES CP 341 ET 307

Des exceptions s'appliquent toutefois :

CP 341

Les travailleurs des classes salariales 6 ou 7 de la matrice de niveaux de fonctions de la CP 341.

CP 307

Les travailleurs qui exercent une fonction critique.

Modèle de document analyse générale des inducements

En juin 2022, la FSMA a publié une mise à jour de son guide pratique sur les règles de conduite IDD. Sur cette base, BZB-Fedafin met un nouveau modèle de document à la disposition de ses membres afin de procéder à une analyse générale des inducements.

Un règlement délégué européen de 2017 impose en effet aux entreprises d'assurances et aux intermédiaires d'assurances de réaliser une analyse générale relative aux inducements. La réglementation relative aux inducements doit veiller à ce que le distributeur d'assurances ne soit pas guidé par sa rémunération pour proposer ou recommander un produit ou un service particulier au client, alors qu'un autre produit ou service correspondrait mieux aux besoins du client.

Afin d'aider ses membres dans cette analyse générale, BZB-Fedafin a élaboré un modèle. Ce modèle tient compte des

facteurs qui peuvent accroître ou réduire le risque d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client. Il est également tenu compte des mesures organisationnelles que le distributeur de produits d'assurance a prises pour prévenir le risque d'effet négatif. Outre le modèle de document, une note explicative a également été conçue. Vous êtes agent exclusif pour un commettant ? Dans ce cas, pour l'application de ces règles de conduite et obligations d'information, vous pouvez vous baser sur les politiques et procédures élaborées par ce commettant. Les membres de BZB-Fedafin peuvent télécharger les documents sur notre site web sous « modèles de documents ».



**Votre temps est précieux
prenez-en soin**

- ⚡ Temps et présence
- ⚡ Contrôle d'accès
- ⚡ Planification
- ⚡ Managed services

pro time



En savoir plus ?

Scannez ce QR Code ou rendez-vous
directement sur : link.protime.eu/bzb-fr

Projets de réforme fiscale

Plus tôt cette année, les premiers projets de réforme fiscale du ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, ont été dévoilés. BZB-Fedafin a pu constater que les entrepreneurs indépendants en général et le secteur bancaire et des assurances en particulier seront confrontés aux conséquences profondes de ces projets de réforme et a dès lors envoyé une note aux cabinets des ministres Van Peteghem, Clarinval et Dermagne avec une contre-proposition. D'autres présidents de parti, parlementaires et membres de la commission ont également reçu notre note.

Tout d'abord, BZB-Fedafin se félicite de la simplification prévue. Les mesures envisagées semblent toutefois aller à l'encontre de l'objectif final du projet de réforme fiscale, à savoir augmenter le pouvoir d'achat. Ainsi, le cabinet des Finances voudrait supprimer l'épargne fiscale à long terme, la déduction RDT et la réduction d'impôt pour les primes de la protection juridique et réduire l'épargne-pension. Selon BZB-Fedafin, cela touchera directement le contribuable (et donc aussi notre secteur).

Ceux qui lisent la note peuvent uniquement conclure qu'elle contient des éléments néfastes pour les indépendants et les PME. Une grande partie du

financement de la réforme fiscale devra passer par l'impôt sur les sociétés. Reste à savoir s'il y aura suffisamment de points pour compenser cela. L'approche des pensions des indépendants doit également être examinée avec la méfiance nécessaire. Tous les entrepreneurs ne peuvent pas commencer cette épargne-pension complémentaire dès le premier jour. Ils doivent dès lors conserver la possibilité de cotiser des sommes supplémentaires à la fin de leur carrière. Il faut veiller à ce que la sécurité de pension des indépendants ne soit pas compromise.

BZB-Fedafin a déjà exprimé ses préoccupations et a entre-temps eu un premier entretien constructif avec le cabinet du ministre Van Peteghem. Le chef de cabinet et quelques collaborateurs ont expliqué les projets de réforme et ont déjà pris note des remarques de BZB-Fedafin. Entre-temps, nous ne sommes pas restés les bras croisés : nous avons ainsi également envoyé une note reprenant quelques alternatives à la réforme prévue à tous les cabinets, présidents de parti, parlementaires et membres de la commission concernés. À cet égard, nous avons tenu compte de l'objectif du ministre Van Peteghem (à savoir la simplification du formulaire de déclaration), d'une part, et du maintien de placements fiscalement attrayants et accessibles, d'autre part.

BZB-Fedafin a ainsi fait remarquer que l'épargne-pension complémentaire (sous la forme de l'épargne-pension classique et sous la forme de l'épargne à long terme) est trop restreinte. En effet, l'épargne à long terme risque de disparaître et le plafond le plus élevé de l'épargne-pension risque d'être supprimé. BZB-Fedafin a fait remarquer

que si l'épargne fiscale à long terme était supprimée, cela doit de toute façon s'accompagner d'une augmentation du plafond de l'épargne-pension.

La réforme proposée de la règle dite des 80 % est également excessive. Il ressort des projets connus que le nouveau calcul se basera sur la rémunération annuelle brute de l'année même, un plafond de 12/32 % étant appliqué. Concrètement, 12 % sont prévus pour le salaire inférieur au plafond salarial (71 520 euros sur une base annuelle en 2022) et 32 % pour le salaire supérieur à ce plafond. Les possibilités de back-service sont limitées aux 10 dernières années (au sein de la même entreprise) et uniquement si la limite des 12/32 % n'a pas été entièrement utilisée au cours des 10 dernières années.

Afin d'atténuer les conséquences de la modification de la règle des 80 %, BZB-Fedafin a (entre autres) proposé de retirer la PCLI et les primes de la couverture décès de la limite des 12/32 %. Elles laissent en effet très peu de marge pour constituer une pension complémentaire. En ce qui concerne le back-service, BZB-Fedafin a remarqué qu'il était pratiquement impossible, pour les 10 dernières années, de vérifier chaque année si la limite était déjà atteinte. Cela suppose en effet une énorme charge de travail administratif. En guise d'alternative, on peut éventuellement envisager un calcul sur la base du salaire moyen des 3 dernières années, en tenant compte du montant indiqué sous le code 1400.

BZB-Fedafin espère ainsi contribuer de manière constructive au débat sur les projets du ministre.

Votre partenaire crédit, leasing et renting



DEVENIR COURTIER
TÉL 09 224 74 74
ou sur 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



Délais

déclaration fiscale

À partir du présent exercice d'imposition, l'intermédiaire qui remplit la déclaration d'impôt pour sa clientèle devra le faire au plus tard le 15 juillet. Seules les déclarations de revenus d'une activité indépendante (bénéfices, profits, rémunérations dirigeant d'entreprise...), de revenus professionnels étrangers... sont considérées comme des déclarations « complexes » et bénéficient d'un délai jusqu'en octobre inclus. BZB-Fedafin a rapidement remarqué que le mandat de certains courtiers en assurances n'avait pas été pris en compte et a contacté le cabinet du ministre des Finances.

Les discussions avec le cabinet ont rapidement révélé que le délai du 15 juillet ne serait plus modifié. BZB-Fedafin a toutefois souligné la communication tardive et la charge de travail importante pour l'intermédiaire qui propose de remplir la déclaration comme un service à sa clientèle. La relation de confiance, d'une part, et le profil de la clientèle, d'autre part, font en sorte que remplir la déclaration par l'intermédiaire d'assurances ne se limite pas à quelques clics de souris.

Les déclarations par l'intermédiaire relèvent généralement de la définition des « déclarations simples » établie

par le cabinet. Après les explications ci-dessus, force est toutefois de conclure que ce profil « simple » ne garantit pas un traitement rapide et simple de la déclaration. La date prévue est donc trop rapide pour que l'intermédiaire s'adapte et s'organise de sorte que toutes les déclarations soient introduites à temps.

Dans les entretiens avec, entre autres, BZB-Fedafin, le cabinet a toutefois confirmé qu'un report pourra être demandé tant au niveau du contribuable qu'au niveau du bureau. La condition est que des motifs graves ou un cas de force majeure puissent être invoqués. Il a été demandé à BZB-Fedafin d'énumérer

ce qui, pour un intermédiaire, peut être considéré comme un cas de force majeure ou un motif grave. En outre, il a été demandé d'expliquer comment cela sera de préférence organisé.

BZB-Fedafin demande déjà que l'on travaille avec un point de contact central afin de garantir l'uniformité. BZB-Fedafin est également favorable à ce que l'intermédiaire puisse expliquer sa situation de force majeure et mentionner le délai supplémentaire dont il a besoin. Il va de soi que cette question doit être traitée rapidement afin que l'intermédiaire obtienne rapidement une réponse définitive à ce report. Entre-temps, il a été convenu avec le cabinet de faire de 2023 une année de transition, l'administration faisant preuve de souplesse pour l'obtention d'un report en cas de raisons sérieuses (p. ex. pénurie de personnel, dossiers de sinistre urgents après tempête...).

BZB-Fedafin conclut que les discussions se déroulent actuellement de manière constructive. Dès que tout cela sera concrétisé, BZB-Fedafin le communiquera à ses membres.

Edfin continue à élargir son offre

Toute personne exerçant une fonction réglementée d'intermédiaire, de dirigeant effectif de facto responsable, de RD et de PCP, est soumise à l'obligation de recyclage pour pouvoir continuer à exercer sa profession. Avec Edfin, comme vous le savez, la gestion de l'obligation de formation continue est très facile. Via Edfin vous pouvez gérer tous vos points de formation, voir en un coup d'œil combien de points de formation vous avez atteints, mettre en place vos propres formations pour votre personnel et bien plus encore....

Pour soutenir les intermédiaires dans la formation continue, Edfin continue d'élargir son offre. Depuis la pandémie du coronavirus, les formations en ligne sont devenues la nouvelle norme. Ainsi, en plus de nos formations en présentiel, Edfin s'engage à lancer de nouveaux webinaires, des webinaires à la demande et des formations à distance.

E-LEARNING GRATUIT : Insurance Insights 2023

Il n'est pas toujours évident de se tenir au courant de toutes les évolutions du marché de l'assurance. Quelles sont les assurances proposées par quels assureurs et comment se comporte l'offre d'un certain assureur par rapport à la concurrence ?

BZB-Fedafin publie chaque mois une nouvelle analyse d'assurance,

vie et non-vie, pour soutenir l'activité de l'intermédiaire d'assurance. Ce service « Insurance Insights » est d'une valeur inestimable pour maintenir à jour vos connaissances du marché.

**GRATUIT POUR LES MEMBRES
DE BZB-FEDAFIN**

4 points assurance par e-learning

PASSEZ VOS EXAMENS VIA EDFIN

Depuis plusieurs années, Edfin asbl est officiellement reconnu par la FSMA comme dispensateur d'examen pour l'obtention d'un certificat en matière de banque, assurance et crédit.

En plus de participer aux examens, vous pouvez désormais suivre via Edfin des formations préparatoires :

NOUVEAU : Introduction à la distribution d'assurances

Edfin, en collaboration avec BZB-Fedafin, a développé sa propre formation qui vous permet de passer les examens en assurance et de commencer à travailler dans le secteur de l'assurance.

Toute personne souhaitant travailler professionnellement dans le secteur de l'assurance doit suivre le module 1 (connaissances de base).

En fonction du type de produits que l'on souhaite vendre, il faut également suivre les modules suivants :



- **Module 2** : produits non-vie
- **Module 3** : produits vie sans composante d'investissement
- **Module 4** : produits vie avec composante d'investissement

Dans cette formation à distance, vous pouvez suivre le cours à votre rythme et tester vos connaissances de manière approfondie à l'aide de nombreuses questions.

Et ce n'est pas tout ! Nous sommes également en train de développer notre propre formation de préparation à l'examen banque et services d'investissement. Nous prévoyons de lancer cette formation d'ici la fin de l'année 2023.

Les employés de la CP 341 peuvent passer ces examens ainsi que les formations préparatoires **gratuitement** avec le soutien de Sofuba. Lisez ci-dessous pour voir ce que Sofuba a d'autre à offrir.

L'IMPORTANT DE LA FORMATION CONTINUE POUR LES EMPLOYÉS

Saviez-vous que les employés des CP 341 et 307 peuvent bénéficier de formations gratuites grâce à respectivement Sofuba et CEPOM ? Nous vous présentons brièvement ces deux fonds de formation.

SOFUBA



Sofuba est le fonds d'existence paritaire pour les employés actifs chez les intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement au sein de la Commission Paritaire 341. En vue du développement des compétences des employés de cette CP, Sofuba leur offre la possibilité de participer gratuitement à des formations. Il s'agit de formations liées à la profession, telles que les formations en banque et services d'investissement, assurance, crédit, etc. Mais aussi des formations sur les *soft skills*. Sofuba collabore entre autre avec Edfin pour organiser ces formations.

Sur le site www.sofuba.be, vous trouverez un aperçu de toutes les formations auxquelles les employés de la CP 341 peuvent s'inscrire gratuitement.

CEPOM



CEPOM est le fonds d'existence paritaire pour le secteur du courtage et des agents d'assurances. CEPOM propose des formations gratuites destinées au personnel des entreprises appartenant à la Commission Paritaire 307, en particulier les courtiers et les agents d'assurances.

CEPOM propose des formations au personnel de la CP 307 en fonction de leurs besoins et vise ainsi à guider chaque employé sur la voie de son propre développement. Ceci est finalement aussi favorable au développement de l'agence d'assurance qui l'emploie.

Sur le site web www.cepom.be, vous trouverez un aperçu des formations et plus d'informations sur la plateforme LMS.

Plan de formation



Tout employeur qui emploie des PCP doit prévoir pour ces travailleurs un plan de formation annuel et actualisé. Par le biais de ce plan, l'employeur doit démontrer que les connaissances professionnelles de ses PCP sont maintenues à niveau. La FSMA ne prévoit pas de modèle elle-même. Sur la base des exigences de la FSMA, BZB-Fedafin a dès lors établi un modèle qu'elle met à la disposition de ses membres.

Le modèle développé par BZB-Fedafin permet d'établir un plan de formation pour vos PCP. Comme vous le savez, la FSMA affirme que l'employeur est responsable « de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan de formation global annuel et actualisé pour l'ensemble de ses PCP visant à maintenir à jour leurs connaissances professionnelles ». Lors de l'élaboration de ce plan de formation, l'employeur doit tenir compte de la nature concrète et de l'ampleur des activités du travailleur.

Les différentes règles en vigueur actuellement concernant la formation continue de vos collaborateurs peuvent

sembler complexes. Ce schéma est donc destiné à aider les employeurs à comprendre les différentes obligations en matière de formation et apportera, nous l'espérons, les éclaircissements nécessaires en la matière.

Le schéma permet ainsi d'énumérer l'objectif concret de formation. Une évaluation intermédiaire et une évaluation finale sont également prévues. De cette manière, un plan de formation global peut être créé, conformément aux exigences de la FSMA.

Vous avez 10 travailleurs ou plus ? Dans ce cas, le schéma peut également être utilisé comme compte individuel de formation et ce, conformément aux exigences du deal pour l'emploi qui est entré en vigueur récemment. Le droit individuel à la formation s'élève, pour un travailleur à temps plein, à au moins 4 jours de formation par an en 2023 (à partir de 2024, il s'agira d'au moins 5 jours de formation par an). Si vous avez moins de 20 travailleurs, un travailleur à temps plein bénéficie d'un crédit-formation d'au moins un jour de formation par an.

BZB-Fedafin a développé un tutoriel pour ses membres qui explique clairement comment compléter ce schéma. Vous pouvez consulter le webinaire à la demande « Élaboration du plan de formation » sur www.bzb-fedafin.be. BZB-Fedafin souligne enfin que le compte doit être conservé dans le dossier personnel de vos travailleurs. Ce plan de formation ne doit pas être transmis à la FSMA ! Vous démontrez les connaissances professionnelles de vos travailleurs au moyen de la déclaration sur l'honneur que vous téléchargez dans Cabrio.

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.

Macro-économie et finance

14/09/2023 à Bruxelles
6 points banque
3 points assurances

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

22/09/2023 à Bruxelles
6 points banque
6 points crédits hypothécaires
6 points crédits à la consommation

Marché immobilier belge : moteurs, risques et perspectives

10/11/2023 à Bruxelles
4 points banque
4 points crédits hypothécaires

La réglementation européenne et son impact sur les banques

16/11/2023 à Bruxelles
6 points banque
3 points assurances

Mise à jour : succession et donation

Webinaire
4/12/2023
2 points banque
2 points assurances

Découvrez toute la gamme de formations gratuites sur

sofuba.be

Vivium Digital Awards

Le 29 mars 2023 a eu lieu la quatrième édition des Vivium Digital Awards, un événement organisé par Vivium assurances, membre du Groupe P&V. Cette année encore, les festivités ont eu lieu à Bruxelles, en présence de pas moins de 700 courtiers et 40 InsurTechs. Ils y ont participé à de nombreux ateliers où ils ont pu se rencontrer et partager leurs expériences sur la manière dont la numérisation peut rendre le monde de l'assurance future proof.



De gauche à droite : Erik Weekers, CEO FVF et Albert Verlinden, CEO BZB-Fedafin



Gagnant et nominés des Vivium Digital Awards

Outre la durabilité, la numérisation reste l'un des sujets brûlants du monde financier. Pour la quatrième année consécutive, Vivium se pose la question suivante : « Comment la numérisation peut-elle soutenir, optimiser les services d'un courtier et les rendre future proof ? » Lors des Vivium Digital Awards, Vivium tente d'y répondre en invitant plusieurs InsurTechs belges. Chaque année, cette question gagne également en importance, étant donné que les clients veulent de plus en plus être servis via des canaux numériques.

Les années précédentes, l'événement était surtout placé sous le signe de l'Awardshow. Vivium a fait les choses un peu différemment cette année. Outre le show, des panels et ateliers ont été organisés avec les différents InsurTechs. Le thème cette année ? « Reality check ». Le titre n'a pas

été choisi au hasard : Vivium a ainsi montré à la fois des réussites de collaborations entre courtiers et InsurTechs et des échecs.

LE PRIX DU COURTIER

Bien que l'événement ait été quelque peu adapté, il subsiste des certitudes : ainsi, le Prix du Courtier a été maintenu et les courtiers ont pu exprimer leur vote.

Quel InsurTech voyaient-ils en 2023 comme le plus grand vecteur de changement sur leur terrain ? Le gagnant est e-Gor, une plate-forme logicielle interactive pour les assurances vie, qui fait partie de Portima. e-Gor est décrit comme le « majordome du courtier pour la gestion des assurances vie ».

À SAVOIR

Parmi les 11 nominés au Prix du Courtier figuraient également deux avantages membres de BZB-Fedafin, à savoir Wikitree et TelSmart. Surfez vite sur notre page avantages de notre site web pour découvrir ce qu'ils ont à vous offrir.



Attention !

Les avantages sur le site web de BZB-Fedafin sont exclusivement réservés aux membres de BZB-Fedafin. Vous pouvez facilement devenir membre via la page « devenir membre » de notre site web www.bzb-fedafin.be.

Chaudement recommandé pour les boulangers, pâtissiers et chocolatiers



Dans le Pack Boulanger & Pâtissier, les boulangers, pâtissiers et chocolatiers combinent leurs assurances Incendie, RC et accidents du travail en un seul pack. Et pour une protection optimale de leur commerce, ils reçoivent aussi en cadeau une série d'avantages inclus dans leurs assurances.

Plus d'infos sur ce Pack ou nos autres Packs pour professionnels ?

Contactez un account manager Vivium ou consultez V-Connect (Bibliothèque/Non Life – Entreprises/Packs & Divers).



Rapport annuel d'Ombudsfm

Comme chaque année, Ombudsfm, le service de médiation pour les services financiers, a publié en 2023 son rapport annuel de 2022. Le thème principal de cette année est la fraude en ligne : pas moins de 967 dossiers de fraude en ligne ont été analysés par Ombudsfm en 2022. Par ailleurs, il apparaît également que les positions des institutions financières et d'Ombudsfm sont encore très divergentes.

Dans de nombreux cas, les institutions financières continuent à se prévaloir de la négligence grave du consommateur pour refuser une intervention ce qui, souvent, n'a pas permis de parvenir à une solution équilibrée. Nous vous résumons brièvement le rapport annuel ci-dessous.

Aucune rectification ou intervention de l'institution financière n'a dès lors été demandée pour ces plaintes. Dans 46,4 % des dossiers, Ombudsfm a estimé que la plainte était fondée, mais n'a pu résoudre que 73 % des plaintes. La raison en est principalement le faible nombre de dossiers résolus dans les dossiers de fraude en ligne.

En 2022, le thème principal des consommateurs était clairement celui des « paiements et comptes de paiement », avec 1608 plaintes recevables. Cela comprend également de nombreux dossiers de fraude et plaintes concernant la cessation de la relation bancaire. En ce qui concerne les sous-thèmes importants, c'est surtout la contestation d'opérations liées au phishing ou à d'autres fraudes qui a attiré l'attention : pas moins de 967 plaintes recevables ont porté sur ce thème.

TENDANCES GÉNÉRALES

Depuis 2015, on observe une augmentation constante du nombre total de demandes introduites par des consommateurs et des entreprises auprès d'Ombudsfm. En 2022, il y en a eu 7802, soit une hausse de 11,5 % par rapport à 2021. Dans le graphique ci-dessous, vous pouvez observer l'évolution de ces dernières années.

Sur les 7616 plaintes déposées en 2022, 2033 (26,7 %) ont été déclarées recevables et 5583 (73,3 %) non recevables. Avec quelques plaintes recevables en cours des années précédentes, cela porte

le total des plaintes recevables à 2184 en 2022. Ici aussi, on observe une augmentation par rapport à 2021, à savoir 8,9 %. En ce qui concerne les plaintes non recevables, les requérants des plaintes ont été clairement informés des raisons de l'impossibilité de traiter leur demande.

LES DEMANDES DE CONSOMMATEURS EN CHIFFRES

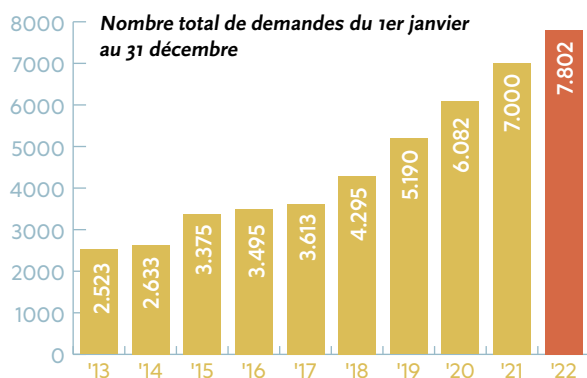
En 2022, 2134 dossiers déposés par des consommateurs ont finalement été clôturés. Dans 53,3 % des dossiers, Ombudsfm n'a pu constater aucun manquement ou responsabilité dans le chef des institutions financières.

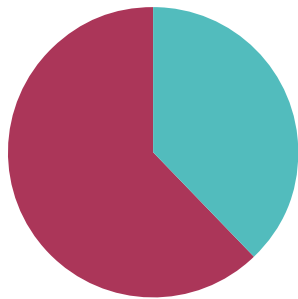
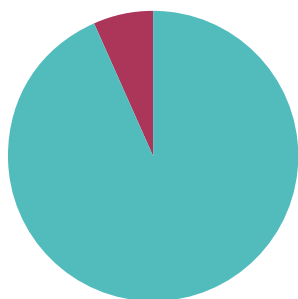
Service bancaire de base

La charte du service bancaire universel est entrée en vigueur le 1er janvier 2022. En 2022, 13 banques ont enregistré des services bancaires de base. Une augmentation sans précédent a été enregistrée dans le nombre de services bancaires ouverts : 234 % par rapport à 2021. Cette hausse s'explique principalement par la guerre en Ukraine : de nombreux réfugiés ukrainiens ont choisi d'ouvrir un service bancaire de base.

DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

Dans les entreprises également, un nombre croissant de demandes a pu être noté, à savoir 24,7 % par rapport à 2021. De nombreuses questions portaient sur le service bancaire de base pour les entreprises. Le nombre de plaintes recevables a quant à lui fortement



Fraude en ligne : plaintes fondées consommateurs 2022**Autres thèmes : plaintes fondées consommateurs 2022**

Source : Rapport annuel d'Ombudsfm 2022, 'Plaintes fondées consommateurs 2022', p.9

diminué : Ombudsfm a reçu environ moitié moins de plaintes qu'en 2021.

Les thèmes les plus populaires des plaintes auprès des entreprises étaient : motivation refus nouveau compte, divers crédits et funding loss.

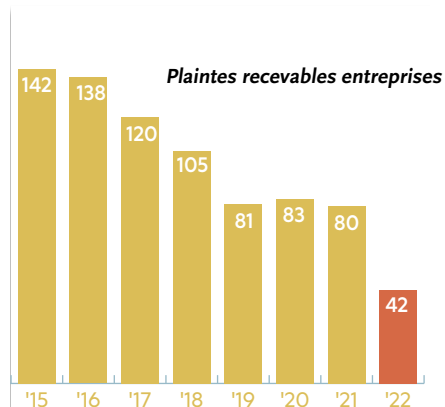
DOSSIERS DE FRAUDE SUR INTERNET

Cette année encore, la majorité des plaintes traitées par Ombudsfm concernaient la contestation d'opérations frauduleuses. En 2022, nous avons tous

eu du mal à échapper aux e-mails de phishing, au whaling et à toutes les autres formes possibles de fraude sur Internet. Des campagnes de sensibilisation ont été massivement mises en œuvre dans l'espoir de réduire la fraude sur Internet et de sensibiliser les gens à la fraude potentielle à laquelle ils peuvent être confrontés. Les institutions financières prennent également davantage de mesures en ce sens et ont par exemple adapté leurs systèmes de paiement. L'augmentation des campagnes de sensibilisation et des dossiers de fraude

sur Internet est évidemment due à la poursuite de la numérisation des services bancaires. Après la crise du coronavirus, de nombreuses personnes ont été contraintes de passer à des alternatives numériques et l'innovation a également été forte dans le domaine numérique.

Dans son rapport annuel, Ombudsfm constate malheureusement qu'elle n'a pu intervenir positivement que dans 38 % des dossiers de fraude sur Internet fondés. Elle attribue surtout cela à la manière différente dont les banques regardent les faits. Ainsi, elles utilisent généralement une définition très large de la négligence grave de la victime, sur laquelle elles se fondent pour refuser d'intervenir dans le paiement des dommages subis. En effet, les banques sont tenues ou non d'indemniser les dommages résultant d'opérations de paiement non autorisées en fonction de plusieurs facteurs, par exemple la négligence grave de la victime. Par ailleurs, la notion de « consentement » fait également l'objet de quelques discussions. Le Code de droit économique dispose qu'il n'est question d'une opération de paiement autorisée que si le payeur y a explicitement consenti. Bien que cela semble évident à première vue, le terme de « consentement » suscite dans la pratique beaucoup de discussions et de désaccords. Ombudsfm approfondit ce point dans son rapport annuel, tout comme la responsabilité, l'authentification forte du client, la négligence grave, etc. Vous voudriez mieux informer vos clients à ce sujet ? N'hésitez pas à relire ces pages dans le rapport annuel d'Ombudsfm.



Source : Rapport annuel d'Ombudsfm 2022, 'Plaintes recevables entreprises du 1er janvier au 31 décembre', p. 14

**ENVIE DE LIRE
LE RAPPORT
ANNUEL COMPLET
D'OMBUDSFM ?**

Rendez-vous sur le site
www.ombudsfm.be.



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 €.