

# Momentum.

01/'24

26<sup>e</sup> année | trimestriel | mars 2024



**25** ans unis ensemble



**bzb**  
fedafin

Einestraat 21 | 9700 Audenarde

Bureau De Dépôt Alost  
P923465



# Vivium Day

# Vivium Digital Awards

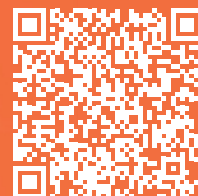
Peut-on s'en remettre aveuglément à la technologie  
ou plutôt se fier à son intuition ?

# TRUST YOUR GUTS

28.03.24  
Brussels  
Expo

Nous serons ici aussi un partenaire de confiance,  
pour vous accompagner au cœur de l'univers digital.

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



L'événement est réservé aux gérants et décideurs des bureaux de courtage. Les places sont limitées.

## Les Vivium Digital Awards reçoivent le soutien enthousiaste de

Une initiative de



Jury Partners



Supporting Partners



# 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.

Sortez les cotillons et les bougies, car en 2024, nous ferons la fête. Notre organisation célèbre son quart de siècle ! Depuis 25 ans, nous mettons tout en œuvre pour défendre vos intérêts. Au cours de toutes ces années, BZB-Fedafin a activement mené son travail de lobbying et n'a jamais cessé d'informer ses membres et de les aider dans l'exercice de leur profession. Vous pouvez d'ailleurs vous attendre à la même chose au cours des 25 prochaines années.

En l'honneur de notre jubilé d'argent, nous prolongeons le congrès BZB-Fedafin spécialement pour vous dans une édition de deux jours, le premier jour étant consacré aux services bancaires et d'investissement et le second aux services d'assurance (non-vie) et au crédit. Deux jours au cours desquels nos membres assisteront à des conférences captivantes données par des orateurs de premier plan, participeront à des ateliers passionnants et auront la possibilité de réseauter. Pour cette édition spéciale, vous pouvez évidemment aussi vous attendre à faire la fête. Et nous ferons tout pour que cet anniversaire reste dans les mémoires. Surveillez donc votre messagerie et votre boîte aux lettres dans les mois à venir pour être sûr de vous inscrire à temps. D'ailleurs, vous en saurez plus sur les 25 dernières années et les projets pour l'avenir en lisant ce numéro à la page 2.

2024 ne sera évidemment pas uniquement une année festive pour notre organisation, ce sera aussi une année d'élections. Le 9 juin, nous nous rendrons tous à nouveau dans les isoalois. Avant d'aller exercer votre devoir d'électeur, nous vous recommandons de lire la page 6 de ce Momentum. Dans son mémorandum politique, BZB-Fedafin a cherché à rassembler les principales préoccupations des intermédiaires indépendants dans les domaines de la banque et des services d'investissement, de l'assurance et du crédit. Nous profitons donc de l'occasion pour vous remercier de votre précieuse contribution. Nous avons présenté certaines recommandations ou propositions tirées de notre mémorandum aux différents partis politiques, qui nous ont fait part de leur position par rapport à celles-ci. Une lecture intéressante, donc !

Chaque année, BZB-Fedafin tente de faire un travail de lobbying utile et suit donc de très près les projets et les intentions du gouvernement afin de donner les conseils nécessaires et de veiller à ce que les intérêts de nos membres soient défendus le mieux possible. Une mission délicate, car on a parfois l'impression de mener une bataille perdue d'avance. Ainsi, fin 2023, BZB-Fedafin a été confrontée à une proposition du gouvernement qui prévoyait que les intermédiaires de crédit allaient devoir payer une contribution annuelle supplémentaire de 100 euros par statut pour financer le SPF Économie dans le cadre de la lutte contre le surendettement. BZB-Fedafin a par conséquent rédigé une note contenant des arguments contre cet AR et l'a notamment distribuée à d'autres cabinets. Depuis, les premiers signaux positifs nous sont parvenus selon lesquels l'AR avait peu de chances d'être adopté dans sa forme actuelle. Il s'agit d'une petite victoire, mais celle-ci permet au moins d'éviter à l'intermédiaire un nouveau coût supplémentaire.

Le travail de notre organisation a prouvé son importance dans le passé et il continuera à le faire à l'avenir. Bien entendu, nous ne serions rien sans nos membres. Leur soutien et leur fidélité sont le moteur de notre association. Et nous tenons à les remercier pour la confiance.

## contenu

- 3 BZB-Fedafin fête ses 25 ans !
- 7 Priorités pour l'intermédiaire indépendant
- 12 « Nous pensons que toute personne qui le peut doit alerter les clients en cas de fraude »
- 17 Mise à jour des modèles de document IDD
- 18 Code de conduite modifié sur financement des PME
- 20 « Je ne pense pas qu'il faille se démarquer des outils d'IA, mais plutôt qu'il faut les adopter. »
- 22 Obligations de recyclage
- 24 Passez vos examens depuis votre domicile ou votre bureau via Edfin
- 26 Nouvel avantage pour les membres : Complus
- 29 Loi sur le blanchiment de capitaux et questionnaire FiMiS
- 30 Les clients préfèrent passer par un intermédiaire indépendant pour leur assurance
- 32 Suppression de la réduction fiscale dans le cadre de l'épargne à long terme pour la seconde résidence
- 34 Rapport de l'AEAPP sur les tendances en matière de consommation
- 36 EY, notre nouveau partenaire dans le domaine du conseil fiscal

**2024 est une année importante pour BZB-Fedafin : l'organisation professionnelle soufflera en effet 25 bougies ! L'occasion de remonter le temps pour comprendre pourquoi BZB-Fedafin a été créée. Qu'a accompli l'organisation au cours de toutes ces années et quels sont ses principaux projets pour l'avenir ?**

**Vous le découvrirez ci-dessous en lisant notre double entretien avec le président, Albert Verlinden et le vice-président, Jean-Pol Guisset.**

### **Quelles collaborations ont le plus marqué BZB-Fedafin au cours de ces 25 dernières années ?**

**Jean-Pol :** Le choix est compliqué, car toutes nos collaborations au cours de ces 25 dernières années ont été très importantes pour nous. Chacune d'entre elles a contribué au succès de notre organisation.

**Albert :** Jean-Pol a raison. Il est difficile de choisir certaines collaborations plutôt que d'autres, mais je vais quand même essayer (rires).

La première qui m'a marqué est certainement celle que nous avons conclue avec les associations d'agents des différentes institutions bancaires. Ce partenariat est encore incroyablement solide aujourd'hui. Le fait de fédérer ces associations a permis, à l'époque, de créer une plus grande unité, dont nous récoltons encore aujourd'hui les fruits. Autrefois, il existait en effet plusieurs associations professionnelles d'agents bancaires indépendants, qui n'hésitaient pas à s'opposer les unes aux autres. Ayant réussi à gagner la confiance et le soutien de ces différentes associations, BZB-Fedafin s'est finalement imposée comme la seule organisation représentative pour négocier au nom des institutions bancaires et de crédit. Ce qui,

# BZB-Fedafin fête ses 25 ans !



**Albert Verlinden**, président de BZB-Fedafin

in fine, a également profité aux agents eux-mêmes.

Pour rester un peu dans le même ordre d'idée, j'aimerais aussi pointer la collaboration peut-être la plus importante de toutes, à savoir la fusion entre BZB et Fedafin en 2018. En réunissant les deux parties du pays, le travail de lobbying politique que nous effectuons peut être réalisé de manière beaucoup plus efficace. En effet, la plupart des activités

de lobbying se font au niveau fédéral. Une association professionnelle nationale permet également de parler d'une seule voix.

Enfin, je suis également très fier d'Edfin, la plateforme de formation et d'examen pour les intermédiaires indépendants dans les services bancaires et d'investissement, les assurances et les crédits. Nous avons créé Edfin parce que l'offre de formation était, dans le passé, exclusivement



**Jean-Pol Guisset**, vice-président de BZB-Fedafin

organisée par les institutions bancaires et d'assurances elles-mêmes. Grâce à Edfin, l'offre de formations a augmenté de façon exponentielle, de même que leur qualité.

**Comment le congrès a-t-il évolué et pourriez-vous nous citer l'une de vos éditions préférées ?**

**Albert :** Le congrès BZB-Fedafin a bien évolué depuis sa création. Au départ, il s'agissait d'une assemblée générale regroupant quelques dizaines de membres



qui devaient payer pour y participer. Depuis, le congrès est devenu le plus grand événement de l'année pour les intermédiaires indépendants en Belgique. Tous nos membres et leur personnel peuvent y participer gratuitement et assister à des conférences passionnantes données par des orateurs de renom. Ils peuvent aussi gagner des points de formation lors des différents ateliers qui y sont proposés. Que demander de plus (rires) ! Cette métamorphose, d'un happening plutôt confidentiel où seuls le président et les administrateurs prenaient la parole à un événement majeur de réseautage pour le secteur financier, constitue selon moi la plus belle évolution du congrès.

**Jean-Pol :** Ce que dit Albert est tout à fait vrai. Chaque année, notre congrès attire de plus en plus de curieux et de visiteurs. C'est devenu un événement incontournable dans notre secteur. Je pense que cela est dû au professionnalisme de l'organisation. Tout est préparé jusque dans les moindres détails. Tout le crédit revient à notre event manager, Esther, et à son équipe. Toutes les éditions m'ont évidemment plu, mais ma préférée reste celle de notre vingtième anniversaire en 2019. Nous avons alors profité de l'occasion pour revisiter les étapes majeures des deux fédérations (BZB et Fedafin). Ce fut un moment magnifique et émouvant. L'édition de cette année sera également spéciale. Pour bien marquer le coup, le congrès s'étalera sur deux jours. Le mercredi 16 octobre, nous nous concentrerons sur les services bancaires et d'investissement (Banking and Investments). La deuxième journée (17 octobre) sera quant à elle entièrement consacrée à l'assurance non-vie et aux crédits (Non-life Insurance and Credits). Attendez-vous à une édition fabuleuse, dans un esprit de fête !

### **Comment l'adhésion a-t-elle évolué au fil des ans ?**

**Jean-Pol :** Depuis la création de la fédération, le nombre de membres n'a cessé de progresser. Ces dernières années, nous avons toutefois constaté une légère baisse du nombre d'agents bancaires, en raison des tendances actuellement à

l'œuvre dans le secteur bancaire, avec la réduction des réseaux et les fusions forcées des agences. Mais le nombre de personnes dont nous défendons les intérêts ne cesse quant à lui de croître.

**Albert :** Le nombre de membres a en effet connu une forte augmentation grâce à la coopération avec les différentes associations d'agents qui se sont affiliées chez nous. Mais les associations de courtiers sont également de plus en plus nombreuses à adhérer collectivement. Comme l'a souligné Jean-Pol, si le nombre de nos membres a diminué en termes absolus, le nombre d'indépendants dont nous défendons les intérêts n'a, lui, pas diminué. Les indépendants sont également plus nombreux dans les grandes agences consolidées. Au cours de ces 25 dernières années, beaucoup d'agents bancaires indépendants se sont aussi convertis en intermédiaires indépendants actifs dans plusieurs disciplines, comme par exemple l'assurance et le crédit. Cela signifie que notre association a dû étendre ses activités à l'assurance et au crédit afin de pouvoir aussi aider nos membres dans ces domaines. Aujourd'hui, nous pouvons nous targuer d'être la seule association professionnelle capable d'accompagner tous les statuts - agents comme courtiers - et ce, dans les différents secteurs (banque, assurance et crédit).

### **De quelles réalisations êtes-vous le plus fier en tant qu'organisation ou en tant que (vice-)président de BZB-Fedafin ?**

**Jean-Pol :** En tant que vice-président, je suis particulièrement fier d'avoir pu convaincre mes collègues francophones de Fedafin d'unir leurs forces et de fusionner avec nos collègues flamands de BZB. À l'époque où l'on parlait régulièrement de l'éclatement de la Belgique, nous avons mis tout en œuvre pour créer de l'unité et former une grande fédération nationale. Et nous y sommes parvenus (rires) ! Nous sommes désormais connus dans toute la Belgique et nous sommes régulièrement sollicités pour des conseils dans le secteur financier. Nous avons alors dû mener de nombreuses discussions avec le secteur bancaire pour élaborer et introduire la loi Willems, qui

a finalement assuré que l'agent bancaire et d'assurance indépendant était couvert par l'application de la loi sur les agences commerciales et qu'il pouvait donc encore bénéficier d'une protection minimale. Nous avons ensuite travaillé sur un statut de courtier bancaire et veillé à ce que les agents bancaires indépendants soient également reconnus par la FSMA. Le troisième moment important a été ce que j'appelle les Accords de Monaco, lorsque Daniel Nicolaes, Albert Verlinden et Luc Colebunders, à l'époque respectivement président, vice-président et trésorier de BZB, et moi-même avons formellement décidé, lors du congrès de la fédération européenne FECIF, d'unir nos forces et de fusionner pour former BZB-Fedafin.

**Albert :** Sur ce point, je suis entièrement d'accord avec Jean-Pol. Des deux côtés, ce rapprochement entre BZB et Fedafin n'avait rien d'une évidence. Heureusement, les bonnes relations entre Jean-Pol et moi-même, et avant cela Daniel Nicolaes, ont permis de rassurer les administrateurs et les membres eux-mêmes et les ont convaincus de se lancer dans l'aventure. Il ne faut pas non plus oublier le code de conduite sur les restructurations et celui relatif aux informations précontractuelles. Pour moi, l'un des moments les plus marquants restera aussi la création de la CP 341 dans le cadre de laquelle nous pouvons, en tant qu'association professionnelle, négocier les salaires et les conditions de travail et l'adhésion à la CP 307. Le fait d'être la seule association professionnelle active dans les deux commissions paritaires a par ailleurs confirmé que BZB-Fedafin était une organisation qui agit non seulement pour les agents bancaires mais aussi pour les intermédiaires d'assurances et qui dispose de la représentativité nécessaire.

Je pense également aux négociations avec la FSMA et les autres associations professionnelles concernant le statut des agents d'assurances, où il était question de rendre ce dernier encore plus contraignant. Les discussions qui ont été menées à l'époque, avec tous les jeux de pouvoir qui les entourent, ont été particulièrement compliquées. Chez BZB-Fedafin, nous

avons tout mis en œuvre pour préserver ce statut d'agent d'assurances, mais nous avons également pu convaincre la banque Crelan de convertir ses agents d'assurances en courtiers d'assurances.

Enfin, je suis également très fier de la mise en place du code de conduite entre les établissements de crédit et les agents bancaires indépendants. Au moment de la création de ce code de conduite, les établissements de crédit eux-mêmes ont exercé une pression énorme sur BZB-Fedafin et ses administrateurs pour qu'ils abandonnent le projet. Une fois de plus, notre persévérance a permis d'améliorer la situation de tous les agents bancaires indépendants en Belgique.

### Assez parlé du passé. Pourriez-vous nous dire ce que nous réserve l'avenir ?

**Jean-Pol** : De nombreux défis complexes nous attendent. L'un de ceux-ci, et non des

moindres, sera de continuer à soutenir nos membres de la meilleure manière possible. Selon moi, le plus important sera de préserver le lien étroit que nous entretenons avec le secteur. Pour cela, nous pourrions notamment compter sur notre conseil d'administration et les contacts quotidiens que nous avons avec nos membres.

**Albert** : Jean-Pol a tout à fait raison. C'est notamment grâce à notre conseil d'administration que nous avons pris la mesure des difficultés que rencontrait le secteur pour trouver des candidats adéquats. Voilà un autre défi majeur auquel nous serons encore confrontés à l'avenir. En tant qu'association professionnelle, nous nous devons d'aider nos membres dans ce domaine également. Nous essayons de le faire de plus en plus. Ainsi, durant nos deux jours de congrès, nous proposerons davantage d'ateliers destinés à soutenir le personnel de nos membres dans l'exercice de leur profession.

**Jean-Pol** : La durabilité et la digitalisation sont les sujets chauds du moment et ils le seront encore à l'avenir. À nous d'examiner toutes les opportunités qui se présentent dans ce domaine et d'identifier celles qui pourraient être intéressantes pour la profession. Il faut évidemment que ces outils numériques fonctionnent de manière optimale et soient donc stables.

**Albert** : Enfin, le monde du courtage d'assurances va encore, selon moi, connaître un grand changement. Dans le secteur bancaire, la réduction des réseaux a entraîné la fermeture de nombreuses agences. Je pense que ce phénomène va également toucher les courtiers d'assurance et que le nombre de petits courtiers va donc diminuer. Ces derniers seront à l'avenir intégrés dans des entités plus grandes.

## Vous aimeriez que votre administration des salaires soit traitée à temps ?

Chez Attentia, vous pouvez compter sur un expert fixe et facilement joignable dans votre commission paritaire.

- Vous planifiez une **fusion** de plusieurs sites ?
- Vous souhaitez optimiser **votre salaire, votre bonus** et ceux de vos collaborateurs ?
- Vous souhaitez **veiller à l'ergonomie** des postes de travail de vos travailleurs sur écran ?
- Adressez-vous à **un seul interlocuteur** pour votre secrétariat social et votre service de prévention et protection.

**Vous souhaitez en savoir plus ? Scannez le code QR**

*P.S. En tant que membre de BZB-Fedafin, bénéficiez d'une belle réduction sur les frais de gestion.*



# Priorités pour l'intermédiaire

*En vue des prochaines élections,  
BZB-Fedafin a rassemblé  
différentes revendications dans  
un memorandum politique  
transmis aux différents partis.  
Nous avons demandé aux  
différents présidents de parti  
leur position sur certaines de  
nos questions.*



BZB-Fedafin demande	Raoul Hedebouw (PVDA)	Paul Magnette (PS)
<b>Résorption de la surcharge administrative</b>		
qu'une analyse d'impact objective soit effectuée lors de chaque projet, proposition de modification ou introduction d'une réglementation supplémentaire et que l'association professionnelle y soit impliquée avant d'imposer des exigences supplémentaires aux intermédiaires indépendants. La législation en matière de simplification administrative qui impose une analyse d'impact réglementaire doit être étendue aux propositions de loi et les exemptions et exceptions doivent être formulées de manière plus stricte.	/	
une commission d'évaluation (entre les organisations sectorielles, la FSMA et les cabinets compétents) sur les obligations de transparence et d'information vis-à-vis du client.	/	
que l'engagement de ne pas se livrer à du goldplating (surtransposition) lors de la transposition des directives européennes soit clairement pris dans l'accord de gouvernement.	/	

*Tous les partis politiques ont eu la possibilité de participer à cet entretien. PVDA a indiqué que le délai était trop court pour répondre à nos questions, laissant les cases vides.*



# indépendant



Jean-Marc Nollet & Rajae Maouane (Ecolo)	François De Smet (DéFI)	Maxime Prévot (Les Engagés)	Georges-Louis Bouchez (MR)
OUI	OUI	OUI	OUI
OUI	OUI	OUI	OUI
NOUS NE DISPOSONS PAS DE PRÉCISIONS SUFFISANTES POUR RÉPONDRE À CETTE QUESTION.	OUI	OUI	OUI



BZB-Fedafin demande	Raoul Hedebouw (PVDA)	Paul Magnette (PS)
Pourquoi (pas) ?	/	De manière générale, le PS est favorable à une simplification des démarches administratives. La digitalisation peut bien entendu y contribuer. Le PS est favorable aux analyses d'impact. Lors de l'adoption des législations, des analyses d'impact et la prise en compte de l'ensemble des parties prenantes sont déjà intégrées à la réflexion. La transposition des directives en droit belge doit tenir compte de ce qu'il y a de meilleur pour les citoyens et les entreprises.
<b>Commission consultative pour les services bancaires et d'investissement</b>		
de créer par la loi une Commission des services bancaires et d'investissement qui sera chargée de se concerter sur toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ou la FSMA qui pourra donner des avis de sa propre initiative.	/	Le PS soutient avant tout la nécessité d'une consultation renforcée avec le secteur.
<b>Amélioration de la position de l'intermédiaire indépendant</b>		
qu'une indemnité d'éviction minimale soit inscrite dans la loi et qu'un délai soit fixé pour la détermination et le paiement du montant de cette indemnité.	/	
Pourquoi (pas) ?	/	Le PS suggère de procéder à un examen des règles existantes et d'identifier les améliorations à y apporter.
que les intermédiaires indépendants en services bancaires et en assurance ne soient plus exclus de cette loi.	/	

Tous les partis politiques ont eu la possibilité de participer à cet entretien. PVDA a indiqué que le délai était trop court pour répondre à nos questions, laissant les cases vides.



Jean-Marc Nollet & Rajae Maouane (Ecolo)	François De Smet (DéFI)	Maxime Prévot (Les Engagés)	Georges-Louis Bouchez (MR)
Cela dépend des directives européennes à transposer. Répondre de manière générale est difficile dans ce cas-ci. Il peut s'avérer justifié, dans certains cas, de garder une certaine marge de manœuvre.	La transposition d'une directive permet aux États une relative autonomie. La Belgique s'est tantôt positionnée en transposant a minima, tantôt en étant plus exigeante. À notre sens, c'est une question d'équilibre entre les coûts et les bénéfices engendrés par la (sur)transposition.	Surtout en matière économique, nous voulons harmoniser les réglementations pour éviter les disparités entre les États membres qui créent des inégalités dans la compétitivité du marché intérieur.	Cela figure dans notre programme. Le gold-plating a des effets néfastes sur le positionnement concurrentiel de notre pays. Le déploiement retardé de la 5G en est un exemple. Nous souhaitons que chaque norme supplémentaire à celle des standards législatifs européens ou internationaux puisse être objectivée et le cas échéant revue à la baisse ou supprimée. Le MR souhaite également mettre en place un outil d'analyse transversal des effets de la législation belge relevant du « gold-plating » sur les prix des biens et services pour les consommateurs finaux.
OUI	OUI	NON	OUI
OUI	OUI	NON	OUI
/	Actuellement, il ne peut être nié que la loi ne prévoit une indemnité d'éviction maximale, mais pas de seuil minimal. Cette absence est souvent source d'insécurité juridique pour les agents. Par ailleurs, l'absence de seuil donne souvent lieu à d'incessantes discussions et à de nombreuses procédures en justice. DéFI soutient qu'une indemnité minimale puisse être inscrite dans la loi, via l'adoption d'un Arrêté royal (ou autre mécanisme législatif ou réglementaire)	À propos de la Commission, c'est une « institution supplémentaire », Febelfin peut dès à présent jouer ce rôle. Quant à la loi sur l'agence commerciale, la jurisprudence prévoit les indemnités d'éviction, sur la base de paramètres précis et qui évoluent avec le temps et les situations. Compte tenu de la diversité de celles-ci, un cadre légal rigide s'avérerait inapproprié.	Nous sommes favorables au principe de la proposition, avec une attention particulière à la manière dont elle serait mise en œuvre pour ne pas créer une rigidité excessive au sein d'un secteur qui doit continuer à pouvoir exercer ses activités avec suffisamment de flexibilité et de libre-concurrence.
OUI	OUI	OUI	NON



BZB-Fedafin demande	Raoul Hedebouw (PVDA)	Paul Magnette (PS)
que la Loi Renault soit adaptée en ce sens que, en cas de restructuration, l'entreprise identifie en temps utile ses sous-traitants pour lesquels les obligations contractuelles seraient modifiées par la restructuration et dont les activités risqueraient d'être considérablement impactées afin d'examiner les incidences éventuelles de la restructuration envisagée sur l'exécution des obligations contractuelles de l'entreprise vis-à-vis des sous-traitants.	/	
		Le PS propose d'inclure les sous-traitants dans la procédure découlant de la loi Renault.
<b>Contributions FSMA annuelles des intermédiaires</b>		
de limiter les frais en cas de demande d'inscription comme intermédiaire d'assurances, intermédiaire en services bancaires et d'investissement et/ou intermédiaire de crédit à une fois le montant de 721 euros si l'inscription est demandée pour différents statuts au même moment.	/	
de prévoir une réduction de la contribution des intermédiaires de 20% en cas de cumul avec un autre statut, une réduction de 30% en cas de cumul avec un troisième statut et une réduction de 40% en cas de cumul avec un quatrième statut.	/	
Pourquoi (pas) ?	/	Le PS est favorable à ce qu'une réflexion sur les frais d'inscription soit envisagée, en prenant compte également des évolutions des missions de la FSMA.
<b>Système de signature numérique uniforme</b>		
la mise en place d'un système de signature numérique unique pour le secteur bancaire et des assurances.	/	
	/	Cette question demande que des consultations techniques soient menées. L'ensemble des parties prenantes doivent prendre part à la réflexion.

Tous les partis politiques ont eu la possibilité de participer à cet entretien. PVDA a indiqué que le délai était trop court pour répondre à nos questions, laissant les cases vides.



Jean-Marc Nollet & Rajae Maouane (Ecolo)	François De Smet (DéFI)	Maxime Prévot (Les Engagés)	Georges-Louis Bouchez (MR)
OUI	OUI	OUI	NON
OUI	OUI	OUI	OUI
OUI	OUI	OUI	OUI
/	DéFI soutient une diminution de la contribution des intermédiaires mais dans une moindre mesure que celle proposée (25% pour le troisième statut et 30% pour le quatrième statut). Il n'est en effet pas concevable qu'un intermédiaire paie à chaque fois l'intégralité des frais pour un nouveau statut.	Il y a probablement des économies d'échelles réalisables par la FSMA au niveau de ces différents enregistrements, elles doivent être répercutées sur l'intermédiaire	La règle actuelle est injuste et fait peser une charge trop importante sur les intermédiaires.
OUI	OUI	OUI	OUI



# « Nous pensons que toute personne qui le peut doit alerter les clients en cas de fraude »

***L'Ombudsman a traité de nombreux dossiers de fraude en ligne en 2022. Le nombre de cas ne cesse d'ailleurs d'augmenter d'année en année. Selon Jean Cattaruzza, l'intermédiaire indépendant peut jouer un rôle important dans la prévention de cette fraude. Nous avons interrogé l'ombudsman du secteur financier à ce sujet et lui avons aussi posé quelques questions qui nous paraissent essentielles. Lors de cet entretien, nous avons, par exemple, également parlé du serment bancaire.***

***La fraude en ligne prend de plus en plus d'ampleur. Un constat que dresse également Ombudsfin dans son rapport annuel de 2022, avec pas moins de 967 cas recensés. Dans quel type de dossier êtes-vous souvent amenés à intervenir ?***

Ombudsfin couvre un large éventail de dossiers et différents scénarios peuvent se présenter. Nous traitons, par exemple, les cas de « phishing » (hameçonnage), une technique par laquelle la victime est invitée à cliquer sur un lien ou scanner un code QR envoyé par SMS, courriel ou tout autre type de message et qui la renvoie vers un site frauduleux. Sur ce site, le client suit la procédure proposée, qui implique généralement l'utilisation d'une carte et d'un lecteur de carte, souvent à des fins d'identification ou de vérification des données. Les codes générés par la carte et le lecteur de carte qui sont encodés par le client sur ce faux site sont alors récupérés par le fraudeur et utilisés pour confirmer des achats ou des virements ou pour installer une application bancaire frauduleuse. Nous traitons également des dossiers de « vishing » (hameçonnage vocal), dans lesquels les fraudeurs appellent leurs victimes par téléphone et leur demandent d'effectuer elles-mêmes des transactions ou de leur communiquer des codes de confirmation, souvent en

évoquant la nécessité de protéger leur argent. Nous sommes aussi confrontés à des cas de « whaling », où la victime est contactée via WhatsApp par un soi-disant membre de sa famille qui, à cause d'un problème de mobile, ne parvient pas à effectuer des paiements urgents. La victime reçoit alors les instructions de paiement et effectue elle-même les virements, afin d'aider le membre de sa famille en difficulté.

***Pensez-vous que les intermédiaires ont également un rôle à jouer dans ce domaine ?***

Nous pensons que toute personne qui le peut doit alerter les clients en cas de fraude. Plus les clients seront sensibilisés, moins il y aura de fraude. Les collaborateurs d'agence ont certainement un rôle à jouer, étant donné leur proximité avec le client. Quels messages peuvent-ils faire passer de manière proactive ? Ils peuvent insister sur le fait que les clients ne doivent jamais utiliser leur carte et leur lecteur de carte s'ils n'ont pas eux-mêmes l'intention d'effectuer une transaction. Ils peuvent expliquer à leurs clients à quoi servent les touches du lecteur de carte et leur préciser que les combinaisons de chiffres introduites dans le lecteur sont liées de manière dynamique au montant et au numéro de compte du paiement. Ils peuvent expliquer aux clients qu'il

n'est pas nécessaire d'utiliser une carte et un lecteur de carte pour recevoir un paiement. Ils peuvent aussi leur dire que lorsqu'un tiers les contacte pour leur faire peur ou les forcer à effectuer des transactions, il s'agit toujours d'une fraude. Ils peuvent aussi montrer aux clients comment vérifier la fiabilité d'un site web ou d'une adresse électronique et leur donner plus d'informations sur le phénomène du « spoofing » (usurpation d'identité).

Les intermédiaires peuvent également jouer un rôle important de manière réactive. Lorsqu'un client appelle son agence après avoir été victime d'une fraude, il est important que la personne au bout du fil puisse l'aider le plus efficacement possible afin de mettre directement un terme à la fraude et d'enclencher le plus rapidement possible des mesures de recouvrement. Il est donc crucial que les agences soient parfaitement au courant de la procédure à suivre. Fort de son expérience, le collaborateur d'agence doit aussi écouter attentivement le client afin d'identifier le plus précisément possible le type de fraude dont ce dernier a été victime. Ainsi, on constate que l'on oublie parfois qu'une application bancaire frauduleuse a été installée. Et parfois, l'attention du client n'est pas suffisamment attirée sur le fait qu'après



*Jean Cattaruzza, ombudsman du secteur financier*

un message de « phishing », il peut également être contacté par téléphone (« vishing »).

***En tant qu'ombudsman, avez-vous une idée du nombre de plaintes impliquant des agents bancaires ? Si oui, quelles sont les principales plaintes les concernant ?***

Ombudsfin ne dispose malheureusement pas de rapport spécifique à ce sujet. Les

plaintes contre les agents bancaires sont toujours enregistrées au nom de l'enseigne et traitées avec elle. Force est néanmoins de constater que certains thèmes traités concernent les contacts en agence, et donc les services fournis par les agents ou les collaborateurs bancaires. Nous pensons notamment aux entretiens portant sur les crédits et les investissements, ainsi qu'à certaines opérations au guichet. Dans certains cas, il n'est pas non plus



évident de savoir quels documents présenter pour pouvoir mener à bien l'évaluation du crédit. Il arrive également que des prêts soient finalement refusés alors que le client espérait depuis longtemps, avec l'agent bancaire, une décision positive. Lorsqu'une plainte porte sur des investissements, la question est souvent de savoir si le produit conseillé était réellement adapté au client. Les clients se demandent parfois si leurs intérêts ont été pris en compte lors de la vente du produit d'investissement. Enfin, en ce qui concerne les opérations au guichet, les plaintes ces dernières années ont souvent porté sur le fait que l'argent liquide n'est plus accepté.

### **Des plaintes sont-elles déposées contre les courtiers de crédit ? Quelles sont les principales ?**

Ombudsfm reçoit en effet de temps en temps des plaintes contre des courtiers de crédit, mais leur nombre reste très limité. Concrètement, nous avons traité 28 dossiers au cours de ces 5 dernières années. La plupart de ces dossiers concernent des prêts hypothécaires, et plus particulièrement des problèmes au stade de la demande. Quels sont les problèmes rencontrés par les clients ? Parfois, il s'agit de la durée du traitement du dossier (délai important entre les premières discussions et la demande ou la décision effective). Dans d'autres cas, nous constatons que le courtier ne se montre pas suffisamment clair quant à la faisabilité du dossier. Il arrive donc que des clients se lancent dans l'achat d'une habitation et qu'ils apprennent par la suite que leur demande de crédit a finalement été refusée. Le suivi rapide du dossier et une communication honnête et complète avec le client semblent être des points que certains courtiers de crédit doivent encore améliorer.

### **Les avis du médiateur sont-ils correctement suivis ? Et que se passe-t-il s'ils ne le sont pas ?**

Ces dernières années, le pourcentage des avis qui ont été suivis est tombé à un peu moins de 75 %. Cela est entièrement lié aux dossiers de « phishing », dans lesquels le point de vue d'Ombudsfm

diffère souvent de celui des banques. Tout est une question d'interprétation de ce qui est autorisé ou non et, plus important encore, de ce qui relève de la négligence grave. Vous trouverez un compte rendu très détaillé de notre analyse juridique des dossiers de fraude dans notre rapport annuel de 2022.

Si l'on regarde uniquement les résultats dans les autres dossiers qui ne sont pas liés à la fraude, le taux de suivi dépasse alors les 90 %.

Lorsque notre avis n'est pas suivi, nous n'avons d'autre choix que de clôturer le dossier sans solution à l'amiable. Le client reçoit notre avis avec notre analyse juridique et peut éventuellement entreprendre d'autres démarches sur cette base. Nos avis peuvent être divulgués dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire ultérieure et nous avons déjà constaté qu'ils avaient une certaine valeur lors de l'examen du litige par le tribunal.

### **Les agents bancaires et leurs employés devront à l'avenir également prêter le serment bancaire. Pourtant, si l'on en croit le rapport annuel d'Ombudsfm, les intermédiaires font l'objet de peu de plaintes. Que pensez-vous de cette modification de la loi ?**

L'objectif de la nouvelle réglementation est clair : veiller à ce que les clients des entités visées puissent compter sur un degré particulièrement élevé d'honnêteté, d'intégrité et de professionnalisme. Ces règles contribuent donc à renforcer l'intégrité de la profession de banquier, ce qui par conséquent aura un impact positif sur la confiance du public dans le secteur bancaire en général. La question est bien sûr de savoir s'il était vraiment nécessaire de consacrer une nouvelle réglementation à cet objectif légitime ? Symboliquement, cela ne pourra, selon nous, pas faire de mal. En effet, le fait de devoir prêter serment ajoute une certaine solennité aux devoirs déjà existants des banquiers et cela pourrait inciter certains d'entre eux à agir avec un peu plus de prudence à l'avenir.

Le Rapport au Roi donne quelques exemples d'agissements répréhensibles. En voici un extrait : « L'on pense notamment au fait d'induire sciemment en erreur (ou tenter de le faire) un client, son entité, une autorité de contrôle ou un tiers, par exemple, au sujet d'un investissement ou d'un produit bancaire, de ses conditions, risques ou performances, au sujet de la solvabilité d'un emprunteur ou de la situation financière ou des connaissances et expériences d'un investisseur. Constituerait également un comportement répréhensible le fait d'omettre de prévenir un client, son entité visée ou une autorité de contrôle que leur compréhension d'un élément de fait ou de droit est erronée alors que le prestataire de services bancaires est conscient de cette mauvaise compréhension et de ses conséquences.

Il en irait de même si un prestataire de services bancaires recommandait des services ou produits bancaires ou, en cas de gestion discrétionnaire, exécutait des transactions pour le compte d'un client alors que ceux-ci ne sont pas raisonnablement adaptés pour le client, et ce dans le but de lui causer un préjudice ou d'en tirer un avantage personnel. »

L'extrait du Rapport au Roi cité ci-dessus montre clairement que seuls les mauvais comportements adoptés sciemment seront sanctionnés. Honnêtement, je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de banquiers qui adoptent sciemment ce type de comportement au quotidien. Mais nous savons que certains commerciaux peuvent parfois se montrer un peu trop positifs à propos de certains produits ou certaines situations et ne pas attirer suffisamment l'attention de leurs clients sur certains risques. Si ces règles permettent d'apporter un peu de nuance dans certains conseils ou certaines offres, je pense qu'elles auront déjà montré leur utilité.





AVRIL

### Utilisation des statistiques et ratios financiers

- **Le 3 avril 2024 | 14h00 - 17h00**  
[La Hulpe](#)
- 3 points banque
- Gratuit pour les employés CP 341

### Maîtrise, intégration et optimisation des risques pour les épargnants et investisseurs dans les décisions financières

- **Le 9 avril 2024 | 09h30 - 17h00**  
[Gembloux](#)
- 6 points banque
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- **Le 11 avril 2024 | 09h00 - 12h30**  
[Webinaire](#)
- 3 points banque 3 points crédit hypothécaire

### Comparaison des marches incendie (habitation)

- **Le 23 avril 2024 | 09h00 - 12h00**  
[Webinaire](#)
- 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341



MAI

### Fondements de l'inflation : Analyse financière et économique

- **Le 14 mai 2024 | 09h30 - 17h00**  
[Gembloux](#)
- 6 points banque & 6 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

### Construction et gestion de portefeuille

- **Le 16 mai 2024 | 09h30 - 17h00**  
[Gembloux](#)
- 6 points banque
- Gratuit pour les employés CP 341

### Actualisation de la fiscalité 2024

- **Le 21 mai 2024 | 13h30 - 17h45**  
[Virtual Classroom](#)
- **Le 28 mai 2024 | 13h30 - 17h45**  
[Virtual Classroom](#)
- 1,5 points banque, 2,5 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

### « Maîtrise de l'analyse de marché : analyse technique pour toutes les périodes boursières »

- **Le 23 mai 2024 | 10h00 - 12h00**  
[Webinaire](#)
- 2 points banque
- Gratuit pour les employés CP 341

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

- **Le 27 mai 2024 | 09h00 - 17h00**  
[Virtual Classroom](#)
- 7 points banque, 7 points assurance & 1 point crédit hypothécaire

### Macro-économie et finance

- **Le 30 mai 2024 | 09h00 - 17h00**  
[Gembloux](#)
- 6 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341



JUN

### Les pensions complémentaires de A à Z

- **Le 4 et 11 juin 2024 | 13h30 - 17h30**  
[Virtual Classroom](#)
- 7 points assurance

### Investir en 2024 : où, comment et pourquoi ?

- **Le 5 juin 2024 | 10h00 - 12h00**  
[Webinaire](#)
- 1,5 points banque & 1,5 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

### La réglementation européenne et son impact sur les banques

- **Le 6 juin 2024 | 09h00 - 17h00**  
[Liège](#)
- 6 points banque & 3 points assurance
- Gratuit pour les employés CP 341

### Le crédit à la consommation de A à Z

- **Le 17 juin 2024 | 13h45 - 17h00**  
[Virtual Classroom](#)
- 3 points crédit à la consommation

### Formation fiscale approfondie : assurance-vie, épargne pension et crédits-logement

- **Le 20 juin 2024 | 09h00 - 17h00**  
[Virtual Classroom](#)
- 2 points banque, 6 points assurance, 6 points crédit hypothécaire & 2 points crédit à la consommation

### Investissements Passifs et Actifs

- **Le 25 juin 2024 | 09h30 - 17h00**  
[La Hulpe](#)
- 6 points banque
- Gratuit pour les employés CP 341

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

Nos partenaires :



# Approfondir les connaissances de vos employés ?

Des formations gratuites  
pour les employés  
de la CP 341



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

**Sofuba est le fonds de formation de la commission paritaire pour l'intermédiation en Services bancaires et d'Investissement.**

Afin de développer leurs compétences, les employés de la CP 341 peuvent participer gratuitement à un large éventail de formations.

**Vous ou vos employés souhaitez être informés de notre offre de formation gratuite ?**

Inscrivez-vous ou inscrivez vos employés à notre newsletter via [sofuba.be](http://sofuba.be)

**Maîtrise, intégration et optimisation des risques pour les épargnants et investisseurs dans les décisions financières**

**09/04/2024**

**Gembloux**

6 points banque

**Formes de financement alternatives : menace ou opportunité**

**26/04/2024**

**webinaire**

3 points banque  
2 points crédits à la consommation  
2 points crédits hypothécaires

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

**29/04/2024**

**webinaire**

6 points banque  
6 points assurance

**Vers une disparition totale du secret bancaire en Belgique ?**

**06/05/2024**

**webinaire**

3 points banque  
3 points crédits à la consommation  
3 points crédits hypothécaires

**Maîtriser les fondamentaux des fonds d'investissement**

**13/05/2024**

**Bruxelles**

6 points banque  
2 points assurance

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

**[sofuba.be](http://sofuba.be)**



# Mise à jour des modèles de document **IDD**



***BZB-Fedafin a mis à jour ses modèles de document IDD. Ces derniers ont été adaptés, d'une part, sur la base du guide pratique et des résultats des inspections réalisées par la FSMA chez les courtiers en assurances et, d'autre part, en vue de répondre aux exigences en matière de durabilité.***

De nouvelles règles ont été adoptées en matière de durabilité. L'UE entend réorienter les flux de capitaux vers une économie plus durable et veut aussi mieux gérer les risques financiers liés au changement climatique, à l'épuisement des ressources, à la dégradation de l'environnement et aux enjeux sociaux. En tant qu'association professionnelle, nous soutenons évidemment ces ambitions. BZB-Fedafin a donc mis à jour ses modèles IDD afin qu'ils soient conformes à la nouvelle réglementation (et, par conséquent, que vous le soyez aussi).

Pour atteindre les objectifs de l'UE, les entreprises doivent communiquer à leurs parties prenantes dans quelle mesure elles intègrent les risques de durabilité dans les différents aspects de leurs politiques. C'est dans ce contexte que les intermédiaires d'assurances doivent interroger leurs clients sur leurs préférences en matière de durabilité si ces derniers souhaitent acheter des produits d'investissement fondés sur l'assurance

et si des conseils doivent être fournis. Outre les questions sur les objectifs financiers, ces enjeux jouent également un rôle déterminant lors de l'établissement du profil d'épargne ou d'investissement du client. BZB-Fedafin a par conséquent complété ses modèles de document IDD en y incluant des questions sur les préférences en matière de durabilité. Ces questions ont été rédigées au niveau sectoriel. Les documents sectoriels ont également été actualisés.

## **QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE CE CHANGEMENT POUR VOUS ?**

Les modèles sont des outils que nous nous faisons un plaisir d'offrir à nos membres. Chaque intermédiaire d'assurances peut en faire ce qu'il veut et l'adapter comme bon lui semble. Nos modèles reprennent tous les éléments qui sont soit imposés par la loi, soit demandés par la FSMA. Vous pouvez donc simplement utiliser ces modèles comme source d'inspiration ou ne reprendre que les points que vous n'avez pas encore inclus dans vos documents.

En tant qu'organisme professionnel, notre volonté est de vous soutenir et vous aider dans toutes ces démarches.

En tant qu'intermédiaire, vous devez tenir compte des préférences du client en matière de durabilité lorsque vous lui donnez des conseils dans le cadre de la vente d'une assurance-placement. Cela signifie que vous devez d'abord expliquer le produit à votre client.

Le secteur a pour cela préparé une note explicative, que vous pouvez utiliser et lui remettre.

En outre, vous devez également rechercher un produit qui correspond à ses préférences. Pour cela, vous devez vous appuyer sur les informations précontractuelles de votre compagnie d'assurance. Vous ne trouvez pas de produit qui répond aux préférences de votre client en matière de durabilité ? Dans ce cas, ce dernier peut décider de modifier ses préférences ou non.

**Attention !** Tout doit toujours être bien documenté et faire l'objet d'un suivi.

BZB-Fedafin vous recommande donc de bien vous familiariser avec cette matière et de veiller à ce que vos modèles de document IDD soient à jour. Vous trouverez tous les modèles adaptés ainsi qu'une note reprenant les points importants dans le bib sectoriel sur le site de BZB-Fedafin.

### **Besoin d'aide ?**

**Comme toujours, vous pouvez compter sur BZB-Fedafin. Vous cherchez plus particulièrement quelqu'un qui puisse vous aider dans ce domaine au niveau du bureau ?**

**Dans ce cas, passez rapidement à la page 26 et découvrez l'avantage pour les membres de Complus !**

# Code de conduite modifié sur le financement des PME

***Le nouveau code de conduite relatif au financement des PME est entré en vigueur le 1er février 2024. Celui-ci vient compléter la loi de 2013 sur le financement des PME. Cette loi établit un cadre pour la protection des petites entreprises dans leurs relations avec les banques et les intermédiaires de crédit. Nous avons posé quelques questions à ce sujet à Lieven Cloots d'UNIZO et à Anne-Mie Ooghe de Febelfin.***

## ***Le nouveau code de conduite sur le financement des PME est entré en vigueur le 1er février. En quoi consiste exactement ce code de conduite et pourquoi a-t-il été créé ?***

**Lieven** : La loi a été adoptée à l'origine à la demande d'UNIZO, à la suite de nombreuses plaintes d'entrepreneurs concernant l'indemnité de emploi, à savoir l'indemnité que les banques calculent en cas de résiliation anticipée d'un contrat de crédit. En principe, cette indemnité ne peut excéder six mois d'intérêts, mais les banques avaient trouvé toutes sortes de voies détournées pour pouvoir appliquer un montant plus élevé. UNIZO avait donc fait pression pour que le législateur résolve ce problème. C'est ainsi qu'est née la loi sur le financement des PME de 2013. Comme le titre de la loi l'indique, cette dernière ne porte pas uniquement sur la question de l'indemnité de emploi. D'autres problèmes, fréquents dans la pratique, sont également abordés dans ce texte. Enfin, la loi prévoit aussi toute une

série d'obligations d'information que le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent respecter vis-à-vis de l'entrepreneur qui demande le crédit ou de la personne qui constitue une sûreté. Une loi étant une forme de réglementation assez statique et difficilement adaptable, il a été convenu de préciser concrètement les obligations d'information et la manière dont l'indemnité de emploi doit être calculée dans un code de conduite entre le secteur bancaire et les organisations patronales.

## ***Qu'est-ce qui a changé par rapport à l'ancien code de conduite de 2018 ?***

**Lieven** : Lors de la dernière évaluation de 2023, il a été constaté que la loi elle-même ne devait pas être modifiée. De même, le code de conduite ne nécessitait pas non plus d'ajustements urgents. L'évaluation a en revanche montré que les entrepreneurs ne sont souvent pas suffisamment informés, par exemple, des garanties gouvernementales disponibles ou des droits dont ils bénéficient en vertu de cette loi. Il a donc été décidé de lancer

une campagne d'information via le SPF Économie. Le code de conduite lui-même n'a été également que très légèrement modifié. Il prévoit désormais l'obligation de renvoyer aux informations plus spécifiques du site web de Febelfin dans les documents d'information (à la place d'une référence à un site web général).

Une obligation d'inclure des informations supplémentaires dans le document d'information succinct à fournir à l'entrepreneur au moment de l'offre de crédit est également prévue.

## ***Constatez-vous un changement d'approche parmi les membres de Febelfin à la suite de cette loi et de ce code de conduite ?***

**Anne-Mie** : Lorsqu'elle a été introduite en 2013, la loi sur le financement des PME a exigé beaucoup d'efforts de la part des banques, tant sur le plan organisationnel qu'au niveau informatique. Les modifications ultérieures de la loi et du code de conduite ont eu moins d'incidences.



**Lieven Cloots**, conseiller service d'étude d'UNIZO

En termes de contenu, la limitation de l'indemnité de emploi en cas de remboursement anticipé à un maximum de six mois d'intérêts pour les prêts aux petites entreprises jusqu'à un million d'euros (à partir de 2018 pour les prêts jusqu'à deux millions d'euros) a eu un impact particulièrement important. Les banques ont dû en tenir compte dans les conditions de leurs prêts.

### **Cela a-t-il un impact sur les intermédiaires indépendants dans les domaines de la banque et des services d'investissement, de l'assurance et du crédit ?**

**Lieven** : Il est évident que les dispositions de la loi et du code de conduite ont également une incidence significative sur les intermédiaires indépendants en services bancaires et d'investissement. En effet, bien que certaines obligations ne s'appliquent qu'aux banques elles-mêmes, il est clair que les obligations ayant trait à la fourniture d'informations sont principalement supportées par la personne avec qui l'entrepreneur s'entretient.

Si l'entrepreneur s'adresse directement à la banque, c'est à cette dernière de lui communiquer ces informations. Mais à partir du moment où l'entrepreneur fait appel à un intermédiaire de crédit, c'est ce dernier qui devra s'assurer que toutes les informations prévues par la loi lui sont correctement transmises.

Enfin, signalons que la définition de l'intermédiaire de crédit est interprétée de manière large : il s'agit de toute « personne physique ou morale qui n'agit pas en qualité de prêteur et qui, dans le cadre de l'exercice de ses activités commerciales ou professionnelles, contre une rémunération qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord :

- a) présente ou propose des contrats de crédit aux entreprises ;
- b) assiste les entreprises en réalisant pour des contrats de crédit des travaux préparatoires autres que ceux visés au point a) ;
- c) conclut des contrats de crédit avec des entreprises pour le compte du prêteur.



**Anne-Mie Ooghe**, Director Corporate Banking chez Febelfin

### **Les intermédiaires de crédit auront des obligations d'information supplémentaires. Comment vos membres soutiennent-ils les intermédiaires de crédit à cet égard ?**

**Anne-Mie** : Les banques qui travaillent avec des intermédiaires de crédit doivent fournir les procédures, la documentation et les lignes directrices nécessaires pour que les intermédiaires de crédit puissent remplir au mieux les obligations d'information prévues par la loi sur le financement des PME. Il s'agit généralement de développer le système informatique d'attribution des crédits utilisé par les intermédiaires de crédit afin que les obligations puissent être automatisées dans la mesure du possible. En outre, en cas d'ajustements des obligations d'information résultant d'une modification de la loi ou du code de conduite, ceux-ci sont mis en œuvre par le biais de divers canaux tels que des cours de formation, des procédures sur l'intranet de la banque, des fiches de produits, etc.

« Je ne pense pas qu'il faille  
se démarquer des **outils d'IA**,  
mais plutôt  
qu'il faut les **adopter.** »

*L'intelligence artificielle a fait une percée fracassante dans nos vies l'année passée. Des outils tels que ChatGPT, Runway, Firefly ont été mis sur le marché à une vitesse hallucinante. Depuis, de plus en plus de personnes utilisent les applications et les outils qui sont mis à notre disposition. Mais qu'est-ce qui a déjà été développé pour le secteur financier ? Et que peut-on attendre de ces développements ? Nous nous sommes entretenus avec Laurent Sorber, fondateur de Radix et récent orateur au Forum financier.*



Laurent Sorber, entrepreneur en IA

***L'intelligence artificielle fait désormais partie intégrante de notre vie quotidienne. Quels sont les outils qui existent déjà aujourd'hui pour le secteur financier ?***

Les grands modèles de langage (LLM) tels que ChatGPT permettent déjà de nouvelles applications innovantes telles que la possibilité de dialoguer avec des instruments financiers (FinChat et COFIN) et la conception de stratégies de trading en langage naturel (Composer). Cela dit, je pense que les applications IA vraiment intéressantes pour le secteur financier sont encore à venir. Surveillez bien le GPT Store, où vous pouvez trouver et installer des GPT dans ChatGPT de la même manière que vous installez des applications sur votre smartphone.

***L'intelligence artificielle aura-t-elle, selon vous, une grande influence sur le métier d'intermédiaire indépendant en banque, assurance et crédit ?***

Je m'attends à ce que l'IA ait un impact profond sur toutes les formes de travail cognitif : elle nous rendra plus productifs en nous déchargeant du travail mental, ce qui nous permettra de nous concentrer sur les aspects plus gratifiants du travail dans lesquels nous pourrions faire la différence en tant qu'êtres humains. La valeur que nous créons aujourd'hui en une heure de travail correspondra à l'équivalent de dix heures de travail demain, grâce à l'IA.

***Vous êtes vous-même cofondateur d'InvestSuite. Votre entreprise a conçu Robo Advisor, un outil de pilotage automatique de l'épargne. Comment cet outil fonctionne-t-il exactement et est-il déjà beaucoup utilisé à l'heure actuelle ?***

Un Robo Advisor peut être comparé à une banque privée qui vous aide à investir vos économies, sauf que vous ne passez plus par un conseiller humain en agence, mais bien par un logiciel et de l'IA sur votre smartphone. Le Robo Advisor vous aide tout d'abord à déterminer votre profil de risque et vos préférences en matière d'investissement. Ensuite, l'IA vous propose un portefeuille optimisé en fonction de votre profil. Lorsque vous investissez dans ce portefeuille, le Robo Advisor vérifie tous les jours si des ajustements doivent être réalisés pour améliorer le risque ou le rendement. Vous pouvez comparer cet outil à un pilote automatique pour votre épargne : vous choisissez quand effectuer des versements ou des retraits et ce qui se trouve sur le compte est investi pour vous par le robot. Ce concept est très populaire en Amérique, rencontre déjà beaucoup de succès au Moyen-Orient et commence doucement à se faire connaître en Europe.

***Comment l'intermédiaire indépendant pourra-t-il se démarquer ? Pensez-vous qu'il aurait lui-même intérêt à utiliser ces outils ?***

Je ne pense pas qu'il faille se démarquer des outils d'IA, mais plutôt qu'il faut les adopter et les utiliser dans le but d'accroître sa productivité. Vous pouvez, par exemple, dresser la liste des tâches qui vous prennent le plus de temps et voir comment des outils comme ChatGPT peuvent vous aider à les accomplir. Vous pouvez déjà vérifier si un GPT existe déjà dans le GPT Store pour vous aider dans ces tâches. Vous pouvez aussi créer un GPT vous-même (il n'est pas nécessaire de savoir programmer pour cela). Vous pouvez également employer le guide officiel d'OpenAI intitulé « prompt engineering », pour apprendre à utiliser plus efficacement les LLM comme ChatGPT.

# Obligations de recyclage

**Êtes-vous en règle avec vos obligations en matière de recyclage ? Pour le 31 mars au plus tard, les intermédiaires indépendants doivent en effet avoir indiqué dans CABRIO s'ils ont obtenu ou non leur nombre de points de recyclage en 2023. Mais savez-vous encore combien de points doivent être obtenus par an et par statut ? Des changements sont-ils prévus en 2024 ? Face à la pléthore de réglementations, les questions peuvent être nombreuses.**

**Dans cet article, nous nous faisons donc un plaisir de vous rafraîchir un peu la mémoire.**

## COMBIEN D'HEURES DEVEZ-VOUS CONSACRER PAR AN AU RECYCLAGE ?

Vous trouverez ci-dessous un aperçu clair du nombre d'heures de recyclage que vous devez suivre par an et par

statut. Vous devez donc suivre le nombre d'heures de recyclage par inscription. Êtes-vous à la fois un intermédiaire en services bancaires et d'investissement et un intermédiaire en assurances ? Dans ce cas, vous devez consacrer 15 heures à la

Inscription comme : Fonction réglementée :	Intermédiaire - personne physique & Dirigeant(s) effectif(s) de facto responsable(s) de l'activité de distribution ou d'intermédiation	Responsable(s) de la distribution	Personnes en contact avec le public
Intermédiaire d'assurance ou de réassurance	15 heures (*) par année civile	15 heures (*) par année civile	15 heures par année civile
Intermédiaire d'assurance à titre accessoire	3 heures par année civile	3 heures par année civile	3 heures par année civile
Intermédiaire en services bancaires et en services d'investissement	15 heures (*) par année civile	n/a	15 heures par année civile
Intermédiaire en crédit hypothécaire	3 heures par année civile	3 heures par année civile	3 heures par année civile
Courtier et agent lié en crédit à la consommation	3 heures par année civile	3 heures par année civile	3 heures par année civile
Agent à titre accessoire en crédit à la consommation de type 2	n/a	3 heures par année civile	3 heures par année civile
Agent à titre accessoire en crédit à la consommation de type 1	n/a	n/a	n/a

Source : FSMA, FAQ recyclage, p.6

\* Au cours des trois premières années suivant leur première inscription en tant qu'intermédiaire, leur première désignation en tant que responsable de la distribution ou leur première nomination en tant que dirigeant effectif de facto responsable, le recyclage des personnes susmentionnées doit viser un minimum de 12 heures par an pour l'acquisition des connaissances et compétences en matière de produits d'assurance ou de services bancaires ou d'investissement qui sont distribués de facto par eux ou par les personnes en contact avec le public dont ils sont responsables ou sur lesquels ils exercent la supervision. Par connaissances et compétences en matière de produits d'assurance ou de services bancaires ou d'investissement, on entend aussi bien les caractéristiques générales des produits ou services que les caractéristiques liées à un produit ou service spécifique (par exemple : les caractéristiques d'une assurance incendie proposée par une entreprise d'assurance déterminée, ou que celle-ci envisage de proposer à l'avenir).



formation à la banque et 15 heures à la formation à l'assurance pour satisfaire aux exigences de recyclage.

La FSMA n'exige pas un contrôle individuel des points de vos PCP. Ici, la FSMA attend de l'employeur qu'il établisse un plan de formation global annuel et actualisé pour tous ses PCP afin de maintenir leurs connaissances professionnelles à niveau. L'employeur doit tenir ce plan à la disposition de la FSMA.

### FORMATION SPÉCIFIQUE AU SECTEUR ET GÉNÉRALE : CUMUL ET REPORT

Une nouveauté est prévue en 2024 en ce qui concerne les obligations de recyclage. La FSMA recommande désormais de faire une distinction entre les formations spécifiques au secteur et les formations générales.

Les formations spécifiques au secteur sont des formations sur un sujet (par exemple la réglementation) ayant trait à un secteur en particulier, par exemple la formation sur la convention RDR en RC Auto. Les formations générales sont quant à elles des formations plus larges qui ne se limitent pas à une seule activité réglementée (ou à un seul secteur), comme par exemple la formation générale sur la lutte contre le blanchiment de capitaux. Sur la base des recommandations de la FSMA, les formations spécifiques au secteur ne sont pas prises en compte pour le cumul des recyclages, car elles sont liées au secteur concerné et ne peuvent donc pas faire l'objet d'un double comptage. Les formations générales sont en revanche prises en considération. En cas de surplus, les deux types de formation peuvent être reportés à l'année suivante. La distinction entre

formation générale et formation spécifique à un secteur n'est cependant qu'une recommandation de la FSMA et ne constitue donc pas une obligation légale. Tous les organismes de formation n'organiseront pas leurs cours sur la base des nouvelles recommandations de la FSMA. Sur la plateforme de formation Edfin, vous verrez bientôt une séparation entre les formations générales et les formations spécifiques à un secteur, tant dans l'annonce que sur l'attestation de participation.

**Souhaitez-vous relire l'intégralité de la FAQ recyclage ?**  
Surfez alors sur le site web de la FSMA.

## De personne à personne, et d'entrepreneur à entrepreneur



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

Car pour nous, au-delà d'être un produit, l'assurance est avant tout un service. Chaque jour, nous prenons le temps pour nos clients. Que ce soit pour répondre à leurs questions, les guider dans leurs décisions en matière d'assurance ou pour les aider à remplir leur constat d'accident.

**Dans les moments importants, les conseillers DVV répondent toujours présent. Et ça, c'est rassurant !**

**DVV**   
assurances

**LE VRAI  
SERVICE**  
TOUT SIMPLEMENT

# Passez vos examens depuis votre domicile ou votre bureau via Edfin

***Depuis plusieurs années, Edfin asbl est officiellement reconnue par la FSMA comme centre d'examen pour l'obtention d'un certificat en médiation bancaire, de l'assurance et du crédit. Jusqu'à présent, ces examens pouvaient être passés dans notre centre d'examen à Audenarde. Avec le lancement de notre système d'examen en ligne, cela va changer.***

Nous proposons ces formations sous forme d'enseignement à distance. Ainsi, vous pouvez également vous préparer parfaitement à l'examen depuis votre domicile ou votre bureau !

## **NOUVEAU : INTRODUCTION À LA DISTRIBUTION DE SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT**

Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent travailler professionnellement dans le secteur bancaire :

- Agents en services bancaires et d'investissement
- Courtiers en services bancaires et d'investissement
- Dirigeants effectifs de facto des intermédiaires précités
- Personnes en contact avec le public (PCP) des intermédiaires précités et des entreprises réglementées.

À partir de cette année, Edfin vous offre 2 possibilités pour passer un examen :

- passer un examen physique dans notre centre d'examen à Audenarde, à une heure convenue à l'avance
- passer un examen en ligne, depuis votre domicile ou votre bureau, via votre PC, à une heure convenue.

Le contenu de l'examen ne diffère évidemment pas selon le type choisi.

ainsi les fraudes. Tout ce dont vous avez besoin en tant que participant est un ordinateur équipé d'une webcam et d'un microphone, un smartphone (ou une tablette) équipé d'une caméra et d'une connexion internet stable. Comme pour un examen physique, vous devez répondre à une série de questions à choix multiples. Vous devez obtenir un score d'au moins 60 % et respecter les règles applicables à l'examen pour le réussir.

## **COMMENT FONCTIONNE UN EXAMEN EN LIGNE ?**

Si vous ne souhaitez pas vous déplacer à Audenarde, vous pouvez désormais passer un examen depuis votre bureau ou votre domicile. Pour garantir le bon déroulement d'un examen en ligne et le respect des directives, Edfin utilise un système de surveillance en ligne, Proctor Exam. Il s'agit d'un environnement en ligne privé et sécurisé qui nous permet d'agir en tant que surveillant pendant l'examen (par le biais d'une visualisation en direct et des enregistrements), de vérifier l'identité du participant et d'éviter

Si vous vous inscrivez à un tel examen en ligne, vous recevrez les informations pratiques nécessaires suffisamment à l'avance pour que tout se passe bien et sans stress le jour de l'examen.

Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur nos examens en ligne ou vous inscrire ? Rendez-vous sur le site [www.edfin.be](http://www.edfin.be).

## **SE PRÉPARER À L'EXAMEN**

Outre les examens, Edfin propose également des formations préparatoires.

Pour accéder à la profession, les personnes susmentionnées doivent passer des examens portant sur les 4 modules suivants :

- Module 1 : principes généraux
- Module 2 : compliance
- Module 3 : circulation monétaire et produits
- Module 4 : produits d'investissement.

Cette formation à distance vous permet de suivre la formation à votre rythme et de vous préparer ainsi aux examens. De plus, vous pouvez tester vos connaissances



acquises de manière approfondie à l'aide de nombreuses questions préparatoires.

### 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 exercer une activité professionnelle dans le secteur de l'assurance doit suivre :

- Module 1 (connaissances de base) :

En fonction du type de produits qu'on souhaite vendre, on doit/peut (PCP) également suivre les modules suivants :

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

Vous pouvez suivre la formation à votre rythme et tester vos connaissances de manière exhaustive à l'aide de nombreuses questions.

### NOUVEAU A PARTIR DE LA MI-AVRIL : COURS DE PRÉPARATION À L'EXAMEN DE MÉDIATION DU CRÉDIT

Cette formation est une préparation aux examens de connaissances professionnelles pour commencer à

travailler dans le secteur de la médiation du crédit.

La formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent travailler professionnellement dans le secteur de la médiation du crédit :

- Courtier en crédit
- Agent de crédit lié
- Sous-agent en crédit hypothécaire
- Dirigeant effectif (de facto ou non)
- Administrateur non dirigeant effectif
- Responsables de la distribution (RD)
- Personnes en contact avec le public (PCP)
- Agent à titre accessoire crédit à la consommation type 1 et 2

Toute personne souhaitant exercer une activité professionnelle dans le secteur de l'intermédiation du crédit est tenue de suivre :

- Module 1 (principes généraux de l'intermédiation en crédit)

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

- Module 2 : crédits à la consommation
- Module 3 : crédits hypothécaires

Dans cette formation à distance, vous pouvez suivre le cours à votre rythme et ainsi vous préparer aux examens. En outre, vous pouvez tester de manière approfondie les connaissances acquises à l'aide de nombreuses questions d'entraînement.

Comme vous le savez, vos employés sont sujets d'un certain nombre d'opportunités/obligations de formation. Nous vous avons déjà informé de l'existence du compte individuel de formation et nous avons fourni un modèle permettant de faire le suivi des formations de vos employés.

### FEDERAL LEARNING ACCOUNT (FLA)

À partir du 1er avril 2024, vous devrez désormais enregistrer les formations individuelles suivies par vos employés dans le Federal Learning Account, une application digitale. Vous êtes donc confronté à de nouvelles obligations administratives. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre secrétariat social à cet effet. La première année, vous disposez d'un délai de six mois après le 1er avril 2024 pour inscrire vos employés actuels. Nous y reviendrons plus en détail dans une prochaine édition de Momentum. Via Edfin, vous pouvez facilement faire le suivi de toutes les formations suivies, pour vous mais aussi pour tous vos employés.

**Remarque :** le fait d'enregistrer les formations dans le Federal Learning Account ne vous dispense pas de respecter l'obligation de formation continue de la FSMA. Vous devez toujours conserver les certificats des formations que vous avez suivies et indiquer dans Cabrio avant le 31 mars si vous avez respecté l'obligation de formation continue de l'année précédente.

Les employés de la CP 341 peuvent passer les examens ainsi que suivre les formations préparatoires **GRATUITEMENT** grâce au soutien de Sofuba.

# Nouvel avantage pour les membres : Complius

*La mise en conformité constitue une source de stress pour les courtiers. Mettre en œuvre les réglementations IDD et AML au sein de l'agence demande beaucoup de travail administratif. BZB-Fedafin s'efforce de soutenir au mieux ses membres en leur proposant divers modèles de documents et en organisant des formations en collaboration avec Edfin. C'est dans ce contexte que notre organisation a le plaisir d'annoncer un nouvel avantage pour ses membres. Complius, fondé par Bart Deprins et Luc Willems, est un outil qui aide le courtier dans son processus de mise en conformité.*



Bart Deprins

Complius est une collaboration entre Bart Deprins et Luc Willems. Bart est ingénieur commercial et a commencé sa carrière comme agent bancaire et d'assurance. Il a ensuite développé un cabinet en tant que comptable. Luc Willems est avocat spécialisé en droit financier. Il assiste les courtiers et les agents dans leurs obligations de conformité.

***BZB-Fedafin fournit une assistance juridique de première ligne à ses membres, notamment dans le cadre des réglementations IDD et AML. En quoi le service que vous offrez diffère de celui proposé par BZB-Fedafin ?***

Tout d'abord, nous procédons toujours à un scan complet de la conformité AML et IDD de l'agence et nous présentons le résultat de cette analyse dans un rapport, assorti de recommandations. L'agence sait ainsi exactement ce qu'elle doit encore faire pour se conformer aux réglementations AML et IDD. Ce que nous proposons va donc bien au-delà d'une assistance juridique de première ligne.



Luc Willems

Ensuite, nous nous concentrons sur les aspects pratiques qui permettront à l'agence d'atteindre son objectif final de conformité. Nous aidons à établir les documents légaux, à mettre en place des procédures opérationnelles ou à préparer un guide pratique AML ou IDD destiné aux collaborateurs.

**À quoi nos membres peuvent-ils s'attendre lorsqu'ils demandent**

**un scan complet ? Et à quelle fréquence doivent-ils demander ce scan ?**

Le scan AML ou IDD complet comporte trois parties :

1. Examen des documents et procédures existants.
2. Préparation d'un rapport de conformité avec améliorations.
3. Assistance pratique pour la mise en conformité de l'agence.

Les agences qui préfèrent s'occuper elles-mêmes du rapport de conformité peuvent opter pour un scan partiel ne comprenant que l'examen des documents et procédures existants (partie 1) et la préparation du rapport de conformité (partie 2).

Notre objectif est que l'agence soit autonome au terme du scan AML ou IDD. Si elle l'est, cela signifie que nous avons bien fait notre travail. Il n'est pas nécessaire d'effectuer un scan complet ou partiel tous les ans. Un scan est recommandé tous les trois ou cinq ans ou lorsqu'un changement important se produit, comme l'acquisition d'une entreprise ou d'un portefeuille ou le lancement réussi d'une nouvelle gamme de produits.

Pour nous, il est essentiel que le courtier, en tant que titulaire de profession libérale, contrôle lui-même le processus de bout en bout et ne dépende pas en permanence de prestataires de services ou de fournisseurs de logiciels. Ces outils et services aident, mais c'est in fine le courtier qui assume la responsabilité finale vis-à-vis du client et de l'autorité de surveillance. C'est toujours lui qui doit évaluer les clients sur le plan des réglementations IDD et AML. Cette responsabilité ne peut pas être externalisée.

**Proposez-vous également un suivi après le scan ?**

Oui, il est toujours utile de prévoir un suivi annuel. Le courtier peut nous



contacter à tout moment pour cela. Ou s'il le souhaite, c'est nous qui prenons contact avec lui chaque année.

Tout d'abord, la législation exige que le courtier mette à jour un certain nombre d'éléments chaque année, comme par exemple le rapport annuel sur les activités de lutte contre le blanchiment de capitaux (AML) et la politique en matière de conflits d'intérêts dans le cadre de l'IDD. En outre, les choses bougent beaucoup dans le domaine de la conformité. Nous pensons notamment à l'évolution rapide de la législation ou des instructions de la FSMA. Lors d'une réunion annuelle de suivi, nous passons en revue les mises à jour requises par la loi, nous informons le courtier des changements importants et de l'actualité dans le domaine de la conformité, nous répondons aux questions, etc.

Nous insistons sur ce point : notre objectif est que le courtier devienne plus fort et plus indépendant. L'idée n'est pas de le rendre dépendant d'un énième prestataire. C'est la raison pour laquelle nous ne travaillons pas avec des abonnements.

### **Le scan prévoit-il également une formation pour les collaborateurs de l'agence ?**

La formation des collaborateurs n'est pas incluse par défaut dans le scan, vu que celle-ci ne présente pas toujours de l'intérêt pour toutes les agences. Nous pensons notamment aux petites agences avec peu ou pas de PCP. C'est la raison pour laquelle nous proposons aux

collaborateurs une formation AML ou IDD séparément.

Cette formation peut être suivie en ligne ou sur place à l'agence et chaque sujet (AML ou IDD) dure environ deux heures. Le cours est pratique et interactif : quels sont les principaux points d'attention dans le domaine des réglementations AML et IDD, comment les appliquer dans l'agence, quelles sont nos procédures internes, ... Elle est conçue sur mesure pour l'agence.

### **Travaillez-vous avec les modèles de documents utilisés par le courtier ? Ou utilisez-vous vos propres modèles ? Et qu'en est-il des logiciels avec lesquels le courtier travaille ?**

Pour les membres de BZB-Fedafin, nous utilisons toujours les modèles de documents élaborés par BZB-Fedafin. Ces documents sont validés juridiquement et tenus à jour par l'association professionnelle, ce qui constitue un avantage considérable. Pour les courtiers qui ne sont pas membres de BZB-Fedafin, nous utilisons d'autres modèles, mais nous leur conseillons de s'affilier en premier lieu.

La plupart des logiciels destinés aux courtiers prennent en charge la conformité AML et IDD. En ce qui concerne la réglementation AML, citons notamment les fiches d'information sur les clients, l'évaluation des risques et l'acceptation des clients. Concernant la réglementation IDD, citons les questionnaires numériques relatifs à



**Vous voulez bénéficier de cet avantage réservé aux membres ?**

Surfez sur la page 'Services' du site [www.bzb-fedafin.be](http://www.bzb-fedafin.be) ou allez sur [www.complius.be](http://www.complius.be)

l'analyse des souhaits et des besoins du client, de ses connaissances et de son expérience, etc.

Un courtier n'utilisera donc pas tous les modèles de documents, vu que certains d'entre eux - ou des versions équivalentes - sont déjà intégrés dans son logiciel. Mais l'utilisation d'un logiciel en particulier ne garantit (malheureusement) pas que l'agence est conforme. Si quelque chose se passe mal avec le client ou dans l'évaluation de ses risques, le courtier ne pourra jamais se cacher derrière le paramétrage du logiciel. La FSMA se montre très claire à ce sujet.

Prenons l'exemple de l'évaluation générale des risques, qui forme la base juridique de la politique d'acceptation des clients. Si votre logiciel ne dispose pas d'un module permettant d'effectuer l'évaluation générale des risques, mais qu'il gère l'acceptation des clients, vous vous trouvez alors face à un problème de conformité fondamental, qui nécessitera une solution pratique et juridiquement correcte. C'est ici que Complius peut vous aider.

### **De quel avantage bénéficient les membres de BZB-Fedafin ?**

Les membres de BZB-Fedafin bénéficient d'une réduction de 10 % sur le prix des scans AML et IDD de Complius, qu'il s'agisse de scans complets ou partiels. Ceci s'inscrit dans la volonté de BZB-Fedafin de rendre les courtiers plus forts et plus indépendants.

# Loi sur le blanchiment de capitaux et questionnaire FiMiS



***Comme chaque année, la FSMA enverra bientôt l'enquête FiMiS à tous les courtiers en assurances. Il s'agit d'un questionnaire périodique relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. L'importance de remplir correctement ce questionnaire ne doit absolument pas être sous-estimée. Début 2024, la FSMA a en effet suspendu partiellement l'inscription de six intermédiaires d'assurance sur la base de la loi relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux.***

En tant que courtier, vous pouvez vous attendre à recevoir le questionnaire FiMiS à peu près à la même période chaque année. L'autorité de surveillance entend par ce biais prévenir et contrôler le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Le profil de risque de l'intermédiaire est en effet déterminé sur la base des réponses à ces questions. Cette année, nous avons une fois de plus constaté combien il est important de fournir des informations

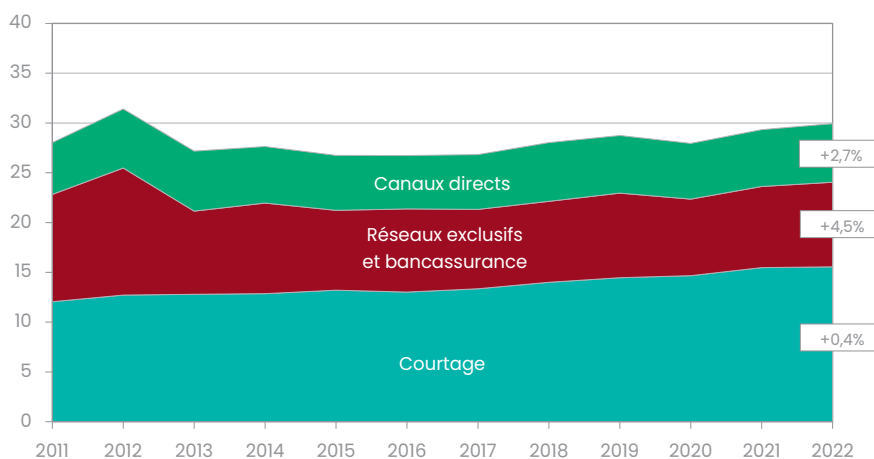
(exactes) à la FSMA. Cette dernière a, par exemple, interdit à six intermédiaires d'assurance de poursuivre leur activité de distribution d'assurances vie parce qu'ils n'avaient pas répondu à sa demande d'information. Ces derniers n'avaient pas renvoyé le questionnaire, malgré les rappels qui leur avaient été adressés. La FSMA a l'obligation légale de s'assurer qu'elle dispose des informations nécessaires pour déterminer le profil de risque.

## **WEBINAIRES AML**

Vous avez parfois du mal à vous y retrouver ? BZB-Fedafin est là pour vous aider. Par exemple, nous organiserons à nouveau des formations sur la lutte contre le blanchiment de capitaux cette année, via la plateforme de formation Edfin. En tant que membre de BZB-Fedafin, vous en serez informé en temps utile. En attendant, vous pouvez d'ores et déjà regarder nos webinaires sur le sujet, disponibles à la demande sur Edfin. Vous pourrez ainsi déjà vous préparer dans la mesure du possible à une éventuelle inspection. Vous pouvez également profiter de l'avantage pour les membres de Complius (p.26) pour mettre en ordre vos documents.

# Les clients préfèrent passer par un intermédiaire indépendant pour leur assurance

**Le rapport annuel d'Assuralia sur les canaux de distribution (exercice 2022) montre que les produits d'assurance non-vie et vie sont généralement vendus par les intermédiaires indépendants. Les canaux directs sont uniquement privilégiés pour les assurances de groupe. Dans la plupart des cas, les clients préfèrent donc clairement passer par un intermédiaire indépendant pour souscrire leur police.**



Évolution de l'encaissement en vie et non vie (en milliards d'euros)

Source : Rapport annuel sur les canaux de distribution de l'assurance d'Assuralia, évolution de l'encaissement en vie et non vie (en milliards d'euros), p.11

Les résultats du rapport d'Assuralia sont clairs : environ 80 % de l'encaissement global en assurance vie et non-vie sont à mettre à l'actif des intermédiaires indépendants, à savoir les courtiers d'assurances, les agents d'assurances et les bancassureurs. La part de marché des canaux directs s'élève pour sa part à 19,6 %.

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

L'encaissement a enregistré une légère hausse de 2,0 % en 2022 par rapport à 2021. Il convient toutefois de signaler que, si l'on tient compte de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation, l'encaissement a



## Utilisez-vous déjà le Legal Risk Calculator ?

La protection juridique pour les indépendants et les entreprises devient un jeu d'enfant.



Plus d'info : [www.das.be](http://www.das.be)

Siège social: Boulevard du Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles - Tel.: 02/645.51.11 Enregistrée à la BCE sous le e numéro 0401.620.778. Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0687, sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, Bd de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique.

en réalité diminué de 6,9 % en termes réels. Un peu moins de la moitié (45 %) du chiffre d'affaires total provient de la vente des produits d'assurance non-vie. L'encaissement réalisé par le biais de ces contrats ne cesse de progresser année après année. Celui provenant des assurances vie s'est en revanche replié en 2022. L'encaissement des assurances vie individuelles a également cédé du terrain par rapport à 2021. Un recul dû aux produits de la branche 23, qui ont souffert du mauvais climat boursier en 2022. Les ventes des produits de la branche 21 se sont pour leur part améliorées, vraisemblablement dopées par la hausse des taux d'intérêt fixes.

À qui attribuer cette augmentation de l'encaissement en 2022 ? Pas moins de 52 % des ventes sont à mettre à l'actif des courtiers. De leur côté, les réseaux exclusifs et les bancassureurs se sont adjugés une part de marché de 28,4 % et les canaux directs une part de marché de 19,6 %.

Des différences s'observent au niveau des produits. Ainsi, les courtiers ont réalisé la majeure partie du chiffre d'affaires des produits d'assurance non-vie (60,9 %) et des assurances sur la vie individuelles à taux garanti (branches 21 et 26) (47,8 %) au cours de l'exercice 2022. De leur côté, les bancassureurs ont été les principaux distributeurs pour les produits d'assurance sur la vie individuelle (45,4 %), les assurances sur la vie individuelles à taux garanti (branches 21 et 26) (38,6 %) et les assurances individuelles de la branche 23 (58,4 %). Seul le marché de l'assurance de groupe n'est pas dominé par les intermédiaires indépendants. Ces produits sont en effet principalement vendus via les canaux directs (49,6 %).

Comme indiqué plus haut, les produits d'assurance non-vie sont surtout vendus par l'intermédiaire des courtiers, tant pour les particuliers que pour les entreprises. Selon le rapport, ces dernières affichent toujours

une préférence marquée pour les intermédiaires indépendants. En atteste la part de marché de 72,3 % détenue par les courtiers d'assurances. S'ils s'adressent en priorité aux courtiers d'assurance, les particuliers passent aussi par les agents d'assurances (18,2 %), les canaux directs (15,4 %) et les bancassureurs (14,8 %).

Néanmoins, les intermédiaires doivent être vigilants : les canaux directs sont en effet en augmentation. Il est donc très important de continuer à créer de la valeur ajoutée et de miser sur la promotion via les canaux en ligne.

# Suppression de la réduction fiscale dans le cadre de l'épargne à long terme pour la seconde résidence

***Le ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, prévoit dans la loi-programme du 26 décembre 2022 une suppression de la réduction fiscale pour les frais liés à l'achat d'une seconde résidence. Depuis le 1er janvier 2020, une mesure similaire s'applique à la résidence principale, le gouvernement flamand ayant supprimé les avantages du bonus logement en échange d'une réduction des droits d'enregistrement. Le ministre Van Peteghem met ainsi fin à la différence de politique entre le gouvernement fédéral et les gouvernements régionaux en matière d'avantages fiscaux sur l'immobilier.***

Depuis que les régions se sont vu transférer la compétence en matière d'habitation « propre » suite à la sixième réforme de l'État, la fiscalité du logement est un sujet qui ne cesse d'évoluer. Ainsi, en Flandre, les prêts contractés entre 2005 et 2014 relèvent du régime de l'« ancien » bonus logement (« woonbonus »), ceux contractés en 2015 relèvent du « nouveau » bonus logement et ceux contractés entre 2016 et 2019 relèvent du système du bonus logement intégré. Enfin, depuis le 1er janvier 2020, le gouvernement flamand a supprimé le bonus logement pour « l'habitation propre » (« eigen woning »). Pendant toute cette période, le gouvernement fédéral n'a quant à lui rien modifié à sa politique historique. Ainsi, une réduction fiscale pouvait encore être obtenue, y compris après 2020, pour les biens qui ne servent pas de résidence familiale principale.

Cette différence de traitement a fait l'objet de nombreuses critiques. Pour beaucoup, la possibilité de bénéficier d'un avantage pour l'achat d'une seconde résidence alors qu'il n'en



**Gilles De Bruin**, Business Advisor chez EY



**Stefan Joos**, Executive Director chez EY Accountants

existe pas pour la résidence principale était difficile à avaler. C'est la raison pour laquelle le ministre des finances Van Peteghem a décidé de durcir la politique au niveau fédéral.

#### CHANGEMENTS À PARTIR DE 2024

La réduction fiscale dans le cadre de l'épargne à long terme pour une seconde résidence n'est plus d'application pour les emprunts contractés à partir du 1er janvier 2024. Les amortissements en capital effectués pour des prêts hypothécaires n'entrent plus en considération pour l'avantage fiscal de 30 % dans le cadre de l'épargne à long terme. De même, les primes d'assurance vie payées pour garantir un crédit hypothécaire (assurance solde restant dû) n'entrent plus en ligne de compte non plus. La réduction ainsi perdue se monte à maximum 705 euros par emprunteur et par an.

#### NUANCES

Deux nuances importantes s'imposent en ce qui concerne ce durcissement de politique. Tout d'abord, les primes d'assurance vie qui ne servent pas à

garantir un crédit hypothécaire mais à constituer une pension complémentaire entrent toujours en ligne de compte pour l'avantage fiscal. L'avantage sur l'épargne à long terme n'est donc pas totalement supprimé.

Par ailleurs, le lecteur attentif aura remarqué que seuls deux des trois types de frais engagés lors de l'achat d'un logement ont été cités. Les allègements fiscaux fédéraux sur les amortissements en capital et les primes d'assurance sont certes supprimés, mais la déduction fédérale des intérêts, qui permet de déduire les intérêts des emprunts pour un bien immobilier, demeure quant à elle bien d'application. En d'autres termes, l'avantage fiscal accordé sur l'achat d'une seconde résidence ne disparaîtra pas totalement pour les nouveaux prêts contractés à partir du 1er janvier 2024.

#### CONCLUSION

En conclusion, nous constatons que le gouvernement fédéral a décidé de supprimer la réduction fiscale dans le cadre de l'épargne à long terme pour les amortissements en capital et

les primes d'assurance liés à l'achat d'une seconde résidence. Les primes d'assurance versées pour se constituer une pension complémentaire ne sont en revanche pas visées et bénéficient toujours de leur avantage fiscal. La déduction fédérale des intérêts est également provisoirement maintenues, ce qui signifie que l'avantage fiscal n'est que partiellement aligné entre l'achat d'une résidence principale et celui d'une seconde résidence.

# Rapport de l'AEAPP sur les tendances en matière de consommation

**La mauvaise conjoncture économique a entraîné une diminution du nombre de personnes ayant souscrit une assurance en 2022. Dans ce contexte, l'épargne-pension semble également avoir été considérée comme un luxe. La hausse des taux d'intérêt et de l'inflation a fini par déboucher sur un fossé entre la protection et l'épargne. Voilà ce qui ressort du rapport 2022 sur les tendances en matière de consommation de l'AEAPP. Vous trouverez ci-dessous les principales conclusions de cette étude.**

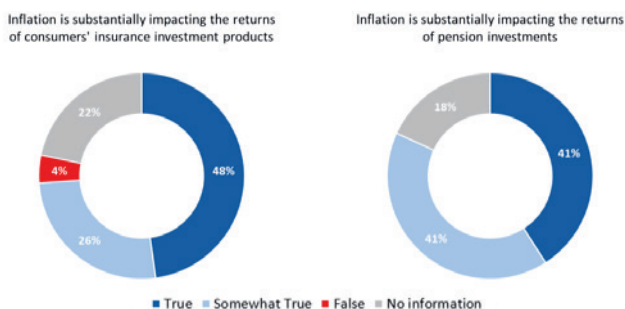
## CONSTATATIONS GÉNÉRALES

Dans son rapport sur les tendances en matière de consommation de 2022, l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP ou EIOPA en anglais) constate que les rendements réels des investissements des assurances et des pensions ont été affectés par les mauvaises performances du marché et l'inflation élevée. Les consommateurs ont aussi dû faire face à une diminution de leurs revenus disponibles, ce qui, combiné à l'augmentation des primes et des franchises, a pu conduire certains d'entre eux à ne plus considérer l'assurance et les cotisations volontaires aux régimes de pension comme une priorité. Cela pourrait donc accroître leur vulnérabilité à de futurs risques, comme un fossé entre protection et épargne. Enfin, certains consommateurs peuvent

également être sous-assurés à cause, par exemple, de l'accroissement des coûts des réparations, qui dépassent leur plafond de couverture. Cette situation a non seulement conduit certains consommateurs à résilier leur assurance, mais elle a également entraîné un recul général de 3 % de la confiance financière des consommateurs européens vis-à-vis de leur pension entre juin 2022 et juillet 2023.

Cette année, l'AEAPP s'est également penchée sur la discrimination sur le marché. Elle a par exemple examiné si des consommateurs n'avaient pas été aidés ou traités correctement à cause de traits de caractère non dominants ou de leur position de vulnérabilité. Ainsi, les femmes se sentent financièrement moins en sécurité que les hommes lorsqu'il s'agit de leur pension.

Figure 1 – NCAs' views on inflation impacting insurance and pensions returns



Les jeunes sont quant à eux plus exposés à cause de leur manque de connaissance des services financiers, tandis que les personnes plus âgées ont plus de difficultés à maîtriser les outils numériques. Le rapport montre également que cette exclusion financière est principalement due au fait que les produits ou les régimes de pension ne tiennent pas compte des différents traits de caractère des consommateurs, ce qui les rend donc moins adaptés.

Dans le secteur de l'assurance, les consommateurs sont préoccupés par le rapport qualité-prix de leurs produits d'assurance, en particulier celui des IBIP. Les autorités nationales de la concurrence confirment également que certains produits d'assurance en unités de compte et hybrides sont très complexes et coûteux, mais ne sont pas performants. Ces résultats sont par ailleurs aussi étayés par les données de Solvabilité II. Le nombre de plaintes relatives aux produits en unités de compte a également augmenté par rapport à 2021.

La distribution numérique des produits d'assurance a également connu un essor considérable : environ 25 % des consommateurs de l'UE ont acheté au moins un produit d'assurance en ligne. Les informations et l'aide disponibles en ligne depuis un an, comme par exemple les chatbots, permettent d'acheter des produits d'assurance plus facilement par ce biais. L'AEAPP constate néanmoins que ce sont surtout les produits d'assurance non-vie qui sont souscrits via Internet. En outre, il existe à cet égard de grandes différences entre les États membres de l'UE et les secteurs d'activité.

Enfin, l'amélioration de la transparence, la divulgation d'informations et les diverses initiatives d'éducation financière ont permis d'accroître la sensibilisation à la retraite en 2022. Pourtant, de nombreux consommateurs européens ont des craintes quant à leur qualité de vie une fois arrivés à la retraite. Seuls 42 % d'entre eux pensent qu'ils disposeront de suffisamment d'argent

pour profiter confortablement de leurs vieux jours.

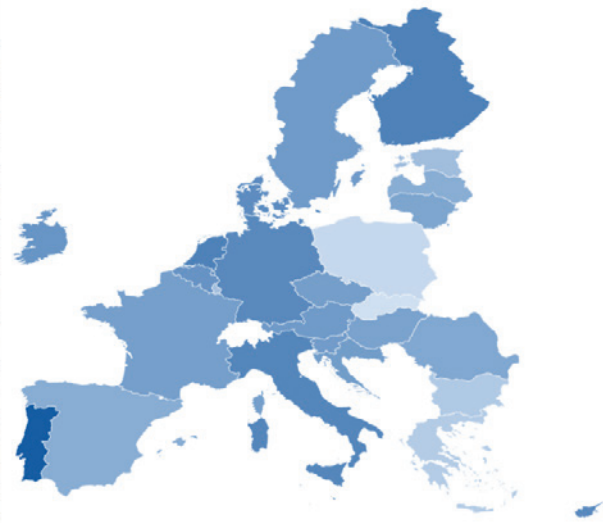
### RAPPORT IDD SUR LES TENDANCES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Tous les deux ans, l'AEAPP publie également un rapport IDD sur les tendances de consommation. Cette fois, le rapport porte donc sur les chiffres de 2022 et 2023. L'AEAPP constate une nouvelle baisse du nombre d'intermédiaires d'assurance enregistrés en tant que personnes physiques. En revanche, on observe une légère augmentation du nombre

de consommation, l'inflation et les taux d'intérêt ont fortement progressé dans l'UE. Cela a également entraîné un renforcement de la charge des sinistres. L'AEAPP a cependant constaté que tous les distributeurs d'assurance ne tenaient pas compte de l'impact de l'inflation attendue et de la hausse des taux d'intérêt dans leurs processus de gestion des produits. En Belgique, certaines compagnies d'assurances ne disposent pas de procédures par rapport au calendrier des contrôles et des évaluations de leurs produits. Il en va de même pour les indicateurs signalant la nécessité ou non d'une évaluation.

Figure 3 – Change in percentage of EU consumers that are confident in their ability to live comfortably throughout their retirement between June 2022 and July 2023<sup>8</sup>

Consumers that are financially confident for their retirement			
Country	2022	2023	Change from 2022 to 2023
PT	49%	41%	-8%
MT	53%	46%	-7%
NL	64%	60%	-5%
FI	52%	48%	-5%
IT	39%	35%	-4%
DE	53%	49%	-4%
CY	36%	31%	-5%
DK	62%	58%	-4%
BE	49%	46%	-3%
IE	51%	48%	-3%
AT	56%	54%	-3%
SE	51%	48%	-3%
SI	30%	27%	-3%
EU27	45%	42%	-3%
HR	31%	29%	-2%
CZ	35%	33%	-2%
FR	46%	44%	-2%
HU	32%	30%	-2%
LT	38%	36%	-2%
RO	38%	37%	-1%
ES	51%	49%	-2%
LV	24%	23%	-1%
EE	31%	32%	0%
LU	61%	61%	0%
BG	34%	35%	1%
EL	30%	31%	1%
PL	25%	27%	2%
SK	32%	35%	3%



Source : l'AEAPP, Consumer Trends Report 2023, p. 13

d'intermédiaires enregistrés en tant que personnes morales. Ce recul est probablement dû à la consolidation du secteur, à l'âge avancé des intermédiaires et à une réglementation plus stricte au niveau national. Des facteurs tels que l'inactivité de certains intermédiaires et la difficulté à attirer de jeunes talents peuvent également jouer un rôle important.

Comme indiqué dans le rapport général sur les tendances en matière

de consommation, l'inflation et les taux d'intérêt ont fortement progressé dans l'UE. Cela a également entraîné un renforcement de la charge des sinistres. La FSMA a adressé des recommandations aux compagnies d'assurances soulignant la nécessité de spécifier clairement, d'une part, la fréquence des contrôles et des évaluations des produits et, d'autre part, les indicateurs qui permettront de reconnaître les situations qui nécessitent une évaluation.

# EY, notre nouveau partenaire dans le domaine du conseil fiscal

**Depuis octobre 2023, nos membres peuvent s'adresser à EY pour obtenir une assistance de première ligne dans les domaines de la fiscalité et de la comptabilité. Parmi les sujets pouvant être abordés, citons par exemple l'unité TVA, les partenariats entre sociétés et la création, la fusion ou la dissolution d'une société. Envie d'en savoir plus sur cette collaboration ? Lisez notre interview de Stefan Joos, directeur exécutif chez EY Accountants.**

## **Pourriez-vous nous expliquer brièvement qui est EY et ce que vous faites ?**

EY Accountants propose une large gamme de services, allant des services comptables à l'assistance fiscale et juridique, en passant par les conseils d'ordre général aux entreprises. Nous nous adressons principalement aux petites et moyennes entreprises et aux entreprises familiales. Ce segment constitue le cœur de notre clientèle. Bien que l'on pense généralement qu'EY Accountants se concentre surtout sur les grands groupes internationaux, le fait est que notre clientèle est constituée à environ 80 % de PME (familiales) belges locales. Nos services vont bien au-delà de la seule assistance dans les domaines de la fiscalité et de la comptabilité. Notre objectif est d'être la caisse de résonance de

l'entrepreneur, un conseiller avisé capable de l'aider à tout moment en cas de besoin. Nous regardons entre autres vers l'avenir en interprétant les données historiques dans le but de prédire les tendances futures et aider ainsi les entreprises à anticiper. Nous aidons également les entreprises à trouver des solutions aux défis qu'elles rencontrent au cours de leur développement et de leur croissance. Nous réfléchissons avec elles à d'éventuelles réorganisations, fusions ou acquisitions et à de possibles nouvelles structures. Nous sommes également attentifs à la situation privée des entrepreneurs. Notre ambition est en effet de proposer un service global. Vous pouvez également faire appel à EY Accountants pour des missions temporaires. Vous manquez de personnel dans votre département financier ? Vous avez besoin d'un coup de main pour la mise en œuvre d'un projet en particulier ? Très flexibles, nos collaborateurs se tiennent à votre disposition pour vous aider à relever tous vos défis. Cette approche souligne notre engagement à fournir un soutien exhaustif aux entreprises belges locales. Chez EY Accountants, nous aidons nos clients à bâtir leur avenir en leur servant non seulement de conseiller mais également de partenaire de confiance dans leur croissance et leur développement.

## **À qui peut-on s'adresser pour des questions fiscales et comptables ?**

Les clients peuvent s'adresser à moi ou à Joke Tally. Je suis directeur exécutif chez EY Accountants et j'ai déjà 15 ans d'expérience dans le conseil aux petites et moyennes entreprises et aux entreprises familiales. Joke Tally est Senior Manager chez EY Fiduciary et affiche 23 années d'expérience dans le domaine du conseil et de l'assistance en comptabilité pour les PME.

## **Quand l'assistance de première ligne est-elle proposée ?**

Chaque premier vendredi du mois, Joke, un de nos collègues ou moi-même réservons notre matinée spécialement pour les membres de BZB-Fedafin. Nous sommes alors entièrement à leur disposition pour répondre à leurs questions et leur prodiguer des conseils. Afin que ces entretiens se déroulent de la meilleure manière possible, l'idéal serait que les membres transmettent leurs questions à l'avance. Cela nous permettrait de mieux nous préparer et d'aller droit au but lors de l'entretien.

## **Y a-t-il des changements ou des sujets comptables et fiscaux auxquels nos membres devront faire attention en 2024 ?**

Si votre entreprise est considérée comme un assujetti mixte ou partiel, cela a une influence sur votre déduction de TVA, car vous effectuez des opérations qui donnent droit à une déduction et/ou d'autres qui n'y donnent pas droit (ou qui ne relèvent pas de la TVA). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, les formalités autour de cette limitation de déduction ont été adaptées. Vous êtes désormais obligé de soumettre à l'administration belge de la TVA une déclaration électronique et une communication chiffrée annuelle sur la méthode de déduction appliquée. Cela s'applique à tous les assujettis mixtes et partiels, nouveaux et existants.

La réduction fiscale dans le cadre de l'épargne à long terme pour une seconde résidence, y compris les amortissements en capital et les primes d'assurance vie pour un prêt hypothécaire, a été supprimée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Les emprunteurs perdent donc un avantage fiscal.

# Votre partenaire crédit, leasing et renting



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

## Tant de raisons de choisir eb-lease

### Notre conseiller : votre interlocuteur privilégié

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

### Nous limitons les frais et offrons une rémunération compétitive

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

### Conseil spécialisé

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

### Nous décidons très vite

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

### Nous examinons chaque demande de crédit

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

### Nous misons sur l'efficacité et la convivialité

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

### Respect pour votre portefeuille de clients

Votre client est et reste votre client.

### Traitement des cartes de paiement

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



**eb|lease**

Votre partenaire crédit, leasing & renting



## Devenez membre de BZB-Fedafin !

N'attendez plus et rejoignez-nous comme plus de 4.000 de vos collègues indépendants et pour seulement 325 €\* par an.

### Pourquoi adhérer à BZB-Fedafin ?

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

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



Surfez sur notre site web et devenez bientôt membre ! 

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