

Febelfin en 2021

actions et temps forts

febelfin

Suivez Febelfin sur internet et
sur les réseaux sociaux.



**Inscrivez-vous à notre newsletter
pour recevoir toutes nos actualités.**

www.febelfin.be

TABLE DES MATIÈRES

4 Edito
5 Chiffres clés
6 A quoi sert Febelfin ?

01


Financement de l'économie

9 Retail Banking et Corporate Banking
12 Financial Markets & Infrastructure

02


Sécurité, solidité et constante conformité du secteur financier

13 Regulatory affairs
17 Tax Affairs
18 Payments & Operations
24 Financial Markets & Infrastructure

03


Banque digitale

25 Payments & Operations
28 Retail Banking

04


Banque durable et au service de la société

31 Sustainable Finance
31 Corporate banking
32 Asset Management & Private Banking
33 Retail Banking
35 Social Affairs

40 Mot de conclusion
41 Annexe : le rapport de durabilité de Febelfin

Edito

2021 aura été une année marquée par la concrétisation de mesures importantes, par une mobilisation et un engagement solide du secteur financier.

Tout d'abord, le secteur financier s'est concentré plus que jamais sur le soutien à l'économie. En effet, les mesures prises pour aider les particuliers et les entreprises ayant des difficultés financières à la suite de la crise du coronavirus ont été prolongées. Le secteur a su aussi être à l'écoute des personnes et entreprises impactées par les inondations catastrophiques qui ont touché notre pays. Outre ces événements, l'année 2021 a été placée sous le signe de la reprise. Le secteur a assuré la continuité de ses activités de financement et a participé pleinement au rebond de l'économie. Il a ainsi montré l'utilité de sa mission au service de la société.

A cela se sont également ajoutées des actions fortes en matière d'inclusion digitale. A l'heure où le monde se digitalise de plus en plus, celle-ci a fait l'objet d'une attention continue. Les banques innovent et développent des solutions pour répondre aux besoins des consommateurs mais veillent aussi à ne laisser personne de côté. L'inclusion digitale s'inscrit ainsi entièrement dans le cadre de notre engagement social.

La sécurité a aussi été au cœur des réflexions sur la transformation digitale. Le secteur investit en permanence afin d'assurer un haut niveau de sécurité des données personnelles et des actifs financiers.

Le secteur a également accompagné en 2021 la transition vers plus de durabilité. Et cet accompagnement continue. Les institutions financières sont en effet des acteurs engagés sur ce plan et ce, à tous les niveaux : en tant qu'organisations mais aussi dans leurs activités de financement de l'économie. Elles sont un véritable maillon de la chaine pour une société plus durable.

Enfin, au travers de différentes initiatives, le secteur financier a également joué son rôle de gardien dans la lutte contre le blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. Les banques ont assumé pleinement leur responsabilité dans la détection des pratiques frauduleuses.

Bref, ce sont là autant de thèmes et défis qui se sont articulés autour de nos piliers stratégiques : financement de l'économie, sécurité et solidité du secteur financier, banque digitale et banque durable. Ces piliers servent véritablement de fil rouge dans le développement de nos priorités. C'est pour cette raison qu'ils sont aussi le fil conducteur de ce rapport annuel pour vous présenter nos actions et temps forts de 2021.

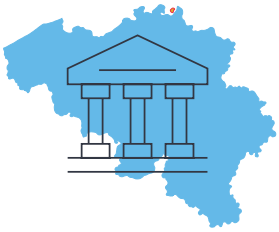
Bonne lecture.

Karel Baert



CHIFFRES CLÉS

Le secteur financier belge en quelques chiffres clés :



Il y a **81**
banques en Belgique [1]

Il y a au total
3.815
agences bancaires [2]

MISSIONS DE BASE

270,6 milliards €
Crédits aux ménages

157,9 milliards €
Crédits aux entreprises belges non financières

59,9 milliards €
Crédits aux pouvoirs publics belges

(11/2021; sur base territoriale)[1]

46.517
personnes employées dans le secteur bancaire

2.550 personnes recrutées en 2021
(chiffres provisoires) [2]

En 2021, en excluant les refinancements, ce sont près de 206.946 contrats de crédit hypothécaire qui ont été conclus pour un montant total de près de

31,6 milliards € [4]

En 2021, ce sont près de 226.233 contrats de crédit aux entreprises qui ont été conclus pour un montant total de près de

37,8 milliards € [2]

8,2%
rentabilité des capitaux propres [3]

En 2021, il a été octroyé
26,7 milliards €
sous forme de crédits à la consommation [4]

88,7% de l'épargne est convertie en crédits [1]

298,4 milliards €
sur les carnets d'épargne réglementés [1]

- 17% de l'argent épargné en 2021 a été dans des fonds. [6]
- Depuis 2014, plus de 70 milliards d'euros ont afflué de manière cumulée vers des fonds. [6]
- 1,768 million de Belges détenaient conjointement un encours de 24,6 milliards d'euros sous la forme de fonds d'épargne-pension. [6]
- L'actif net des fonds commercialisé publiquement en Belgique s'élevait fin septembre 2021 à 263,5 milliards d'euros. [6]

2,96 milliards
de paiements par carte en 2021

57,7%
paiements sans contact *(chiffre 2021* [5])

14,7 millions
d'abonnements à la banque en ligne

148,3 millions
de retraits d'argent

En 2021, les Belges avaient accès à
5.479 distributeurs automatiques de billets exploités par les banques *(chiffre 2021* [5])

10,2 millions
d'abonnements à la banque mobile

(2021 chiffres provisoires [2])

1.485,6 millions € de taxes bancaires (outre le fardeau fiscal traditionnel sur les sociétés, le secteur bancaire contribue également par des contributions spécifiques pour les finances publiques)[2]

[1] source : BNB - [2] source : Febelfin - [3] source : EBA - [4] source : UPC - [5] source : Worldline - [6] source : BEAMA

A QUOI SERT FEBELFIN ?



Mission

Développer un secteur financier qui réponde aux besoins de la société.



Valeurs

- Responsable, collaboratif, orienté objectifs
- Proactif
- Innovant
- Crédible

4 missions de base



Prendre position

pour et par les membres



Lobbying

au niveau régional, national et européen, mais aussi en participant aux négociations sociales et en nouant le dialogue avec un large réseau de parties prenantes.



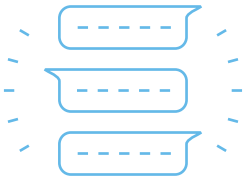
Fournir des services

- informer
- interpréter et conseiller
- accompagner des projets
- former via Febelfin Academy



Communiquer

avec les membres et le grand public et participer à des débats professionnels, politiques, sociaux et éducatifs.



« En tant que porte-parole du secteur financier, Febelfin a répondu à 508 appels de presse en 2021. »

Objectifs stratégiques



Besoins

Répondre aux besoins financiers quotidiens à toutes les étapes de la vie.



Services

Mettre des services financiers innovants, sûrs et de qualité à la portée de tous les citoyens.



Ouverture

Œuvrer pour un environnement réglementaire et commercial stable, durable et équitable



Financement

Apporter les bonnes réponses aux besoins de financement des particuliers, des entreprises, des pouvoirs publics et de leurs projets.



Dialogue

Être à l'écoute des besoins de la société et nouer le dialogue avec un large réseau de partenaires et parties prenantes qui souhaitent tendre ensemble vers un secteur financier durable.

Les objectifs stratégiques ont été traduits en quatre priorités, qui peuvent encore être élargies :



Financement de l'économie



Sécurité, solidité et constante conformité du secteur financier



Banque digitale



Banque durable et au service de la société

Ce rapport annuel est construit autour de ces quatre piliers prioritaires.
Chaque pilier reprend une sélection de projets les plus importants menés en 2021 par les différentes Business Lines de Febelfin.

La plupart de ces projets ont un caractère évolutif et continuent de ce fait d'être suivis en 2022.

01. Financement de l'économie

Le financement de l'économie est la mission de base des banques. Ces dernières créent des opportunités de croissance pour les personnes et les entreprises, permettant ainsi à l'économie de tourner.

En 2021, les banques ont continué à s'investir pleinement pour soutenir tous-tes les consommateurs-trices, les entreprises et les indépendant-e-s qui ont eu des difficultés financières du fait de la pandémie mais aussi à cause des inondations. Le secteur financier s'est ainsi concentré plus que jamais sur le soutien et la reprise de l'économie. Ainsi, les banques ont accordé en 2021 de nombreux crédits aux entreprises et aux particuliers.



Retail Banking et Corporate Banking

Soutien au financement de l'économie dans le contexte de la crise du coronavirus



En 2021, la crise du coronavirus a continué à avoir de lourdes conséquences pour l'économie de notre pays. Elle a encore exercé une pression importante sur la situation financière de nombreuses personnes et entreprises. Dans ce cadre, le secteur financier avait décidé de prolonger les mesures de soutien et d'accompagnement initiées en 2020.

REPORTS DE PAIEMENT POUR LES CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

En mars 2020, le secteur financier, le Ministre des Finances et la Banque nationale de Belgique avaient annoncé une première série de mesures de soutien pour aider les ménages à traverser la période difficile de la crise du coronavirus. Les particuliers avaient alors pu demander un report de paiement de 6 mois au maximum, puis une prolongation jusqu'à 9 mois au maximum (avec une date limite fixée au 31 décembre 2020 au plus tard). En 2021, le secteur a décidé de maintenir son engagement et d'offrir un soutien maximal. Pour ce faire, une **deuxième Charte** a été rédigée. Les particuliers qui avaient encore des difficultés financières ont pu dès lors à nouveau demander un report de paiement du capital et des intérêts de leur crédit hypothécaire, et ceci pour une période maximale de 3 mois. La demande de report de paiement devait être introduite avant la fin mars 2021 et pouvait donc courir jusqu'à la fin juin 2021 au plus tard.

REPORTS DE PAIEMENT POUR LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Outre la possibilité de demander un report de paiement pour les crédits hypothécaires au cours des premiers mois de 2021, il a été aussi possible de demander **une nouvelle fois un report de paiement pour les crédits à la consommation**. Les consommateurs-trices ont pu introduire leur demande de report de paiement du capital et des intérêts de leur crédit à la consommation entre le 1er février et la fin mars 2021, et ce pour une période maximale de 3 mois. Le report de paiement a pu être accordé au plus tard jusqu'à la fin du mois de juin 2021.

REPORTS DE PAIEMENT POUR LES CRÉDITS AUX ENTREPRISES

En 2021, les banques ont également consenti des efforts supplémentaires pour aider les entreprises saines à traverser la crise. La **deuxième Charte** relative au report de paiement offrait aux entreprises la possibilité d'obtenir un report de paiement pour leur crédit d'entreprise jusqu'au 31 mars 2021. Cette date limite a été reportée au 30 juin 2021. Toutes les autres conditions en vigueur de cette charte, y compris la durée maximale du report de paiement fixée à 9 mois, sont restées d'application.

Pour les entreprises qui avaient déjà atteint la limite des 9 mois de report de paiement maximum et qui étaient financièrement saines, les banques ont pris un engagement sans précédent afin d'offrir à ces entreprises la chance de surmonter cette crise. En effet, elles ont pu obtenir un report de paiement supplémentaire jusqu'au 30 juin 2021. Cet engagement a été au-delà des possibilités prévues par l'Autorité bancaire européenne. Toutes les conditions liées à cet engagement ont été inscrites dans une **troisième Charte**.

RÉGIMES DE GARANTIE D'ETAT

Outre le dispositif de report de paiement pour les crédits aux entreprises, la possibilité pour les PME d'obtenir des crédits d'une durée comprise entre un et cinq ans assortis de la garantie de l'État a été étendue. Le délai initial pour les demandes de crédit, fixé au 30 juin 2021, a ainsi été prolongé jusqu'au 31 décembre 2021.

Pendant la crise du corona, les ménages et les entreprises ont utilisé au maximum les solutions mises à leur disposition par le secteur financier. Ainsi, au plus fort des mesures de soutien bancaire, l'encours des crédits hypothécaires sous moratoire s'élevait à 13,1 milliards d'euros et celui des crédits aux entreprises à 24,3 milliards d'euros ; par ailleurs, au même moment, l'encours des crédits octroyés dans le cadre de la garantie d'État I s'élevait à 1,7 milliard d'euros et celui visé par la garantie d'État II, à plus d'un demi-milliard d'euros.

« PARLEZ-EN AVEC VOTRE BANQUIER AVANT QU'IL NE SOIT TROP TARD »

Dans le souci de guider le plus grand nombre possible d'entreprises et de particuliers à travers cette crise, Febelfin a invité ceux-ci à contacter leur banque à temps, avant même l'expiration des reports de paiement. Les entreprises et les ménages avaient la possibilité de trouver avec leur banque des solutions sur mesure, en dehors des mesures corona. Febelfin s'est donc explicitement adressée aux entreprises et aux particuliers pour les encourager à dialoguer avec leur banque.

A cette occasion, Febelfin avait communiqué de nouveau sur ses brochures « Parlez-en avec votre banquier avant qu'il ne soit trop tard ».
Elles permettent aux **particuliers** et aux **entreprises** d'avoir un aperçu des différentes solutions possibles pour eux lorsqu'ils font face à des difficultés de paiement.



Brochures « Parlez-en avec votre banquier avant qu'il ne soit trop tard » pour les particuliers et pour les entreprises.

POINTS DE CONTACT CORONA

Afin de répondre aux questions des particuliers et des entreprises par rapport aux mesures de soutien, deux points de contact avaient été mis en place dès le début de la crise. En 2021, Febelfin a continué de répondre aux demandes d'informations.

Soutien par rapport aux problèmes financiers dus aux inondations

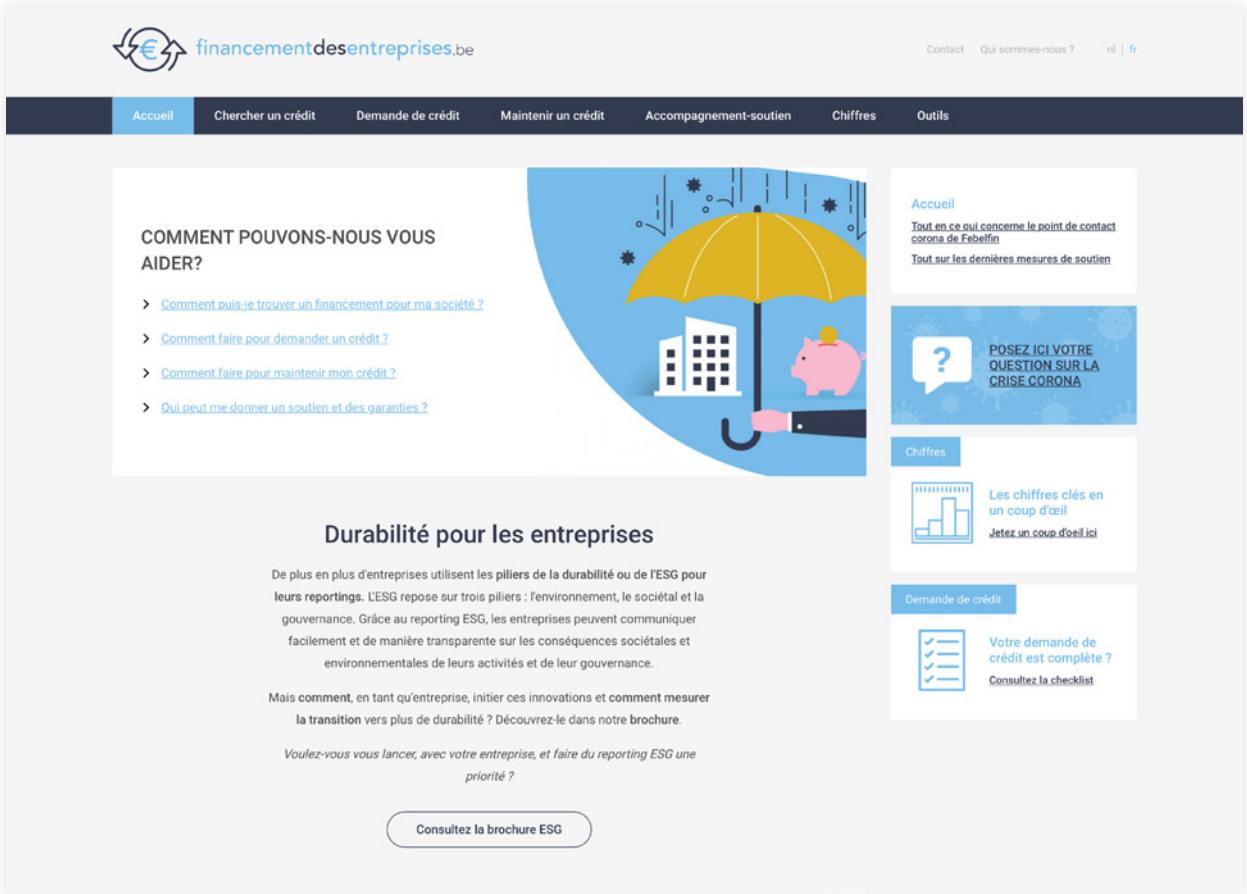
En juillet 2021, la Belgique a été touchée par de graves inondations. Celles-ci ont causé d'énormes dégâts et ont impacté de nombreuses personnes et entreprises. Febelfin avait dès lors annoncé que le secteur financier était prêt à aider ces personnes et ces entreprises afin de trouver rapidement une solution à leurs éventuels problèmes financiers.

Les personnes et les familles qui rencontraient ainsi des difficultés à rembourser leurs crédits ont été invitées à prendre rapidement contact avec leur banque ou leur prêteur pour voir conjointement quelles solutions étaient envisageables. Le message était aussi destiné aux entreprises, qui ont pu également bénéficier du soutien de leur banque.

En outre, les prêteurs ont travaillé avec les assureurs pour examiner chaque cas rapidement et de manière concertée.

Refonte du site web 'Financement des entreprises'

Les entrepreneur-e-s qui recherchent ou qui ont besoin d'un financement pour leur entreprise peuvent surfer sur le site web **financementdesentreprises.be**. Celui-ci a fait peau neuve en mars 2021. Il apporte, dans sa version remaniée, des réponses sur toutes les options de financement, la recherche, la demande et la conservation de crédit.
Les entrepreneur-e-s pouvaient également y trouver des outils, des conseils et de plus amples informations sur les mesures que le secteur bancaire avait prévues, en collaboration avec les autorités, pour soutenir les entreprises touchées par la crise du coronavirus.

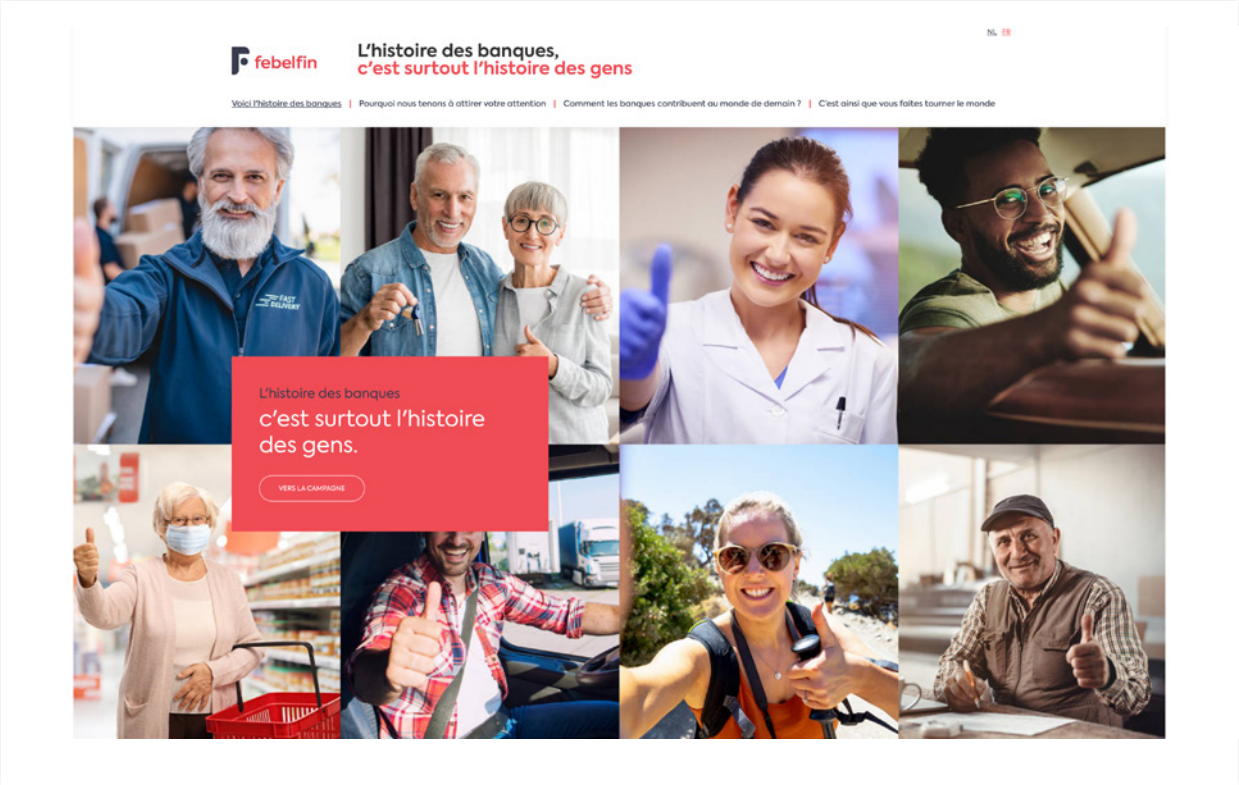


Le nouveau site ***www.financementdesentreprises.be***

Campagne « Vous faites tourner le monde » sur le rôle des banques

En juin 2021, Febelfin a lancé la campagne « Vous faites tourner le monde » afin d'expliquer aux consommateurs-trices ce que font les banques avec leur épargne, comment elles fonctionnent, etc. L'objectif était de présenter le secteur à l'aide d'exemples concrets, d'explications claires et de montrer que les activités bancaires font tourner le monde. La volonté sous-tendue par cette campagne était de donner des informations pertinentes sur les activités des banques pour défaire certaines idées préconçues sur le secteur.

A cette occasion, Febelfin avait créé un **nouveau site web**. La campagne avait aussi été diffusée sur les réseaux sociaux via des vidéos. Cette initiative sera poursuivie en 2022.



Financial Markets & Infrastructure

Capital Markets Union (CMU)

L'Union des marchés de capitaux vise à créer un marché unique des capitaux. L'objectif est de faire circuler l'argent - les investissements et l'épargne – à travers l'Union européenne afin qu'il puisse bénéficier aux consommateurs-trices, aux investisseurs-euses et aux entreprises, où qu'ils/elles se trouvent. En 2021, un coup d'accélérateur a été donné par la Commission Européenne, afin de soutenir les importants besoins de financement dans le cadre de la finance durable et de la réduction des impacts climatiques. Febelfin s'est consacrée avec ses membres aux différents plans d'action et priorités définies par la Commission Européenne, et ce en partenariat avec la Fédération Bancaire Européenne (EBF) et différents groupes de travail auxquels Febelfin participe. Febelfin échange constamment le feedback et les commentaires des membres via le Comité Financial Markets & Infrastructure.

02. Sécurité, solidité et constante conformité du secteur financier



La lutte contre la criminalité financière et organisée reste un défi, et les banques jouent aujourd'hui un rôle clé dans la détection de la fraude financière. La lutte contre le blanchiment d'argent est par ailleurs une des priorités de Febelfin. Toutefois, cette problématique est un fait de société et nécessite une responsabilité partagée. C'est pourquoi la collaboration avec les autorités et toute une série de parties prenantes demeure essentielle.

Dans le contexte de numérisation accrue, la cybersécurité est également une préoccupation centrale des institutions financières. Ces dernières exploitent tous les moyens à leur disposition pour offrir un environnement sécurisé à tous les niveaux.

Le secteur financier doit en outre se conformer en permanence et s'adapter le plus efficacement possible à l'ensemble des nombreuses législations et réglementations qui viennent tant du niveau national que du niveau européen.

Regulatory affairs

Suivi des dossiers 'Prudential'

COVERED BONDS

Il est essentiel de garantir un secteur financier sain et robuste. Cette année, plusieurs initiatives réglementaires ont mis l'accent sur la nécessité d'une bonne gouvernance et d'une gestion rigoureuse des risques des institutions financières. Le secteur participe activement à ces initiatives. La directive européenne sur les obligations sécurisées (covered bonds) a ainsi nécessité une révision des règles belges en matière d'émission d'obligations sécurisées sur les questions de la méthode d'évaluation et de la publication d'informations aux investisseurs. Par le biais de Febelfin, les émetteurs belges ont été impliqués dans la transposition de ces mesures par un dialogue constructif avec l'autorité réglementaire.

EXTERNALISATION

Au cours de l'année écoulée, Febelfin s'est également attachée à aider les banques belges dans la mise en œuvre des nouvelles exigences de l'Autorité bancaire européenne en matière d'externalisation. Il s'agit de règles que les institutions doivent respecter lorsqu'elles sous-traitent certaines fonctions, en particulier des fonctions critiques ou importantes. À cette fin, une norme sectorielle a été élaborée reprenant des principes d'externalisation, visant à fournir une norme minimale susceptible d'aider les banques dans leurs analyses d'externalisation.

BANKING PACKAGE

La Commission européenne a publié le nouveau « Banking Package » au terme de l'année 2021. Ce paquet vise à renforcer davantage la gestion des risques des banques par la mise en œuvre de la dernière partie de l'accord de Bâle III, d'une part, et l'introduction des risques ESG dans le cadre réglementaire, d'autre part. Febelfin a analysé l'impact du paquet bancaire avant la fin de l'année et a défini quelques priorités pour le secteur bancaire belge. Il est important à cet égard de trouver un bon équilibre entre les besoins en capitaux et le financement de l'économie.

Dans ce contexte, la reconnaissance des mandats hypothécaires belges dans le cadre réglementaire prudentiel et l'introduction permanente d'un traitement préférentiel pour les hypothèques résidentielles à faible risque sont des priorités pour le secteur bancaire belge. Sur la base de ces priorités, Febelfin poursuivra son travail et nouera le dialogue avec l'autorité de réglementation et supervision en 2022.

Suivi des dossiers 'Legal'

CODE CIVIL

Le 1er novembre 2020, la loi du 13 avril 2019 portant création d'un Code civil et y insérant un livre 8 « La preuve » est entrée en vigueur. Depuis lors, le Code civil du 21 mars 1804 porte l'intitulé « ancien Code civil ». A terme, ce (nouveau) Code civil se composera de neuf livres. Pour certains de ces livres, les travaux parlementaires ont été entamés ou se sont poursuivis au cours de l'année 2021.

Vu l'importance de la réglementation de base contenue dans le Code civil, les travaux parlementaires ont été suivis de près au sein de Febelfin par des groupes de travail spécifiquement constitués à cet effet. En tenant compte des intérêts du secteur bancaire, la législation en cours d'élaboration a été examinée au moyen d'analyses d'impact. Lorsque nécessaire, il y a eu intervention active. Le suivi des nouvelles règles du Code civil restera bien entendu à l'ordre du jour pour la ou les prochaine(s) année(s).

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En avril 2021, le secteur a contribué à l'évaluation de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel qui avait été initiée par le secrétaire d'État à la vie privée, Matthieu Michel, plus tôt dans l'année. Outre les points forts de la réglementation, le secteur a également pu faire part de ses réserves générales, avec quelques points d'attention sur les lacunes qui sont parfois à l'origine d'une insécurité juridique (par exemple, les champs de tension avec d'autres législations, l'absence de lignes directrices ou de définitions claires) et sur les défis que la réglementation peut présenter lorsque les banques veulent innover. Sur la base du feedback reçu, le secrétaire d'État a préparé un rapport à l'attention de la Chambre des Représentants contenant des recommandations visant, entre autres, à compléter et à renforcer le cadre réglementaire de la protection des données.

Par ailleurs, le secteur a également contribué activement à une consultation ouverte sur un projet de recommandations sur le traitement des données biométriques lancé par l'Autorité de protection des données le 16 juillet 2021. Depuis, la recommandation a été publiée à la fin du mois de novembre 2021. Cependant, le sujet proprement dit nécessite encore des initiatives supplémentaires, car il existe actuellement un vide juridique dans la loi belge concernant le traitement des données biométriques dans certaines situations, ce qui est également confirmé dans le rapport du Secrétaire d'Etat Matthieu Michel. Compte tenu des annonces de ce dernier concernant le renforcement du cadre réglementaire de l'autorité de protection des données, de nouvelles démarches seront effectuées afin de combler ce vide.

Suivi des dossiers 'Compliance'

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Après le plaidoyer de Febelfin en 2020 pour entamer une coopération renforcée dans la lutte contre le blanchiment d'argent, la plate-forme de concertation AML public-privé a été officiellement lancée en juin 2021. Après la réunion de lancement, l'échange d'informations et de données, entre autres, a été décrété prioritaire. C'est pourquoi un groupe de travail étudie comment toutes les parties prenantes (CTIF, FSMA, BNB, Trésor, PayBelgium, Assuralia et Febelfin) peuvent légalement échanger des informations.

« Tout comme les policiers sur la route ont besoin d'un partenaire pour traquer les criminels, les banques ont également besoin de partenaires dans la lutte contre la criminalité financière. Et cette plate-forme répond parfaitement à ce souhait du secteur. Elle ajoute une nouvelle dimension à la lutte contre le blanchiment d'argent. »

— *Karel Baert, CEO de Febelfin*

À cette fin, une concertation a également été organisée avec des collègues des Pays-Bas en vue de se renseigner sur la manière dont ceux-ci ont structuré leur partenariat public-privé et sur la manière dont ils échangent des informations sur la lutte contre le blanchiment d'argent. La concertation atteint maintenant sa vitesse de croisière et permettra à court terme d'identifier des projets concrets sur lesquels des échanges utiles pourront avoir lieu entre les partenaires.

Toujours concernant la lutte contre le blanchiment d'argent, Febelfin a par ailleurs réalisé une **brochure** qui passe en revue les efforts déployés par le secteur bancaire belge.

En 2021, Febelfin a également commenté l'importante circulaire de la BNB sur le respect des règles anti-blanchiment lors du rapatriement d'avoirs de l'étranger. La circulaire donne des indications sur la manière dont les banques doivent organiser leur politique de lutte contre le blanchiment d'argent en ce qui concerne le rapatriement d'avoirs de l'étranger. Le texte explique comment les banques doivent appliquer la législation anti-blanchiment dans des situations concrètes et quelles enquêtes elles doivent mener, en tenant également compte des différentes procédures de régularisation fiscale. Dans le cas des rapatriements, par exemple, il n'est pas toujours évident de recevoir des preuves documentaires de l'origine des actifs, car le/la client-e peut avoir hérité des fonds d'un grand-parent décédé. La circulaire examine de tels cas et fournit à la banque quelques directives utiles pour traiter le dossier correctement. L'interaction avec d'autres parties prenantes telles que la Cellule de traitement des informations financières (CTIF) fait également partie de la circulaire. L'intervention de Febelfin a apporté un certain nombre de clarifications importantes qui aident les institutions financières à appliquer le texte dans la pratique.



Le secteur a également suivi avec beaucoup d'intérêt le « Package AML » annoncé par la Commission européenne le 21 juillet 2021, qui comprend une réforme complète de la législation européenne contre le blanchiment d'argent. Pas moins de quatre textes législatifs seront discutés dans les mois et années à venir et devraient assurer une plus grande harmonisation du cadre réglementaire. Febelfin a suivi de très près cette évolution et a commenté les textes via la Fédération Bancaire Européenne. D'une manière générale, le secteur est favorable aux propositions de la Commission, mais des améliorations sont certainement possibles, par exemple en ce qui concerne le renforcement et l'utilisation du registre UBO, la mise en œuvre de l'approche fondée sur le risque et la création de la nouvelle autorité de lutte contre le blanchiment d'argent.



Brochure sur le blanchiment d'argent



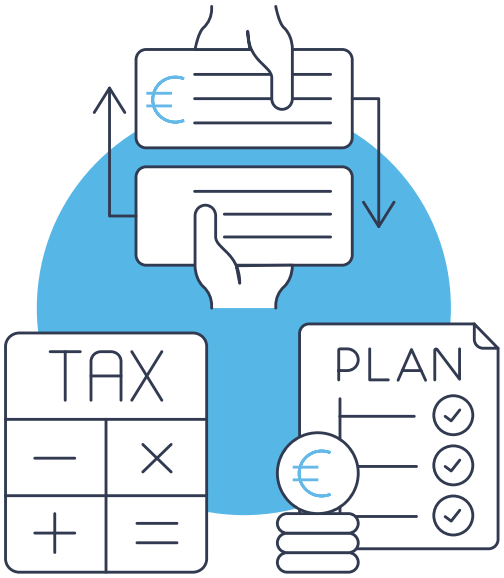
MIFID

En outre, une évolution importante a eu lieu au niveau de la protection des investisseurs-euses. Le 2 août 2021, l'Europe a publié un nouveau Règlement délégué MiFID UE qui, à partir d'août 2022, obligera les banques, lorsqu'elles conseillent des instruments financiers, à se renseigner sur les préférences spécifiques du/de la client-e en matière de durabilité. Outre les questions traditionnelles concernant les connaissances et l'expérience, la capacité financière et l'objectif d'investissement, la banque devra également demander à l'investisseur-euse ses préférences en matière de durabilité afin de pouvoir établir son profil. Febelfin a examiné le Règlement délégué de l'UE et tente maintenant, avec ses membres, de fournir un cadre opérationnel et juridique viable (e.a. en plaidant pour un alignement avec d'autres législations européennes en matière de durabilité telles que le SFDR et la taxonomie).



Tax Affairs

Une année fiscale dense : suivi et mise en œuvre des évolutions en la matière



Avec l'installation du gouvernement fédéral De Croo à l'automne 2020, les premiers projets de loi en matière fiscale visant à traduire les accords politiques ont été adoptés en fin d'année 2020, pour exécution dans le courant de l'année 2021.

Pour ne citer que deux chantiers fiscaux parmi les plus importants, qui comportent leur sensibilité intrinsèque mais également une dimension opérationnelle significative pour les intermédiaires financiers, on peut souligner :

- La mise en place de la taxe annuelle sur les comptes-titres, nouvelle version suite à l'annulation de la première mouture, a nécessité de clarifier autant que possible les nouveaux concepts utilisés par le législateur et de reprogrammer complètement dans les systèmes le mode de calcul et de perception de ce nouvel impôt. Sans se prononcer quant à l'opportunité de la mesure, le secteur regrette que sa mise en œuvre n'ait pas fait l'objet d'une concertation préalable plus intense, ce qui aurait permis d'améliorer le degré de clarté et de sécurité juridique des règles. Notons également que le rendement escompté par le gouvernement (430 millions d'euros) est le plus gros poste de l'effort budgétaire décidé par le gouvernement lors du premier round budgétaire.

- L'extension du point de contact central (PCC) aux soldes des comptes qui transforme cet outil en une base de données sensible, commençant à ressembler à une forme de cadastre des fortunes. Vu l'évolution du PCC en un outil de plus en plus étoffé, il est fondamental d'encadrer strictement l'accès aux données par des conditions claires et proportionnées. Ceci est naturellement à mettre en relation avec les règles générales en matière de protection de la vie privée, qui sont chères au secteur financier. L'avenir nous dira si le législateur a été en mesure d'encadrer correctement l'usage de cet outil en fonction de finalités adéquates, tout en garantissant un haut degré de protection des données personnelles.

La fiscalité européenne et internationale n'est pas en reste et connait en parallèle également d'importantes évolutions. Celles-ci traduisent notamment le caractère international et la digitalisation de notre économie. Si l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) a aujourd'hui la main pour proposer un nouveau cadre fiscal international pour l'imposition des entreprises, il est prévu que l'Union Européenne traduise progressivement ces propositions en textes contraignants. La sensibilité du domaine fiscal, ainsi que la règle de l'unanimité, pourraient retarder ou compliquer certaines avancées. En bonne collaboration avec la FEB et l'EBF, Febelfin œuvre à maintenir un cadre fiscal équilibré et attractif, en assurant autant que possible la sécurité juridique.

Des avancées significatives ont également pu être enregistrées en 2021 en ce qui concerne l'échange international d'informations, pour lequel certains points de blocage perduraient depuis plusieurs années.
Relevons au niveau régional l'adoption, en fin d'année, d'une réforme fiscale en Wallonie, qui aura un impact au niveau des activités de planification patrimoniale.
Si la période COVID a quelque peu occulté d'autres priorités essentielles, dont le budget et la fiscalité, on peut s'attendre à ce que les gouvernements du pays restent confrontés dans les mois à venir à d'importants défis, qui imposeront de manier les curseurs avec prudence, alors que la pression fiscale globale est déjà très élevée.

Payments & Operations

Lutte contre le phishing et les diverses formes de fraudes

COLLABORATION ET SUIVI DES INITIATIVES DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le phishing étant devenu un problème de société, Febelfin collabore avec de nombreuses parties prenantes pour lutter contre ce phénomène. Il y a des concertations régulières et des échanges d'informations avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique, le secteur des télécommunications, la police, le parquet, les autorités publiques, la justice... Le but est d'échanger des informations sur les techniques de fraude, les mesures efficaces, les méthodes de poursuite, etc.

Des initiatives et projets ont aussi été développés avec ces parties prenantes comme par exemple le Belgian Anti-Phishing Shield qui permet d'émettre un avertissement pour les sites malveillants ou encore le blocage du spoofing téléphonique (usurpation du numéro de téléphone des banques).

Les groupes de travail techniques au sein de Febelfin permettent aussi aux banques de se consulter afin qu'elles puissent partager des informations sur les nouvelles techniques de fraude, sur les règles utilisées pour détecter ces fraudes, les mesures et contre-mesures à prendre...

Febelfin plaide également pour une législation qui permettra aux banques d'informer les autres banques de l'identité d'un-e client-e, en cas d'incident de paiement ou concernant un prêt. De plus, Febelfin suit la loi qui permettra d'effectuer un « content scanning » des messages sms et de les bloquer en cas de contenu frauduleux. Febelfin plaide aussi notamment pour une nouvelle définition de la fraude digitale, la loi actuelle n'étant plus adaptée au phénomène du phishing.

Enfin, Febelfin et ses membres examinent activement comment les services de Card Stop pourraient être étendus à l'avenir. Fin 2021, une première phase a été menée à bien : une nouvelle page fournissant toutes les informations de contact par banque en cas de fraude a été créée sur le site de Card Stop. Les autres phases seront développées dans le courant de 2022.



SENSIBILISATION AU PHISHING

La sensibilisation des consommateurs-trices est aussi primordiale dans la lutte contre le phishing. C'est pourquoi le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), la Cyber Security Coalition et Febelfin ont lancé en novembre 2021 une campagne de prévention appelée « Soyez malin. Déjouez le phishing ».

L'idée de la campagne est de souligner, qu'en tant que citoyen-ne, il est possible de mener une bataille contre les phishers et être plus malin-e-s qu'eux en retenant qu'il ne faut jamais communiquer ses codes bancaires via un lien inséré dans un e-mail, un sms ou sur les réseaux sociaux et également, de ne jamais les transmettre par téléphone. Les consommateurs-trices ont aussi été encouragé-e-s à participer à la lutte contre le phishing. En effet, ils/elles ont été invité-e-s à transférer les messages frauduleux à **suspect@safeonweb.be** et à télécharger la nouvelle application Safeonweb. Celle-ci rassemble toutes les dernières informations relatives au phishing et avertit en cas de cybermenace ou d'apparition de nouvelles formes d'escroquerie en ligne. Les informations que diffuse l'application proviennent d'une analyse approfondie des milliers de messages que Safeonweb reçoit chaque jour. Afin de toucher un maximum de personnes, cette campagne a été diffusée par le biais de nombreux canaux : spots radios, spots télévisés, réseaux sociaux, distributeurs de billets...



Visuel de la campagne contre le phishing en 2021

Cette collaboration a été un succès :

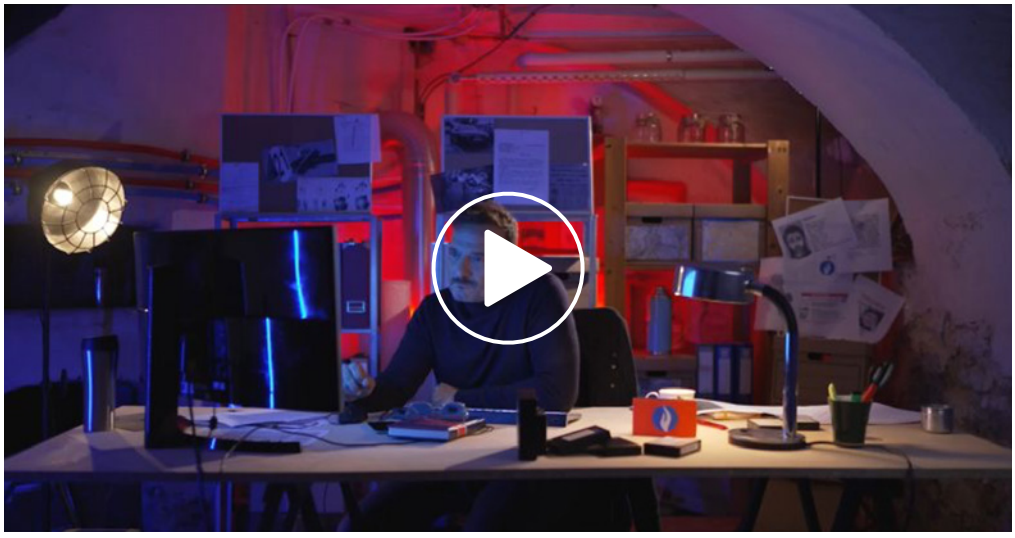
- 1.126.000 visiteurs sur le site www.safeonweb.be en 2021 (une augmentation de plus de 58% par rapport à 2020)
- Taux de visibilité de la campagne de 44%
- 173.810 téléchargements de l'application Safeonweb (disponible depuis le 15/11/21)
- 22 alertes envoyées via l'application Safeonweb en novembre et décembre 2021



Spot de la campagne contre le phishing

Dans ce cadre, deux initiatives supplémentaires ont été menées par Febelfin. Pour le côté francophone, des capsules vidéo ont été élaborées en collaboration avec la RTBF. Pour cette occasion, Patrick Ridremont a de nouveau endossé le rôle de l'inspecteur Sam Leroy de la série Unité 42.

Chaque vidéo traitait une forme de fraude différente : le phishing, le smishing, le phishing à la carte bancaire, le phénomène des mules et la fraude sur les sites de vente en ligne. Les vidéos ont été diffusées chaque jour durant une semaine sur La Une et Tipik.



Vidéo d'explication avec l'inspecteur Sam Leroy (Patrick Ridremont) de la série Unité 42

Pour le côté néerlandophone, Febelfin a collaboré à la rédaction du scénario d'un épisode de la série Familie sur VTM afin de mettre en lumière le problème du phishing. Dans celui-ci, le personnage de Jan Van den Bossche a reçu un appel suspect d'un prétendu employé de sa banque. L'application Safeonweb a, par ailleurs, été mentionnée dans cet épisode.



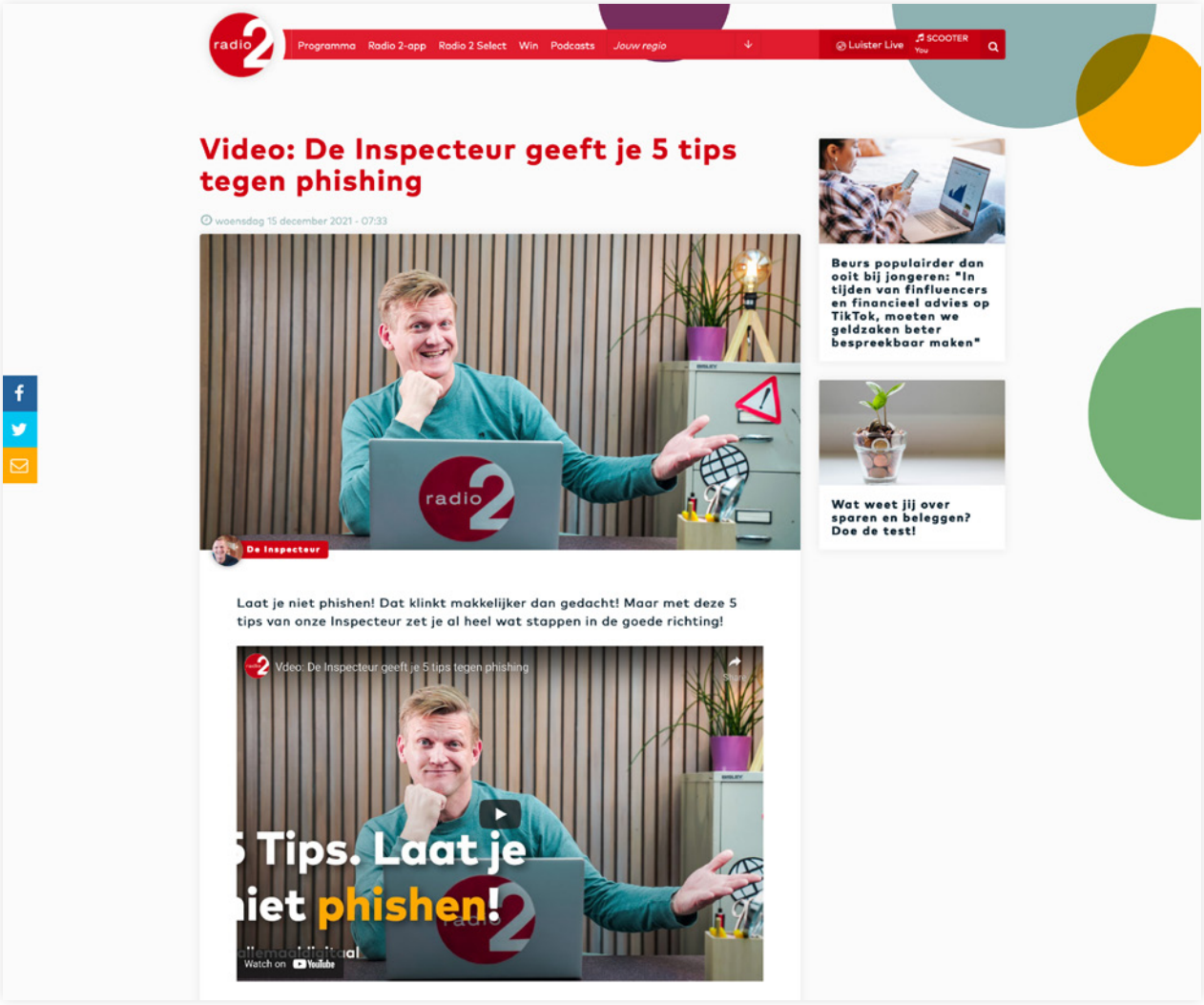
Episode de la série Familie sur le phishing

Toujours concernant le phishing, Febelfin a réalisé en 2021 une brochure nommée **« There is plenty of 'phish' in the sea »** qui explique comment le secteur bancaire lutte contre cette fraude. Il s'agit plus particulièrement d'un document contenant de nombreuses informations générales, des chiffres, des tendances, des faits intéressants sur le phishing et un aperçu des formations qui existent pour différents groupes cibles.

Enfin, Febelfin a participé au reportage de Pano du mois de mars, intitulé « Opgelicht online » (« Arnaques en ligne ») ou encore à la semaine du phishing sur Radio 2 où des expert-e-s sont intervenu-e-s dans différents programmes de la radio (De Inspecteur, De Madammen...)



Brochure « There is plenty of 'phish' in the sea »



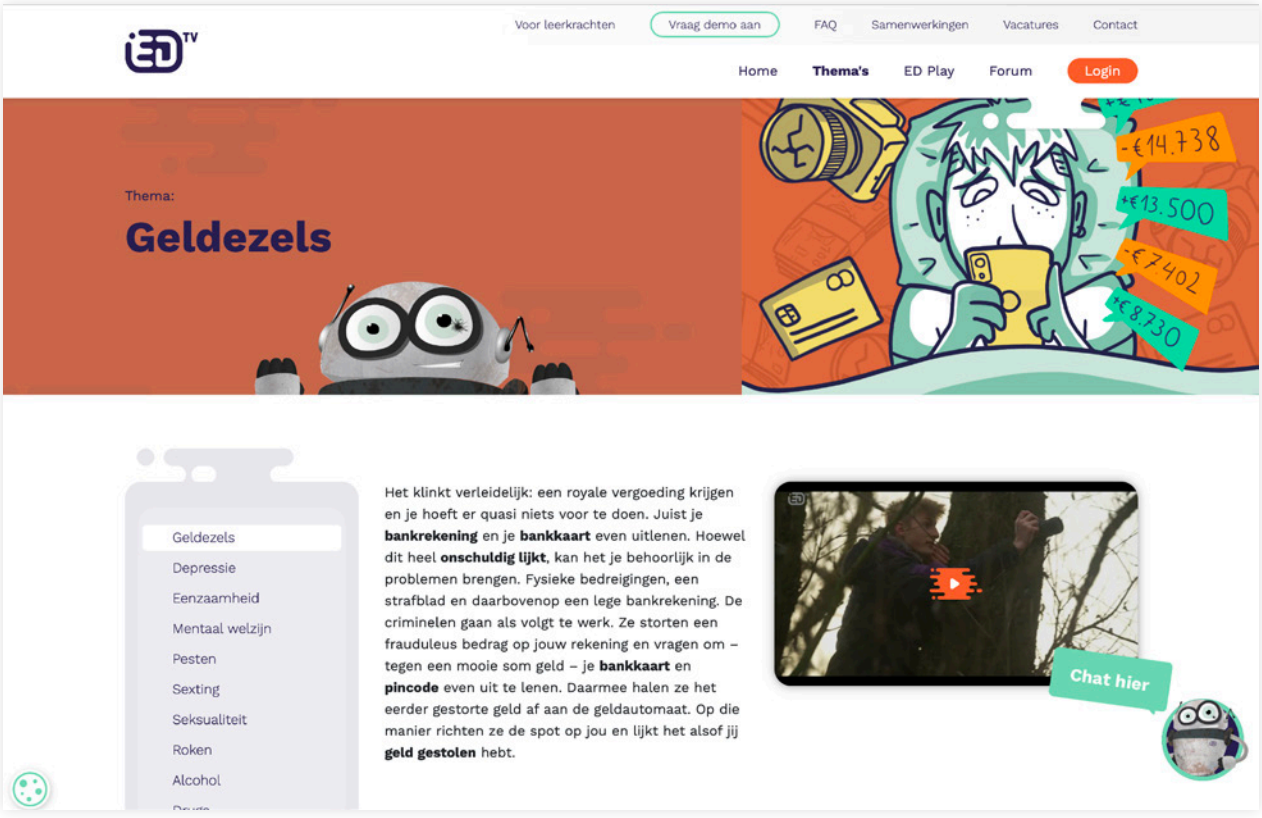
SENSIBILISATION AU PHÉNOMÈNE DES MULES FINANCIÈRES

Parallèlement à la prévention contre le phishing, Febelfin a continué en 2021 à sensibiliser au phénomène des mules financières et à attirer l'attention sur les dangers qu'implique cette pratique. Pour ce faire, Febelfin a réalisé deux brochures d'information, l'une pour les **accompagnant-e-s** et l'autre pour les **jeunes**. Ces brochures contiennent toutes les informations nécessaires concernant ce sujet et peuvent être utilisées lors de leçons, d'activités, d'ateliers, de moments d'information ou de discussion. Elles ont notamment été distribuées, en collaboration avec les partenaires de Febelfin, dans les réseaux scolaires, dans le secteur de l'animation jeunesse et autres organismes en contact avec certains publics cibles (personnes en difficultés financières...). Ces brochures ont également été largement partagées sur les médias sociaux.



Brochure sur les mules financières

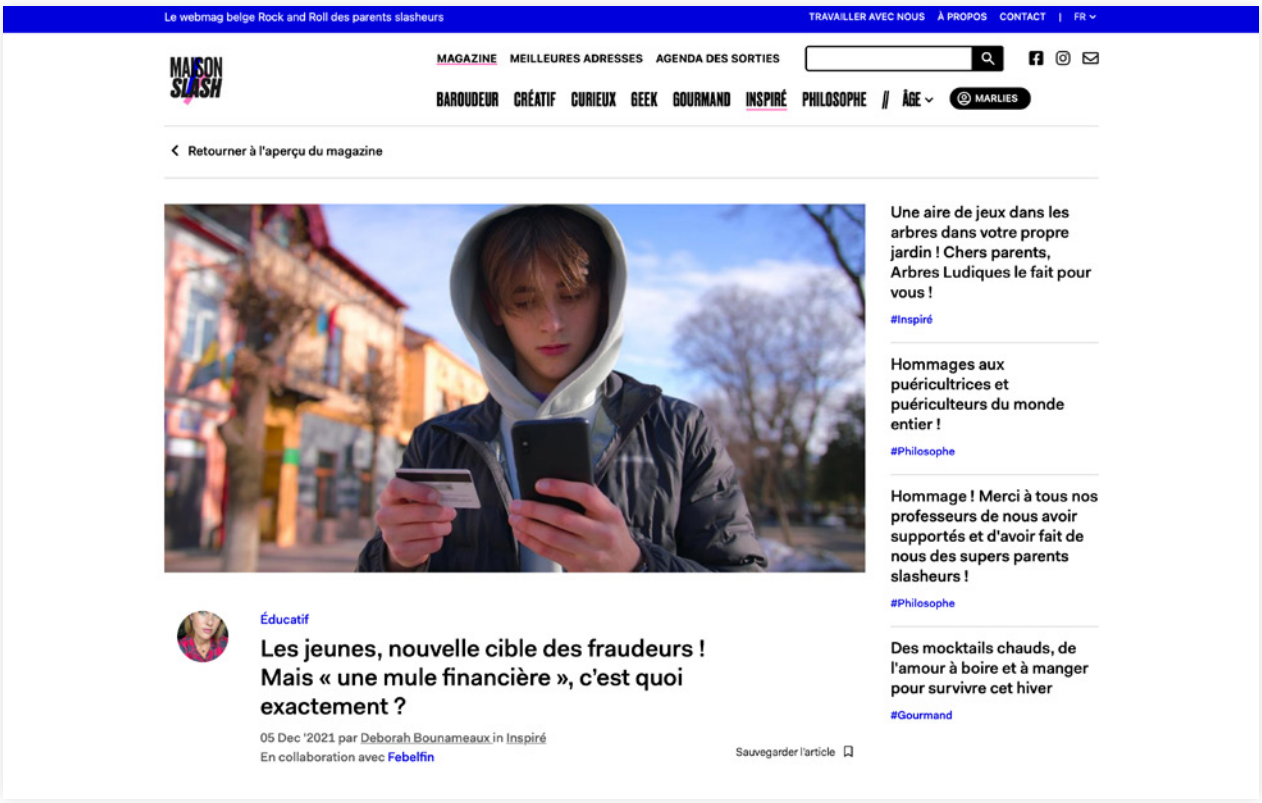
Par ailleurs, Febelfin a collaboré avec **ED TV**, une plate-forme pour les jeunes et les enseignant-e-s qui utilise des vidéos pour aborder plus facilement les sujets difficiles. ED TV a mis en ligne des épisodes accompagnés de fiches scolaires qui commentent le phénomène des mules financières et permettent d'engager la discussion. Ce matériel est conforme aux objectifs finaux de l'enseignement et répond à la nécessité d'aborder l'éducation financière en classe. En outre, Febelfin a également collaboré avec **Enseignons.be**, une plate-forme gratuite de matériel pédagogique et de cours en ligne.



Le matériel éducatif sur les mules financières a été vu 21.600 fois sur le site d'ED TV. Un succès !

Enfin, pour sensibiliser les parents aux problématiques du **phishing** et des **mules financières** chez les jeunes, Febelfin avait aussi collaboré avec Maison Slash, un webmagazine pour les parents.

Deux articles, l'un sur le phishing, l'autre sur les mules financières, avaient ainsi été publiés pour l'occasion. En tout, ils ont été lus plus de 14.000 fois.



AUTRES FORMES DE FRAUDES

Enfin, tout au long de l'année 2021, Febelfin a également sensibilisé le grand public aux autres formes de fraudes comme la fraude au CEO, la fraude à la demande d'aide via WhatsApp, la fraude aux comptes à sécurité renforcée, etc.

FINCAFÉ

Le Fincafé virtuel qui a eu lieu en avril 2021 a offert un aperçu de haut niveau des initiatives prises par le secteur financier pour lutter contre le phishing. Cet événement a mis à l'honneur des intervenant-e-s de qualités tels/telles que Kristof Browaeys, Digital Fraud Expert chez KBC, Gijs Boudewijn, General Manager à la Dutch Payment Association, Dr. Barbara Briers, Associate Professor of Marketing à la Vlerick Business School ou encore Tania Vergauwen, Commissaire à la Police d'Anvers. Plus de 400 membres s'étaient inscrits à ce Fincafé.

fincafé

Financial Markets & Infrastructure



Suivi des développements de l'industrie pour accompagner le marché belge

La Business Line Financial Markets & Infrastructure de Febelfin couvre non seulement la veille régulatoire mais aussi les développements de nature à affecter ses domaines d'activités, en ce compris ce que l'on appelle la Securities Value Chain, à savoir les services proposés pour l'ensemble des client-e-s dans le domaine des titres (Investment Services). Les initiatives viennent du secteur privé et du politique, voire des instances européennes. Le processus législatif est tel qu'il nécessite une analyse des impacts éventuels sur les activités des membres.

L'année 2021 a été la première année de mise en conformité du marché belge par rapport aux exigences de la Shareholder Rights Directive II, tant en termes de fonctionnalités, de standards d'échange d'information dans l'entièreté de la chaine des intermédiaires. Les points d'attention ont été : l'identification des actionnaires et la systématisation de l'envoi de notifications par rapport aux assemblées générales d'actions cotées dans l'UE.

Dans le contexte d'internalisation et de positionnement de différentes régions du globe, la Banque Centrale Européenne (BCE) joue un rôle moteur dans le développement de solutions pan-européennes pour les paiements, le dénouement des transactions titres, et pour la gestion harmonisée de collateral déposé par les banques dans le cadre des opérations monétaires de la BCE. Ces différents éléments nécessitent la définition et la coordination de nombreuses initiatives et donc d'adaptations au niveau des participants aux marchés, des institutions financières et de leurs clients. L'harmonisation européenne implique également celle de la réglementation et de la supervision au niveau national. De nouveaux développements sont attendus dans le cadre des émissions d'emprunts souverains en Europe. Plusieurs pistes d'harmonisation possibles ont été identifiées et feront l'objet de suivi par Febelfin, en collaboration avec la BNB, membre de l'Eurosystème, et le système de Clearing NBB-SSS.

Digitalisation des métiers liés aux marchés financiers

Febelfin continue à suivre et informer les membres par rapport aux consultations et propositions de règlements de la Commission européenne dans le domaine de Digital Financial Services. On y retrouve en premier lieu les initiatives du 'Digital Operational Resilience Act' (DORA) destinées à renforcer la résilience opérationnelle. Ensuite, celles du 'DLT Pilot Regime' visant les infrastructures de marché afin que celles-ci innovent et expérimentent des solutions sur base de la technologie blockchain. En troisième lieu, l'initiative 'Markets in Crypto-Assets' (MiCA) permet de réglementer les activités liées à des crypto-assets, qui ne sont pas régulés aujourd'hui comme des instruments financiers (lesquels tombent sous la réglementation MiFID). Chacune de ces initiatives est abordée dans le cadre global de la fourniture de services financiers, de l'utilisation de nouvelles technologies et de la présence de plus en plus marquée des FinTechs, mais aussi de BigTechs. Le processus de trilogue débute cette année sous la présidence française, suite à des positions prises tant au niveau du Conseil que du Parlement Européen.

03. Banque digitale

En 2021, la banque digitale et les paiements électroniques ont poursuivi leur progression, toujours encouragée par la crise du coronavirus. Une grande partie de la vie des Belges s'est déroulée en ligne et ils/elles ont réalisé bon nombre de leurs opérations de manière numérique.

La demande d'abonnements à la banque en ligne et mobile a ainsi connu une croissance. En parallèle, les Belges n'ont pas perdu leur nouvelle habitude numérique en matière de paiement. Les paiements électroniques ont continué à être utilisés à un rythme soutenu. En revanche, le recul s'est poursuivi en ce qui concerne l'utilisation des espèces.

Les banques sont attentives à ces évolutions et adaptent leurs services et solutions pour répondre au mieux aux besoins et aux attentes des client-e-s.
Le secteur dans son ensemble suit également les développements et initiatives prises en matière de paiements digitaux.

Cependant, le secteur financier est conscient de l'importance de l'inclusion digitale et de sa responsabilité en la matière. En 2021, il a pris plusieurs initiatives pour la mettre en pratique et accompagner les personnes qui sont moins à l'aise avec ces transformations sociétales. Faire en sorte que chacun-e trouve sa voie dans le monde numérique d'aujourd'hui est un défi pour la société dans son ensemble et le secteur financier continue de s'investir dans son rôle sociétal et de soutien. Ainsi, Febelfin et ses membres entendent consentir des efforts particuliers sur la base de dix points d'action pour plus d'inclusion numérique. Ceux-ci ont été développés fin 2021. En outre, un service bancaire universel a également été établi pour répondre aux besoins de ces personnes.

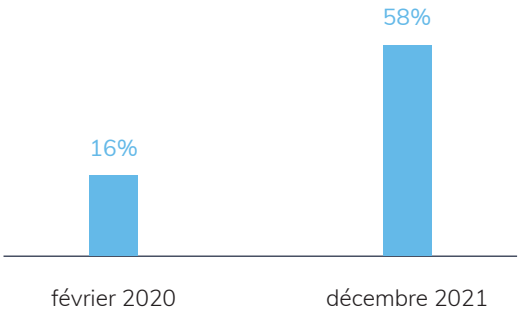


Payments & Operations

Baromètre et promotion des paiements digitaux

Febelfin et ses partenaires - Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Visa et Worldline – ont lancé en 2021 le baromètre annuel des paiements numériques, en collaboration avec la VUB.
Ce baromètre s'inscrit dans le cadre de l'initiative Digital Payment Day, une initiative lancée par Febelfin, en collaboration avec des partenaires du secteur des paiements. En mai 2021, les résultats des enquêtes scientifiques sur les paiements numériques ont été publiés et ont notamment montré la percée des paiements sans contact.
Le Digital Payment Day est également l'occasion de promouvoir ce type de paiements. L'année dernière, du contenu avait été créé pour les magazines lifestyle « Billie » et « Max ». Des articles abordaient ainsi la question des paiements sans contact, des mythes entourant ces paiements, des solutions de paiements à l'étranger ou encore des autres modes de paiements (objets connectés...). Un quiz avait aussi été réalisé.

En 2021, les paiements sans contact ont poursuivi leur évolution à la hausse.



Source : Worldline



Collaboration avec les magazines Billie et Max

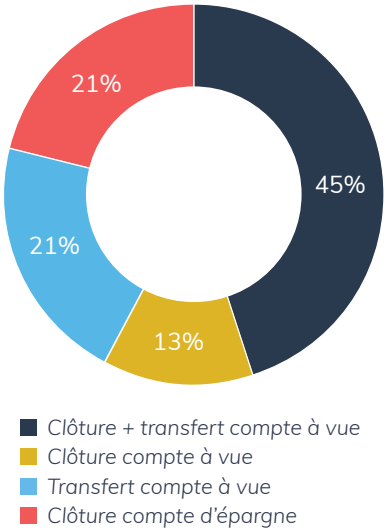
Toujours dans le contexte du Digital Payment Day, Febelfin avait diffusé un **podcast** sur les services bancaires et les paiements numériques avec le responsable de Google Belgique, Thierry Geerts. Son livre, intitulé « *Homo digitalis : comment la digitalisation nous rend plus humains* » avait servi d'appui à la discussion. Celui-ci offre en effet un point de vue intéressant sur la façon dont les personnes extérieures à l'univers financier envisagent le monde bancaire de l'avenir.



Bankswitching

En 2021, 107.462 demandes de changement de banque ont été faites via le service gratuit de mobilité interbancaire **Bankswitching**. Cela représente 35.000 demandes supplémentaires par rapport à 2020. Ce projet coordonné par Febelfin permet aux client-e-s qui souhaitent transférer leur compte à vue et leur compte d'épargne vers une autre banque d'opérer ce changement rapidement et facilement sans interrompre leurs ordres de paiement en cours. La croissance du nombre de demandes tient principalement au fait que fin 2020, le service de mobilité interbancaire a été étendu aux comptes d'épargne. Pas moins de 21% de tous les changements de banque ont concerné ceux-ci.

Types de changement de banque



Instant Payment

En 2021, la progression des virements instantanés s'est poursuivie de manière constante : on a ainsi totalisé environ 125 millions de virements exécutés en quelques secondes. Plus de 16,5 % de tous les virements sont désormais instantanés. Jusqu'à présent, il s'agissait principalement de virements nationaux. Suite à une décision du Governing Council de la BCE en 2020, la connexion à TIPS (Target Instant Payment Settlement), le système de paiement instantané de la BCE, est devenue une obligation pour toutes les parties qui ont signé le « SCT Inst Adherence Agreement » de l'European Payments Council, une condition pour pouvoir offrir des virements instantanés. Les premières banques belges se sont connectées à TIPS le 21 novembre 2021. Le 25 février 2022, toutes les parties se sont connectées et les paiements instantanés transfrontaliers au sein de l'espace unique de paiement en euros (SEPA) sont disponibles à grande échelle.

Soutien à la European Payments Initiative

Febelfin soutient la European Payments Initiative (EPI). La EPI entend créer une solution de paiement paneuropéenne utilisant principalement les virements instantanés. Elle a l'ambition de devenir la nouvelle norme de paiement pour les consommateurs et les commerçants européens pour tous les types de transactions de paiement. Febelfin estime que cela donnera un élan important à la poursuite de l'évolution du paysage européen des paiements et offrira la possibilité de faire progresser rapidement le marché européen des paiements. La Belgique, connue pour être un précurseur en matière de paiements innovants, pourra ainsi concrétiser son ambition de faire de Bruxelles le centre financier de l'Europe.



Participation active au National Retail Payments Committee

Febelfin représente ses membres et prend position pour leur compte au sein du National Retail Payments Committee (NRPC). Le NRPC a été créé par la Banque nationale de Belgique en 2021. Elle vise à faciliter le dialogue entre les différentes parties prenantes actives dans les paiements de détail en Belgique et à identifier les tendances et les évolutions dans ce domaine. Elle est composée de membres actifs dans différents secteurs directement concernés par les paiements de détail, notamment : la BNB, les cabinets ministériels, les instances publiques, les représentant-e-s des entreprises, des détaillant-e-s et des consommateurs-trices, les représentant-e-s du secteur financier, les infrastructures de marchés financiers, les systèmes de paiement et les acteurs systémiques et le secteur du transport de fonds. Lors de la première session plénière, 4 sous-groupes ont été créés : paiements instantanés, Central Bank Digital Currencies, espèces et monnaies.

Retail banking

Inclusion digitale

La numérisation de notre économie et de notre société progresse à grands pas. Le secteur bancaire soutient pleinement ces évolutions mais est conscient qu'une partie de la population n'a pas, actuellement, embrayé sur cette numérisation. C'est pourquoi diverses actions importantes ont été prises en 2021.

DIX POINTS D'ACTION DU SECTEUR BANCAIRE CONCERNANT L'INCLUSION (NUMÉRIQUE)

Le secteur bancaire souhaite stimuler autant que possible l'inclusion numérique et réduire au maximum la fracture numérique. C'est pourquoi Febelfin a lancé en novembre 2021 **dix points d'action** concrets, ciblant les client-e-s ayant peu ou pas de compétences numériques.

Ces dix points d'action se répartissent en deux volets. Cinq points d'action s'appliquent aux client-e-s qui n'utilisent pas actuellement les services bancaires numériques mais qui seraient susceptibles de les adopter dans l'avenir. Les cinq autres points d'action concernent les client-e-s non numériques qui, pour une raison ou une autre, souhaitent continuer à effectuer leurs opérations bancaires de façon plus manuelles.

Ils ont été élaborés à l'issue de concertations constructives avec les banques. Febelfin assume le rôle de coordinateur en la matière. Un point de contact a été créé pour assurer le suivi de la mise en œuvre concrète des points d'action et pour procéder à des éventuels ajustements.

De plus, Febelfin a signé la **Charte pour l'inclusion numérique en Belgique** au nom de l'ensemble du secteur financier. Cette Charte s'adresse à diverses entreprises et organisations et vise à améliorer l'inclusion numérique à tous les niveaux de la société belge.



LE SERVICE BANCAIRE UNIVERSEL

« Le service bancaire universel permet aux client-e-s non numériques d'aujourd'hui et de demain de continuer à bien gérer leur argent de manière non numérique. »

— *Karel Baert, CEO de Febelfin*

Face aux problèmes que la digitalisation des services bancaires peut susciter chez certain-e-s, Pierre-Yves Dermagne, ministre de l'Economie, Vincent Van Peteghem, ministre des Finances, la secrétaire d'Etat à la Protection des Consommateurs, Eva De Bleeker et Febelfin ont pris l'initiative de mettre en place un Service bancaire universel (SBU). Le calendrier et le contenu de celui-ci ont été fixés dans une Charte. Cette dernière est entrée en vigueur le 19 juillet 2021 et s'appliquera pour une période de trois ans (jusqu'au 30 juin 2024).

Le SBU permet d'effectuer des virements manuels à un tarif raisonnable, de sorte que les consommateurs-trices qui se sentent moins à l'aise avec les technologies numériques puissent également participer pleinement à la vie économique et régler leurs affaires financières.
Le 1er janvier 2022, 13 banques ont commencé à proposer ce service bancaire universel.

Pour un montant forfaitaire maximal de 60 euros par an, auxquels s'ajoutent les frais d'envoi éventuels des extraits de compte, le SBU comprend les services suivants :

- au moins 60 transactions manuelles par an (par exemple : virements papier, à remettre à l'agence bancaire et, si l'infrastructure de l'agence le permet, retraits d'espèces au guichet) ;
- une carte de débit;
- au moins 24 retraits d'espèces au guichet automatique de la banque propre;
- une impression des extraits de compte aux guichets automatiques de la banque dans l'agence, des retraits mensuels au guichet (si proposé par la banque) ou un envoi mensuel à la demande du ou de la client-e à un prix raisonnable.

Les banques peuvent décider individuellement d'ajouter des services supplémentaires.

SESSIONS D'INFORMATIONS ET WEBINAIRES SUR LA BANQUE, LES PAIEMENTS ET LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUES

Febelfin va à la rencontre des personnes qui ont moins de facilité à maitriser les outils numériques mais aussi des organisations qui sont en contact avec ces personnes.
Pour ce faire, des sessions d'informations et des webinaires ont été mis en place avec divers partenaires comme BudgetInzicht, la Police, les Conseillers en Prévention Vol, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, des CPAS...

« Session très utile avec des informations et des conseils pertinents qui pourront servir dans nos contacts avec notre public cible »

Avis d'un participant

En fonction du public cible, l'accent était mis sur l'inclusion numérique, sur les avantages de la banque digitale et/ou sur la sécurité en ligne.

BROCHURE « QUAND LA BANQUE SE FAIT « APP-ÉTISSANTE »

En mars 2021, Febelfin a publié la brochure **« Quand la banque se fait 'app-étissante' »**. Celle-ci donne une vision d'ensemble, chiffres à l'appui, de la manière dont les Belges réalisent aujourd'hui leurs opérations bancaires. Ce document est, par ailleurs, souvent consulté la presse.



04. Banque durable et au service de la société

La durabilité fait depuis longtemps partie des priorités du secteur financier. Aujourd'hui plus que jamais, les institutions financières s'engagent dans la voie de la finance durable et se mobilisent pour contribuer à une société plus durable et plus saine. Le secteur a en effet une position unique par laquelle il peut soutenir les entreprises et les citoyen-ne-s dans cette transition.

L'inclusion et la diversité au niveau du secteur sont aussi des axes d'engagement forts. Différentes initiatives ont été menées en 2021 pour renforcer cette inclusion et cette diversité.

La banque durable et au service de la société signifie également l'amélioration des compétences financières du grand public et en particulier des jeunes. L'éducation financière étant d'une importance primordiale, diverses mesures ont été prises en ce sens.

Febelfin a également poursuivi son investissement dans la formation et l'accompagnement des collaborateurs-trices du secteur financier.

Enfin, pour approfondir le thème de la durabilité, Febelfin a aussi énuméré quelques-unes de ses réalisations dans le domaine de l' « environnement », du « social » et de la « gouvernance » (ESG). Celles-ci ont été reliées aux objectifs de développement durable des Nations unies et ont pris la forme d'un rapport de durabilité. Ce dernier se trouve dans l'annexe page 41.



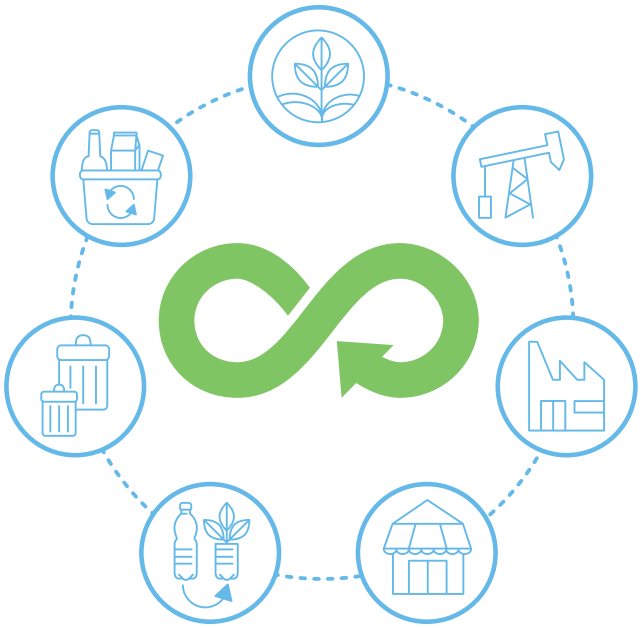
Sustainable Finance

Label Towards Sustainability

En février 2019, l'initiative **Towards Sustainability** avait été lancée sous l'impulsion de Febelfin et en concertation avec les parties prenantes au sein du secteur financier et en dehors. L'objectif était premièrement de définir des exigences minimales pour les produits financiers durables, grâce à une norme de qualité et deuxièmement de fournir un outil, le label, aux investisseurs particuliers et institutionnels pour les guider dans leur recherche de solutions de placements durables. En 2021, cette norme de qualité a été revue et renforcée afin d'affiner les critères du label et de l'aligner avec la réglementation européenne. Cette révision entrera en vigueur dans le courant de 2022. Febelfin a soutenu ce processus qui confirme que le secteur financier belge est un précurseur en Europe en matière de durabilité. L'ambition est que cette norme renforcée puisse encore accroître l'impact du label et amener davantage d'institutions financières et d'investisseurs sur la voie d'une économie durable. Fin 2021, on comptait par ailleurs 640 produits labelisés, gérés par environ 100 institutions financières de 10 pays différents et représentant plus de 500 milliards d'euros.

Corporate banking

Lancement de la Charte « Le leasing booste l'économie circulaire »



L'Association belge de Leasing (ABL), une association constitutive de Febelfin, a rédigé une **Charte** intitulée « Le leasing booste l'économie circulaire ». Dans cette Charte, le secteur du leasing s'engage à contribuer à accélérer le développement de l'économie circulaire. Celle-ci s'adresse aux entrepreneur-e-s ayant des projets circulaires. Elle définit les critères auxquels un projet circulaire doit satisfaire pour pouvoir être facilement financé par le leasing. Enfin, elle comprend un certain nombre d'exemples qui montrent que le leasing peut offrir de nombreux avantages dans le cadre d'un modèle économique circulaire. Les entrepreneur-e-s peuvent de cette façon y trouver de l'inspiration. La Charte a été annoncée au grand public par le biais d'un webinaire et d'un communiqué de presse le 22 juin 2021.

Asset Management & Private Banking

Soutien pratique aux membres dans la mise en œuvre de la nouvelle réglementation

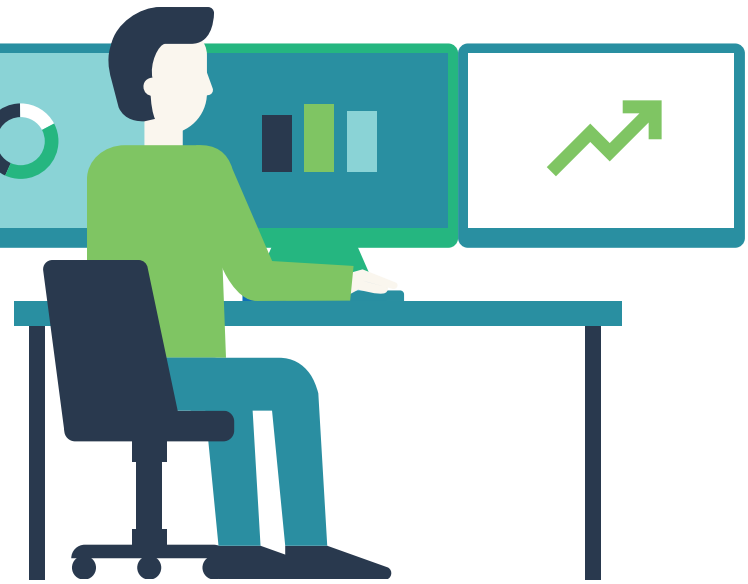
La réglementation européenne offre un cadre solide et transfrontalier aux fournisseurs de fonds de placement et de conseils en gestion d'actifs. Cela va de pair avec une excellente protection des client-e-s. Febelfin et son association constitutive, l'Association belge des Asset Managers (BEAMA), veillent, en cas de modification de ce cadre, à consulter toutes les parties prenantes, à s'adapter là où possible et à informer et soutenir nos membres de manière appropriée.

Ainsi, l'introduction du SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), c'est-à-dire du Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers place le secteur devant des défis majeurs mais aussi d'immenses opportunités. Les gestionnaires de fonds doivent divulguer des informations sur la durabilité, notamment dans leurs prospectus et sur leurs sites web. Comme un certain nombre de normes techniques ne seront officiellement connues qu'à la mi-2022 et entreront en vigueur à partir de début 2023, toutes les exigences du secteur ne sont pas connues à l'heure actuelle. Lier les préférences de durabilité de la MiFID que les client-e-s devront bientôt indiquer à la classification SFDR et/ou à la classification de la taxonomie européenne, qui précise quelles activités économiques sont durables, sera un obstacle majeur que le secteur financier devra surmonter en 2022.

Les gestionnaires d'actifs, ainsi que les banques, s'efforceront d'obtenir un bon alignement de ce qui peut ou ne peut pas être proposé comme produit durable conformément aux préférences de durabilité de la MiFID, afin que les banques puissent proposer les produits les plus adaptés aux client-e-s en fonction de leurs préférences.

La Belgique s'applique d'ores et déjà à renforcer encore son rôle de chef de file dans le domaine de la durabilité en Europe. L'autorité de supervision belge (FSMA) confirme ainsi qu'un peu plus de la moitié des actifs des fonds publics belges présentent des caractéristiques de durabilité ou sont investis de manière durable.

Éducation financière : "Empowerment of the end investors' choice"

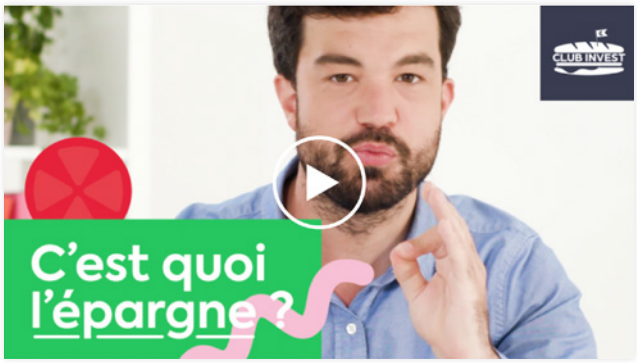


Febelfin et BEAMA encouragent tout le monde, et en particulier les jeunes, à s'informer sur les produits d'épargne et d'investissement et leurs risques. La connaissance des concepts financiers et les compétences financières permettant d'utiliser ces connaissances sont essentielles pour prendre de bonnes décisions en matière de gestion de l'épargne. En familiarisant les gens aux investissements dès leur plus jeune âge, on s'assure qu'ils pourront profiter pleinement des effets cumulatifs des investissements au fil du temps, en s'appuyant sur les rendements attendus à long terme. Même avec de petites sommes d'argent, les débutant-e-s peuvent mettre en place un plan d'investissement actif.

CLUB INVEST

Ainsi, afin d'informer le plus grand nombre possible de nouveaux/nouvelles investisseurs-euses, Febelfin avait lancé, en collaboration avec Assuralia, « Club Invest », une campagne d'information ayant pour but d'expliquer les bases de l'investissement et démystifier un certain nombre de croyances. Cette campagne s'est attachée à expliquer les avantages potentiels, mais aussi les risques, et les pertes éventuelles des investissements. Elle comportait un volet éducatif avec des **vidéos explicatives** des différents produits disponibles. Des influenceurs et influenceuses francophones et néerlandophones avaient aussi été sollicité-e-s pour porter le message sur leurs réseaux sociaux. Enfin, le site web **www.clubinvest.be** avait été développé.

Cette campagne a connu une seconde vague, fin de l'année 2021. A cette occasion, des **articles** avaient de nouveau été publiés sur Sudinfo et une vidéo sur les clichés liés aux investissements avait été réalisée.





Retail Banking

Initiatives pour améliorer l'efficacité énergétique des logements

La lutte contre le réchauffement climatique est un défi majeur pour notre société. La transition des logements privés vers des logements à faible consommation d'énergie est un facteur important pour relever ce défi.

C'est pourquoi Febelfin, via son association constitutive l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), a soutenu dès ses prémisses le crédit flamand à la rénovation énergétique. Les autorités flamandes soutiennent les emprunteurs-teuses par le biais du remboursement des intérêts de ce prêt. Il est proposé par les institutions financières depuis janvier 2021.

L'UPC continue également de soutenir le projet développé par la Fédération hypothécaire européenne, appelé l'Energy Efficient Mortgages Initiative. Le but de cette initiative est d'améliorer les prestations énergétiques des bâtiments par le biais d'incitants liés à des crédits hypothécaires. Celle-ci est concrètement mise en œuvre au sein de Febelfin via l'UPC.

En outre, ce projet a conduit au développement d'un **Energy Efficient Mortgage Label**, auquel certains prêteurs belges ont déjà souscrit.

En ce qui concerne l'évaluation de l'efficacité énergétique, le certificat de performance énergétique (CPE) est l'instrument objectif qui permet de déterminer l'efficacité énergétique du logement et les investissements éventuellement nécessaires pour atteindre les objectifs énergétiques fixés. Sur base de cela, un-e client-e pourra alors être informé-e sur les travaux à réaliser et leur potentiel financement. Le gouvernement flamand a déjà prévu par décret que les prêteurs aient accès à la base de données CPE en cas de demande de crédit. En 2021, il a été examiné avec les autorités wallonnes et de la Région de Bruxelles-Capitale dans quelle mesure des démarches concrètes pouvaient être entreprises pour pouvoir également accéder aux bases de données CPE de ces régions. Toutefois, ces discussions n'ont pas encore abouti à un accès règlementé. Elles seront poursuivies en 2022.

La Banque Nationale de Belgique attache également une importance croissante à l'efficacité énergétique des logements pris en garantie par les prêteurs. Une circulaire de fin 2020 spécifiquement consacrée à la question imposait aux banques et aux assureurs sous sa supervision, sur une base best effort, de collecter et de stocker les données sur l'efficacité énergétique des logements qui servent de garantie pour les crédits accordés. Depuis 2021, c'est désormais obligatoire.

Education financière des jeunes

La crise du corona a entraîné une insécurité financière chez les jeunes : plus de la moitié d'entre eux ont rencontré des difficultés financières du fait de la crise. Nombreux-ses sont ceux/celles qui se sont inquiété-e-s pour leurs finances. C'est pourquoi il a été plus important que jamais d'améliorer leurs connaissances financières : celles-ci jettent les bases d'une plus grande autonomie financière et d'une meilleure résistance aux revers futurs.

En mars 2021, Wikifin et Febelfin ont ainsi organisé « la Semaine de l'Argent » au cours de laquelle l'éducation financière a été mise à l'honneur. Il a également été organisé un Quiz sur l'argent, destiné aux jeunes. Plusieurs pays européens avaient lancé des initiatives similaires dans le cadre de la European Money Week.



Social Affairs

Diversité et inclusion

Se basant sur les résultats de ses enquêtes précédentes en matière d'inclusion, Febelfin a lancé en septembre 2021 une campagne #InclusionIn-Finance qui, comme son nom l'indique, encourage l'inclusion dans le secteur financier. #InclusionIn-Finance s'adressait à tout le personnel, à tous les niveaux. Le secteur entendait par ce biais donner un signal clair que chacun et chacune - indépendamment de son origine, de son genre, de son orientation, de son âge, de sa personnalité ou de ses limites - est apprécié-e. Cette campagne qui mettait l'accent sur la connaissance des biais inconscients, la prévention des micro-agressions, le développement d'une culture inclusive et le leadership inclusif, s'accompagnait d'un e-book contenant 25 outils gratuits pour plus d'inclusion, disponible sur le site **www.inclusioninfinance.be**.

Chaque semaine, cet e-book est téléchargé entre 10 à 15 fois par diverses organisations belges mais aussi étrangères de différents secteurs.



E-book avec 25 outils pour introduire l'inclusion et la diversité sur le lieu de travail

« Le secteur bancaire se veut être un exemple d'une manière inclusive et diversifiée de penser, de gérer et de prendre des décisions. Tout le monde, tant le secteur que la société, en bénéficiera, car l'inclusion et la diversité, ça paie. Tel est le message que le secteur financier veut faire passer, non seulement en direction de son propre personnel, mais aussi de la société dans son ensemble. »

— *Karel Baert, CEO de Febelfin*



Febelfin a également été active dans plusieurs domaines liés à la diversité et à l'inclusion :

- Sur le thème spécifique du genre, avec le développement de **Women in Finance**, comptant désormais 46 membres représentant plus de 90% du secteur. Plusieurs réalisations ont été faites dans ce cadre : conférences, workshops, compte Instagram publiant des portraits de femmes inspirantes actives dans la finance, outils... Un second **rapport annuel** sur la progression de l'égalité de genre dans le secteur a aussi été publié ;
- Sur le volet de l'orientation sexuelle, avec une enquête puis une session pour les membres sur l'importance de l'inclusion LGBTQI ;
- Sur le thème de la multiculturalité – avec l'événement « Courageous conversations about race in finance », riche de témoignages, et avec un nouveau programme de mentoring ;
- Sur le thème du handicap. Un groupe de travail a en effet été lancé avec des banques sur l'accessibilité des produits et services bancaires pour les client-e-s en situation de handicap.

Enfin, Febelfin s'est associée au projet **www.inclusivepanels.be** visant à davantage de mixité des orateurs et oratrices dans les conférences, en réalisant le site internet et en partageant l'initiative à tous ses membres. Cette initiative est inscrite dans une Charte qui contient un engagement concret : les signataires prêteront systématiquement attention à une composition diversifiée des panels. Fin 2021, plus de 150 signatures avaient été récoltées, dont de nombreuses institutions financières et CEOs du secteur ainsi que plusieurs personnalités politiques.

« Un débat nourri par une variété d'angles de vue est généralement bien plus intéressant et passionnant. Il permet également d'éviter la pensée unique, selon laquelle un sujet n'est examiné que d'après une seule perspective. Pour moi, la question ne se résume pas à assurer la diversité hommes/femmes. Mais tout l'enjeu est d'également inclure des personnes d'âges et de milieux différents. Si nous ne voulons laisser personne de côté dans notre société, il est important d'entendre la voix de chacun-e. »

— *Alexander De Croo, Premier Ministre*

Signatories of the Inclusive Panels Charter – December 2021

ORGANISATIONS

- SAB-Inbev
- Accenture
- Actiris
- Adecco Group
- Agoria
- AXA Belgium
- Belfius
- Belgian Financial Center
- BNP Paribas Fortis
- CapGemini
- Christelijke Mutualiteit - Mutualité Chrétienne
- Coca-Cola
- Deloitte
- Denuo
- DMAB
- Equal Brussels
- Euroclear
- Euronext
- Everon Lighting
- Fair Trade Belgium
- FEB-VBO
- Febelfin
- GUBERNA
- IEFH - IGVM
- ING Belgium
- JUMP ASBL
- KBC Securities
- KULeuven
- Liedekerke
- MCA Belgium
- Nauta Dutilh
- NBB
- P&V Insurance
- Pfizer
- Pour la Solidarit
- Proximus
- QLICK Coaching
- Responsible Jewellery Council
- Solvay
- STIB MIVB
- The Banking Scene
- The Shift
- Trifinance Belgium
- UITP
- ULB
- UNIA
- Vlerick
- VUB
- Women in Finance
- Women on Board



PUBLIC AUTHORITIES

- Alexander De Croo, Prime Minister
- Petra De Sutter, Minister of Public Function
- Zakia Khattabi, Minister for Sustainable Development
- Sarah Schlitz, State Secretary for Equal Chances
- Franck Vandenbroucke, Minister of Health & Social Affairs
- Vincent Van Peteghem, Minister of Finances
- Vincent Van Quickenborne, Minister of Justice
- Sophie Wilmès, Minister of Foreign Affairs
- Vaérie Glatigny, Minister of Higher Education in the Wallonia-Brussels Federation
- Bart Somers, Minister for Equal Chances Flemish Region
- Elke Van den Brandt, Brussels Minister for Mobility

Fin Talent

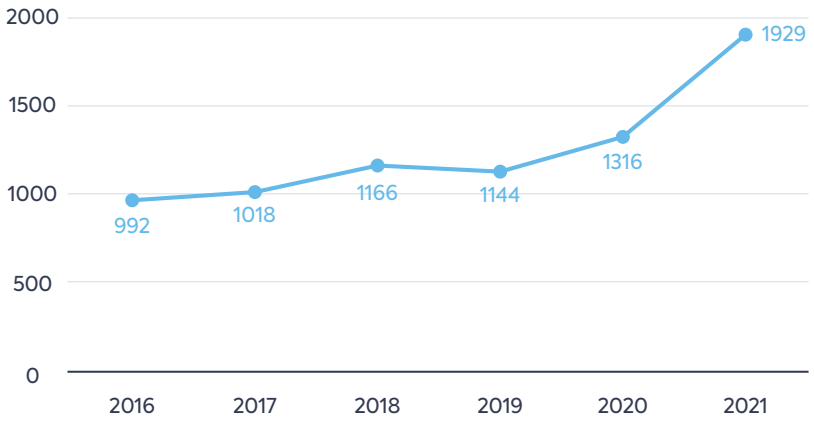
Fin Talent est l'ensemble des initiatives sectorielles portée par Febelfin et dont Febelfin Academy développe la partie formations. L'objectif est d'améliorer le développement des talents des collaborateurs-trices du secteur financier.

ELAN+

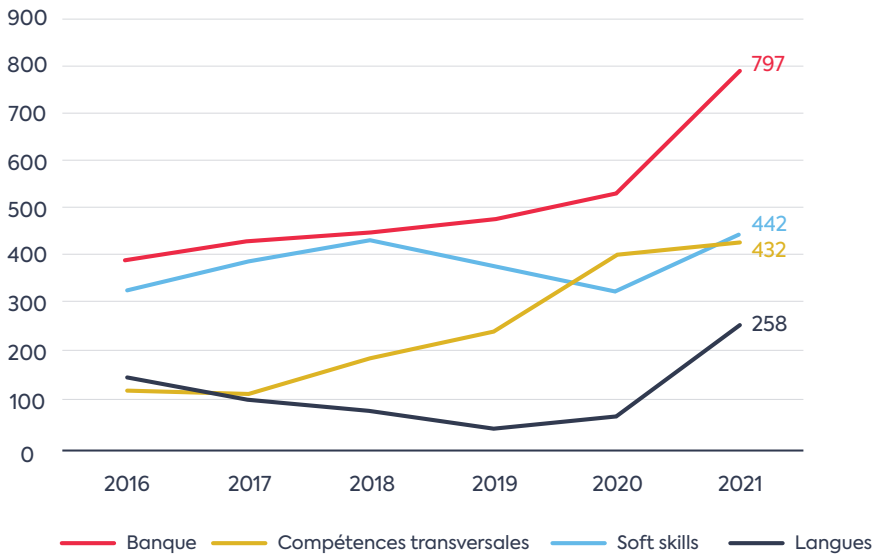
L'initiative de formation **Elan+** s'adresse à tout le personnel du secteur bancaire. Une attention particulière est accordée aux groupes à risque. Febelfin Academy et les partenaires sociaux du secteur bancaire ont, en 2021 encore, uni leurs forces pour adapter la forme et les contenus des formations en réponse aux circonstances de la crise du coronavirus. Febelfin Academy a notamment optimisé les méthodes d'apprentissage d'un grand nombre de formations. Des parcours d'apprentissage hybride ont été développés. Une offre en ligne complémentaire – Goodhabitz- a également continué d'être proposée.

De plus, il est apparu l'an dernier qu'il existait toujours un besoin de formations répondant aux incertitudes causées par la crise du coronavirus. C'est pourquoi des formations telles que « Comment garder toute ma vitalité pendant les périodes d'incertitude ? » ou encore « Entretiens difficiles avec le client en période de Covid-19 » faisaient partie du catalogue.

Elan+ 2021 Inscriptions par année



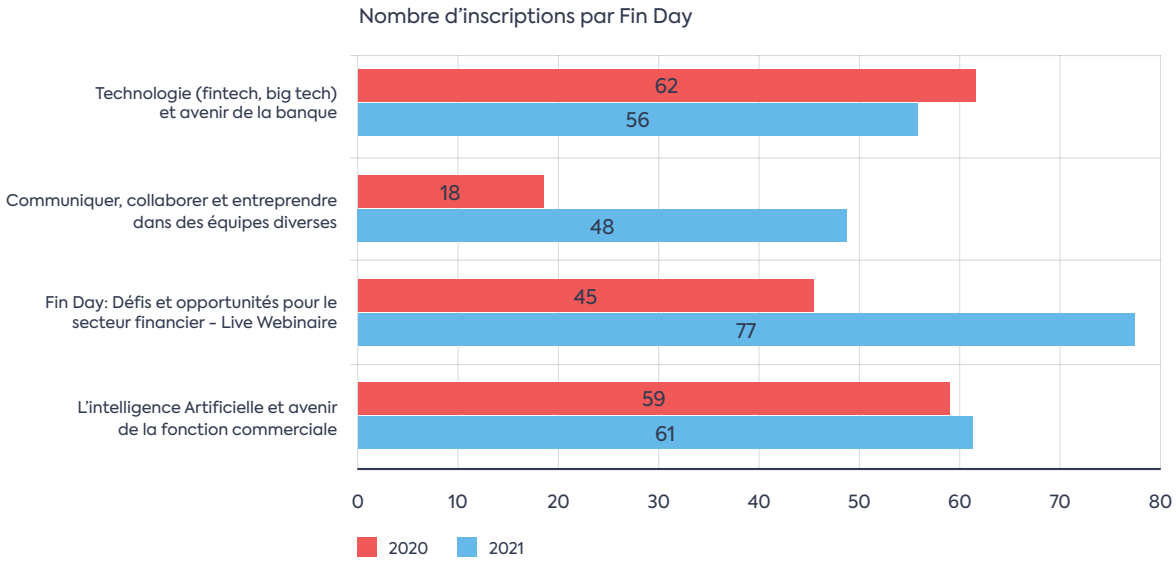
Elan+ 2021 Répartition des inscriptions par initiative



FIN DAYS

Les Fin Days consistent en quatre demi-journées de formation sur quatre défis majeurs pour l'avenir des banques. Le concept consiste à partir de ces différents défis et à faire ainsi le lien vers l'impact sur le travail du collaborateur-trice. En 2021, les sessions ont abordé les sujets suivants : défis et opportunités pour le secteur financier, technologie et avenir de la banque, intelligence artificielle et avenir de la fonction commerciale et communiquer, collaborer et entreprise dans les équipes diverses.





Convention sectorielle pour soutenir la politique de l'emploi au niveau du secteur bancaire

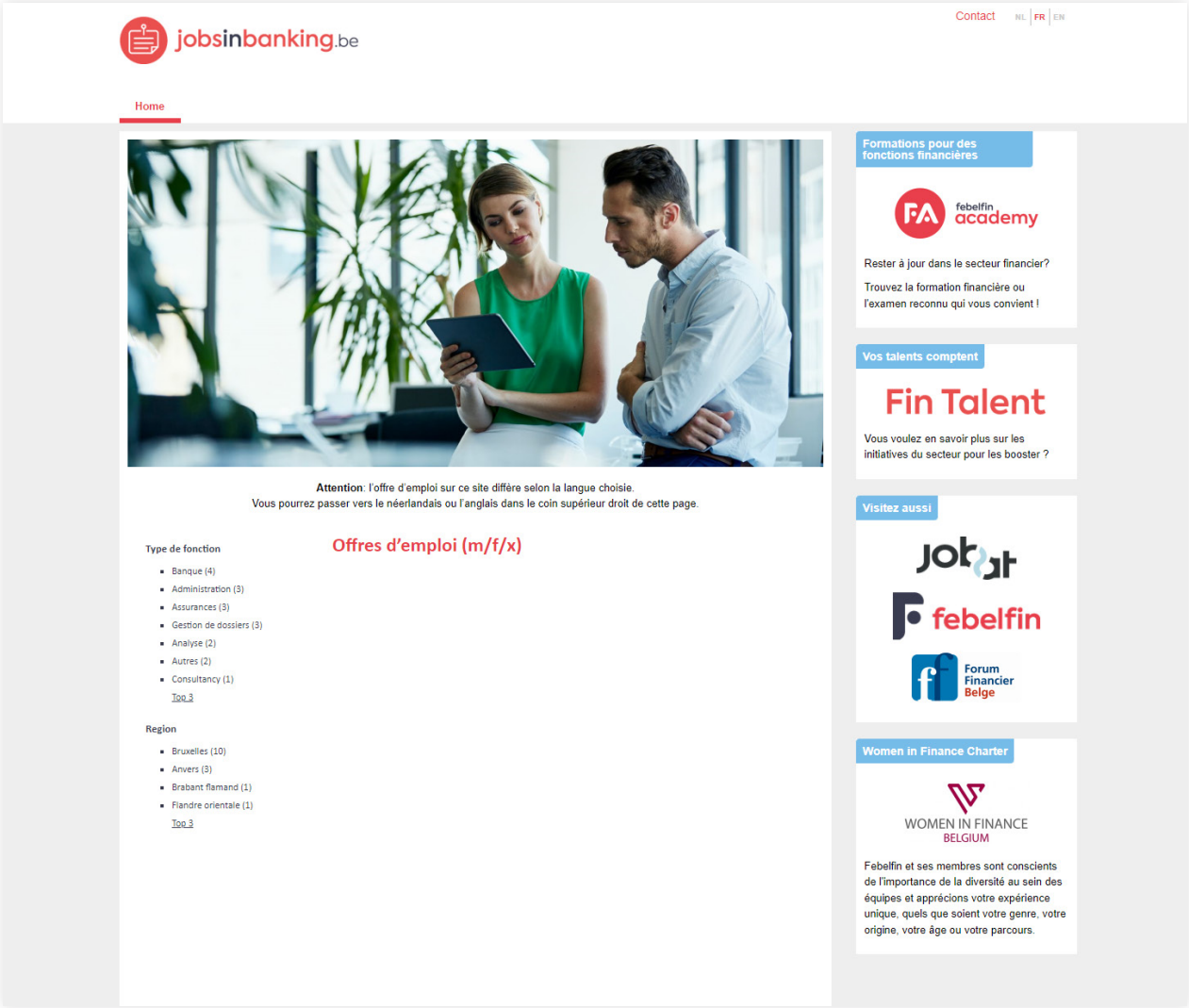
Fin 2021, à l'initiative de la ministre flamande de l'Emploi Hilde Crevits, le secteur bancaire, un secteur qui emploie plus de 46.000 personnes, a conclu pour la première fois une convention sectorielle. Au travers de cette convention, les partenaires sociaux sectoriels se sont engagés à prendre des mesures pour soutenir la politique de l'emploi. Cette nouvelle génération de conventions sectorielles se concentre sur la relance, l'esprit d'entreprise et l'innovation, le lien entre l'enseignement et le marché du travail, l'apprentissage tout au long de la vie, le travail faisable, la non-discrimination et l'inclusion.

Accord sur de nouvelles conventions collectives 2021-2022

En 2021, les partenaires sociaux du secteur bancaire ont conclu un accord sectoriel pour la période 2021-2022. Le nouvel accord sectoriel comprend trois piliers qui s'appliqueront pendant les deux prochaines années dans les domaines du pouvoir d'achat, du travail faisable et de la formation.

Refonte du site web 'Jobs in banking'

En mars 2021, le site web **www.jobsinbanking.be** a fait peau neuve.
Ce site donne un aperçu de toutes les offres d'emploi dans le secteur financier.



Mot de conclusion

A l'heure de tirer le bilan, il va sans dire que 2021 aura été une année riche en projets, réalisations et engagements. Il est temps maintenant de se concentrer pleinement sur 2022 qui promet, elle aussi, d'être une année remplie de défis. Dans tous les cas, l'ensemble du secteur financier mettra tout en œuvre pour les relever.

Cette année, le focus sera porté sur l'importance croissante des aspects ESG et de leur impact sur les activités d'investissements et de financements. Le monde étant en constante évolution, les changements écologiques et sociétaux ont également une influence sur les modèles économiques des entreprises. C'est pourquoi Febelfin et ses membres sensibiliseront de manière plus poussée les entreprises à l'importance de la durabilité.

Parmi les autres axes prioritaires identifiés pour 2022, l'inclusion digitale restera primordiale. C'est pour cette raison que le secteur financier investit dans un large éventail d'initiatives allant dans ce sens et est prêt à collaborer avec les autorités locales et de nombreuses organisations pour lancer des projets supplémentaires. Dans le même temps, le secteur continuera de suivre les évolutions sociétales en matière d'utilisation des services bancaires et des paiements digitaux.

La cybersécurité demeurera également une priorité majeure et permanente pour les banques belges. Celle-ci apparaît comme un élément essentiel afin de lutter contre les fraudes et les escroqueries en constante augmentation.

En outre, le secteur entend encore intensifier la lutte contre le blanchiment d'argent et assumer sa responsabilité de sentinelle en 2022. D'autres enjeux seront aussi au rendez-vous cette année comme, par exemple, le Capital Markets Union, l'Union Bancaire, les nombreux chantiers fiscaux ou encore la protection des consommateurs-trices et des investisseurs-euses.

Enfin, 2022 rime malheureusement aussi avec une triste actualité. La guerre en Ukraine faisant rage, les banques belges doivent aussi se mobiliser dans ce contexte particulier. Ainsi, celles-ci appliquent et continueront d'appliquer toutes les sanctions décidées par les instances internationales compétentes. Elles se tiennent également à disposition pour soutenir leurs client-e-s mais aussi les réfugié-e-s qui ont dû fuir leur pays. Quoi qu'il arrive, le secteur suivra l'évolution de ce conflit et de ses conséquences.

Pour conclure, nous continuerons, en tant que Fédération, d'accompagner nos membres au travers d'initiatives alignées sur nos priorités stratégiques. Nous concentrerons, encore et toujours, nos efforts sur l'appui offert à ceux-ci mais aussi à l'ensemble de la société.



ANNEXE : LE RAPPORT DE DURABILITÉ DE FEBELFIN

D'une norme pour les investissements durables à l'inclusion numérique : Febelfin travaille depuis un certain temps déjà sur la durabilité, au sens large du terme.

En 2021, l'équipe de Febelfin a une fois de plus cherché à voir comment nous pouvons apporter une contribution durable via notre activité principale. Ce faisant, Febelfin a mis l'accent sur les efforts et les initiatives par lesquels elle peut, en tant que fédération du secteur financier, aider et soutenir ses membres à optimiser leur impact sociétal positif et ainsi renforcer la contribution sociétale du secteur financier à la transition durable.
Avec nos membres, nous continuons à travailler sur des solutions permettant de relever le défi social consistant à « devenir plus durable » (par exemple en proposant des crédits de rénovation écologique et des produits d'investissement durables), ainsi que sur des initiatives sociales favorisant l'inclusion, comme le service bancaire universel.

Febelfin ne se contente pas de penser de manière durable, elle veut aussi être durable et communiquer de manière transparente à ce sujet en direction de ses membres et des parties prenantes. Dans l'aperçu ci-dessous, nous énumérons quelques réalisations dans le domaine de l' « environnement », du « social » et de la « gouvernance » (ESG). Ce faisant, nous les relions aux objectifs de développement durable des Nations unies (ODD).

ENVIRONMENT



Généralités :

- Soutenir les membres dans l'intégration de la taxonomie européenne
- Soutenir la rénovation énergétique des bâtiments (privés et d'entreprise) par des crédits hypothécaires
- Aider les membres à intégrer les préférences en matière de durabilité dans les profils d'investisseurs et les règles de protection des investisseurs (MiFID)
- Sensibilisation des entreprises à l'importance de la durabilité et des rapports ESG et soutien individuel des entreprises par les membres concernant la transition climatique et la planification des investissements

Gouvernance interne :

- Efforts en matière de politique de mobilité interne : vélo électrique; possibilité de charger le vélo et les voitures électriques; budget mobilité flexible,...
- Mesures internes d'économie d'énergie : attention portée aux économies d'électricité, au chauffage et à l'éclairage, aux panneaux solaires, aux toits verts, utilisation limitée des imprimantes, politique de durabilité en matière de traitement et de recyclage des déchets, etc.





- Gestion et développement d'une norme pour les « produits financiers durables » (label Towards Sustainability)
- Développement de solutions de financement pour soutenir l'économie circulaire, notamment par le biais du leasing financier : charte économie circulaire
- Soutien aux membres dans l'intégration croissante des aspects ESG (par exemple, communication sur les rapports ESG, ...)

SOCIAL



- Développement et mise à disposition de mesures de soutien dans le contexte de la crise corona pour les particuliers et les entreprises
- Nombreuses actions et collaborations dans le domaine de l'inclusion numérique, notamment à destination des groupes vulnérables
- Octroi de crédit responsable et lutte contre le surendettement
- Maintien de l'accessibilité des services bancaires en offrant des services bancaires de base aux particuliers et introduction du service bancaire universel (SBU) et des 10 points d'action pour promouvoir l'inclusion (numérique)



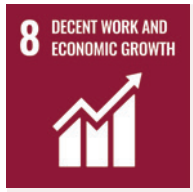
- Nombreuses initiatives d'éducation financière et numérique destinées à différents groupes cibles
- Sensibilisation du grand public au sujet de la cybersécurité
- Séances d'information sur la banque numérique, les paiements et la sécurité





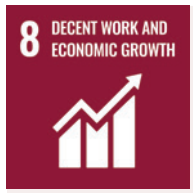
- Actions, campagnes pour améliorer la diversité des genres et l'inclusion dans le secteur (par ex. campagne d'inclusion et développement d'outils pour améliorer l'inclusion)
- Actions et initiatives pour lutter contre toutes les formes de discrimination (origine, religion, etc.)
- Coopération avec d'autres secteurs et entreprises pour une meilleure égalité des sexes (par ex. panels inclusifs)
- Projet Women in finance
- Déploiement d'un coordinateur Inclusion qui développe plus avant la politique d'inclusion en interne et en externe





- Création d'instruments permettant de canaliser les investissements vers la transition et la relance économiques
- Efforts pour positionner le secteur financier comme un employeur attractif
- Investissements dans la formation permanente du personnel
- Initiatives visant à contrôler l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, via entre autres le cadre structurel pour le télétravail
- Initiatives visant à accompagner le personnel dans la transition numérique
- Efforts dans les négociations salariales et maintien d'un paquet salarial compétitif
- Politique interne du personnel : possibilité de télétravail; horaires de travail flexibles; attention à la diversité; formulation d'offres d'emploi non genrées; formation; attention à l'ergonomie et aux éventuels facteurs de stress au travail;...

GOVERNANCE



- Gouvernance interne de Febelfin : investir une part croissante des réserves disponibles dans des produits (fonds) durables



- Initiatives et nouvelles législations relatives à la lutte contre la criminalité financière et le blanchiment d'argent
- Soutenir les membres dans l'application des embargos internationaux
- Soutenir les initiatives de mise à jour continue des procédures de contrôle interne et de conformité
- Aide aux membres dans l'application des lois fiscales nationales et internationales pour le recouvrement correct des impôts dus



- De nombreux partenariats avec les autorités fédérales, régionales et locales, les ONG, les organisations sociales et de nombreuses autres institutions pour atteindre et développer les objectifs ci-dessus
- La création du poste de « Director Sustainability » afin de développer et d'étendre autant que possible la politique de durabilité, tant en interne qu'en externe

Document conçu et réalisé par l'équipe de Communication de Febelfin.

Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

Achevé de rédiger en mars 2022.

febelfin

Fédération belge du Secteur Financier

www.febelfin.be