



**Rétrospective 2023 :**  
une année dynamique  
pour le secteur financier

Suivez Febelfin sur internet et sur les réseaux sociaux pour rester au courant des dernières actualités du secteur !



[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)

# TABLE DES MATIÈRES

Édito	4
Chiffres clés	5
Quel est le rôle de Febelfin ?	6
<b>1. Financement de l'économie belge</b>	<b>8</b>
Accompagner les particuliers	9
Accompagner les entreprises	11
Assurer un cadre stable et solide pour accomplir les objectifs de la société	11
<b>2. Société durable</b>	<b>13</b>
Un secteur facilitateur de la transition écologique	14
Finance durable : des règles plus strictes	16
<b>3. Économie fiable, efficace et sûre</b>	<b>17</b>
Prévention contre la fraude : un engagement permanent	18
Sécurité en ligne : collaborer et s'outiller	20
Lutte contre le blanchiment d'argent	21
<b>4. Société innovante et numérique</b>	<b>22</b>
Des systèmes de paiement innovants	23
Évolution des marchés financiers et des infrastructures	25
<b>5. Société inclusive</b>	<b>26</b>
L'inclusion numérique : une priorité	27
L'éducation financière à l'avant-plan	28
Accès aux services bancaires	29
Le secteur en tant qu'employeur : responsable et engagé	30
<b>6. Partenaire en Europe</b>	<b>33</b>
Le secteur et l'Europe: présidence belge et dynamique réglementaire	34
<b>Annexe : le rapport de durabilité de Febelfin</b>	<b>35</b>

# Édito

Chaque année, au mois de mars, j'ai le plaisir de présenter les réalisations de Febelfin de l'année précédente. Même si les défis sociétaux, politiques et économiques n'ont pas manqué en 2023, nous pouvons, cette fois encore, dresser un bilan impressionnant de ces activités. Dans ce document, nous partageons notre parcours, nos projets clés et nos réalisations.

Tout cela n'aurait bien entendu pas été possible sans les efforts exceptionnels de l'équipe de Febelfin et le soutien sans faille de nos membres.

Le présent rapport s'attache à détailler une série de domaines dans lesquels le secteur financier assume un rôle sociétal majeur. Ainsi, nous détaillons notamment ici le rôle clé que jouent les banques belges en **finançant l'économie** et en soutenant par ce biais activement leur clientèle. Le secteur financier s'engage également en faveur de la **durabilité** en accompagnant les ménages et les entreprises dans la transition vers une société plus pérenne. À cela s'ajoutent **la sécurité et la solidité**, qui sont des priorités absolues, avec une lutte acharnée contre le blanchiment d'argent et la fraude en ligne. Le secteur bancaire belge se distingue aussi par sa capacité d'**innovation**, s'adaptant en permanence aux évolutions numériques. Il promeut en outre l'inclusion numérique et l'éducation financière, et il soutient la diversité dans les affaires. Remplissant toutes ces missions, il écoute attentivement les différents **besoins sociétaux** qui s'expriment et y apporte des réponses. Enfin, le secteur suit activement toutes les évolutions et réglementations **européennes**.

Ces points d'action essentiels ont constitué la pierre angulaire de nos activités en 2023, et 2024 poursuivra sur cette même voie. À cet égard, 2024 promet d'être une année intense. Pour notre pays, il s'agit en effet d'une période charnière : la Belgique assure la présidence du Conseil de l'Union européenne et nous sommes à la veille d'élections européennes, fédérales, régionales et même locales. Le secteur financier est prêt à assumer son rôle et à coopérer avec les différents niveaux de pouvoir en Belgique dans ces domaines. En tant que maillon essentiel de la scène économique, le secteur financier souhaite en effet renforcer son rôle d'interlocuteur. En cette période de défis économiques, géopolitiques et sociétaux complexes, il est crucial de promouvoir un secteur financier fort, sain et innovant, en phase avec les besoins de la société. Une coopération saine et constructive est nécessaire pour parvenir à une croissance et un progrès réels.

Je voudrais également ici souligner l'arrivée de notre nouveau président, Michael Anseeuw, qui a déjà commencé à apporter une précieuse contribution à notre mission commune. Je voudrais également profiter de cette occasion pour remercier notre ancien président, Johan Thijs, pour son engagement inébranlable en faveur du secteur pendant de nombreuses années.

En 2023, nous avons aussi totalement remanié notre site web, et nous mettrons tout en œuvre pour en rendre le contenu encore plus durable et transparent au bénéfice des consommateurs, des entrepreneurs et des parties prenantes.

Songeant à l'avenir, nous sommes déterminés à renforcer notre impact positif et à façonner un secteur financier résilient, inclusif et innovant. Febelfin s'engage ainsi à contribuer, en tant que partenaire constructif et proactif, au déploiement de la société de demain.

Bonne lecture.

*Karel Baert, CEO de Febelfin*



# CHIFFRES CLÉS

Le secteur financier belge en quelques chiffres clés :



Il y a **81** banques en Belgique <sup>1</sup>

Il y a **3 243** agences bancaires au total <sup>2</sup>

## MISSIONS DE BASE

**292** milliards €  
Crédits aux ménages



**191,2** milliards €  
Crédits aux entreprises belges non financières

**63,1** milliards €  
Crédits aux pouvoirs publics belges

(01/2024; sur base territoriale) <sup>1</sup>



**45 644**

personnes sont employées dans le secteur bancaire <sup>2</sup>

**3 120**

personnes recrutées en 2022 <sup>2</sup>



En 2023, en excluant les refinancements, ce sont plus de 180 000 contrats

de crédit hypothécaire qui ont été conclus pour un montant total de près de

**30 milliards €** <sup>4</sup>



**11,1%**

rentabilité des capitaux propres <sup>3</sup>



Pour le crédit à la consommation, un montant de

**€ 5,2 milliards**

de crédits à tempérament a été octroyé dans la première moitié de l'année 2023 <sup>4</sup>

**93,7%**

de l'épargne est convertie en crédits <sup>1</sup>



**15,4 millions**

d'abonnements à la banque en ligne <sup>2</sup>



**12,9 millions**

d'abonnements à la banque mobile <sup>2</sup>



**3,2 milliards**

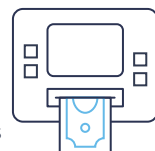
de paiements par carte en 2022 <sup>6</sup>

dont **62,3%** paiements sans contact <sup>7</sup>

En 2023, les Belges avaient accès à

**4 055** distributeurs

automatiques de billets exploités par les banques <sup>2</sup>



**270 milliards €**

sur les carnets d'épargne réglementés <sup>1</sup>

- 17,1% de l'argent épargné par des particuliers en septembre 2023 a été dans des fonds. Ceci est plus que la moyenne européenne (10,5%). <sup>1,9</sup>
- Depuis 2014, plus de 72,5 milliards € ont afflué de manière cumulée vers des fonds. <sup>8</sup>
- 1,792 million de Belges détenaient conjointement un encours de 22,9 milliards € sous la forme de fonds d'épargne-pension. <sup>8</sup>
- L'actif net des fonds commercialisés publiquement en Belgique s'élevait fin septembre 2023 à 255,2 milliards €. <sup>8</sup>



**5,9 milliards €** d'impôts et de contributions (impôt sur les sociétés, taxes diverses (y compris locales), TVA et contributions (dont sécurité sociale, SGD, FRU) <sup>2</sup>

# QUEL EST LE RÔLE DE FEBELFIN ?



**Mission**  
Développer un secteur financier qui répond 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 641 appels de presse en 2023.**

# Objectifs stratégiques



## Besoins

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



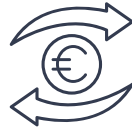
## Services

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**



**Banque numérique**



**Sécurité, solidité et constante conformité du secteur financier**



**Banque durable et au service de la société**

# Financement de l'économie belge

La mission de base des banques est le financement de l'économie. Ce sont les banques qui créent des opportunités de croissance pour les personnes et les entreprises. De ce fait, les institutions financières en Belgique occupent une position cruciale en soutenant et accompagnant activement leurs client-e-s. Pour ce faire, elles ont besoin d'un cadre stable.





# Accompagner les particuliers



## FINANCEMENT DES PROJETS DES MÉNAGES

Les banques sont aux côtés des ménages pour **financer** l'ensemble de leurs projets et de leurs rêves.

L'année 2023 aura marqué une réelle pause dans la réalisation des **crédits hypothécaires** après deux années de résultats exceptionnels. Cela s'explique par la hausse des taux d'intérêt, qui s'est surtout fait sentir au premier semestre. Cela n'exclut toutefois pas que cette hausse ait également eu un impact négatif au second semestre, même s'il a été moins prononcé.

Le nombre total des demandes de crédit en 2023, en excluant les refinancements, s'est contracté d'un peu plus de 24% par rapport à l'année 2022. Cette contraction est similaire en montant.

Bien que l'année n'ait pas été facile, plus de **180 000** dossiers de crédits, hors refinancement, ont été réalisés pour un montant de près de 30 milliards d'euros. Malgré le recul, les banques continuent donc de jouer leur rôle de financement des projets des ménages.

## CRISE ÉNERGÉTIQUE : REPORTS DE PAIEMENT DE CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

Être aux côtés des ménages signifie aussi les accompagner pendant les périodes difficiles.

À l'automne 2022, le secteur financier a pris un engagement unique visant à aider autant que possible les ménages à traverser la crise énergétique. Jusqu'à la fin mars 2023, les client-e-s rencontrant des difficultés financières ont ainsi pu, sous certaines conditions, demander un report **de remboursement** de la partie capital de leur crédit immobilier.



.....

**Fin mars 2023, 11 946 crédits immobiliers au total avaient bénéficié d'un report de paiement.**

.....

## ÉPARGNE : TRANSPARENCE ET SIMPLICITÉ ACCRUES

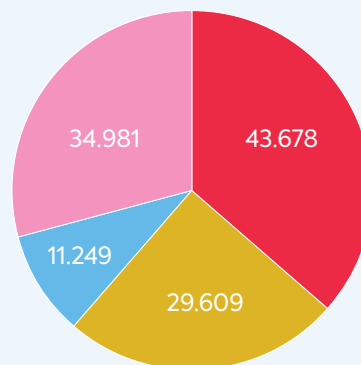
En 2023, l'attention s'est également portée sur l'épargne. Febelfin a signé un **protocole** conjointement avec la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs Alexia Bertrand, le ministre de l'Économie Pierre-Yves Dermagne et le ministre des Finances Vincent Van Peteghem pour rendre les comptes d'épargne **plus transparents**. Les épargnant-e-s peuvent consulter la **page web uniforme** de leur banque pour comparer les comptes d'épargne que celle-ci leur propose. Cette page web leur permet aussi de **comparer** plus aisément les comptes d'épargne proposés par les différentes banques et choisir l'offre la plus intéressante. Ce protocole stipule également que les banques concernées doivent **limiter** leur éventail de comptes d'épargne et envoyer aux client-e-s des **informations** sur le pourcentage de la prime de fidélité et du taux de base tous les trimestres, en même temps que la prime de fidélité acquise sur le compte d'épargne.



## BANKSWITCHING

En 2023, il y a eu 119 517 demandes de changement de banque via le service gratuit de mobilité interbancaire Bankswitching. Ce service offre aux client-e-s qui souhaitent changer leurs comptes à vue et d'épargne de banque un transfert rapide et facile sans interruption des ordres de paiement.

### TYPE DE CHANGEMENT DE BANQUE



- Clôture + transfert paiements compte à vue
- Transfert paiements compte à vue
- Clôture compte à vue
- Clôture compte d'épargne



Concernant l'épargne, Febelfin s'est montrée perplexe face à l'idée d'initiatives visant à augmenter le taux de l'épargne par la loi. Chaque banque a un modèle d'entreprise différent et doit réaliser sa propre analyse des risques et estimer le taux d'épargne qu'elle peut offrir.

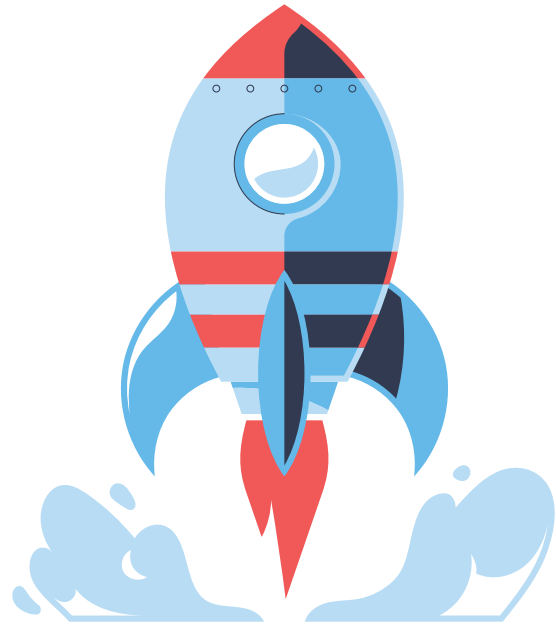
# Accompagner les entreprises

## FINANCEMENT DES ENTREPRISES

La demande de crédit aux entreprises a aussi connu une baisse, même si celle-ci est moins prononcée que pour les crédits aux particuliers. Ce phénomène a été particulièrement marqué pendant les trois premiers trimestres de 2023. Au cours du dernier trimestre de l'année dernière, la demande de crédit des entreprises a ensuite été nettement plus élevée qu'au cours de la même période en 2022, ce qui a entraîné une augmentation significative des prêts pendant cette période.

Sur l'ensemble de l'année 2023, les entreprises ont tout de même demandé à peine plus de crédits qu'en 2022 (+0,6 %).

L'encours des crédits aux entreprises utilisés (y compris les crédits d'engagement) a atteint 191,2 milliards d'euros fin 2023, soit 2,4 % de plus que fin 2022.



Le ralentissement de la croissance des prêts aux entreprises est donc principalement dû à une demande plus faible. L'augmentation des taux d'intérêt a certainement joué un rôle à cet égard. Les banques n'ont pas durci leur politique et ont continué à prêter sans difficulté. Le taux de refus a été plus faible en 2023 qu'au cours des quatre années précédentes.

# Assurer un cadre stable et solide pour accomplir les objectifs de la société

## BANKING PACKAGE

Afin de pouvoir jouer pleinement son rôle dans le financement de l'économie, il est essentiel de garantir un secteur financier **sain** et **solide**. Au cours de l'année écoulée, Febelfin s'est largement engagée en faveur d'une transposition efficace et équilibrée des normes internationales de Bâle, ce que l'on appelle le « **EU Banking Package** ». Celui-ci vise à renforcer

d'avantage la **gestion des risques** des banques. Dans ce cadre, il importe de trouver le bon équilibre entre les exigences de capitaux et le financement de l'économie, dans la perspective de la transformation numérique et d'une transition durable. Lors de la finalisation des textes, Febelfin a évalué avec ses membres la portée et les impacts des nouvelles règles sur leurs exigences de capital.

## UN ENVIRONNEMENT FISCAL BIEN AJUSTÉ

2023 a été une année chargée sur le **plan fiscal**, avec des propositions politiques de réforme fiscale générale, qui ne se sont finalement pas concrétisées, un bon d'État avec un traitement fiscal très distinct, et deux cycles budgétaires approuvant un certain nombre d'augmentations d'impôts. Febelfin, en étroite collaboration avec son association constitutive BEAMA et d'autres fédérations belges et européennes, a fait campagne pour le maintien d'un cadre fiscal équilibré et attrayant, garantissant autant que possible la sécurité juridique et préservant la compétitivité internationale du secteur financier (banques, fonds, etc.).

Un cadre fiscal **stable et équilibré** est nécessaire pour réaliser les **attentes** de la société. Dans ce cadre, des efforts ont également été déployés en partenariat avec l'administration fiscale pour simplifier et, dans la mesure du possible, numériser les procédures belges et européennes.

En outre, en 2023, il était également nécessaire de souligner l'**égalité** de traitement fiscal de toutes les formes d'épargne et d'investissement offertes en Belgique. L'objectif est de créer des conditions de concurrence équitables pour toutes les formes d'investissement, y compris bien sûr les fonds d'investissement, quel que soit leur pays d'origine. Cela donne aux investisseurs-euses la liberté de choisir les produits qui répondent le mieux à leurs besoins et à leur goût du risque, sans avoir à tenir compte de considérations fiscales.

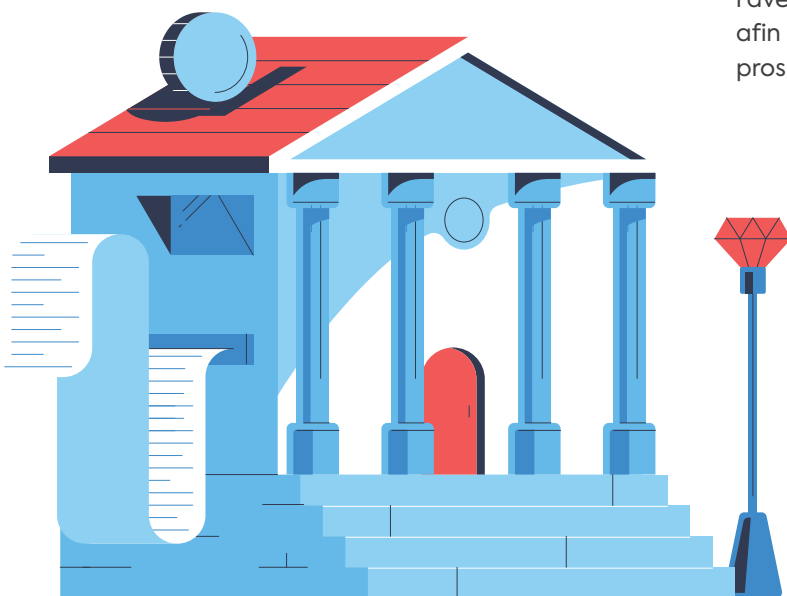
Dans le contexte du bon d'État à un an, émis en septembre 2023, Febelfin avait plaidé pour que tous les produits d'épargne et d'investissement soient

traités de la même manière sur le plan fiscal. La scène politique n'a pas retenu ce traitement égal. Cela a entraîné une pression particulière qui s'est traduite par un test de liquidité inattendu pour les banques belges. Néanmoins, les banques ont fait tout leur possible pour aider leurs clients pendant la période de souscription du bon d'État à un an.

## L'IMPORTANCE DE BANQUES BELGES SOLIDES

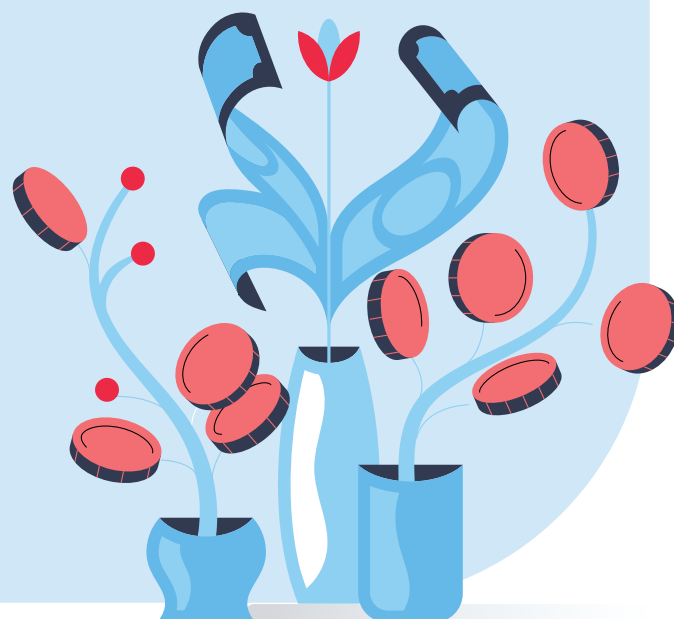
L'année 2023 a également été marquée par un certain nombre de propositions politiques, telles que la proposition d'introduire une **taxe** sur les bénéfices excédentaires des banques, afin de taxer davantage les bénéfices réalisés par celles-ci. Cette proposition n'a pas été retenue, mais le gouvernement a choisi d'augmenter à nouveau les contributions SGD (système de garantie des dépôts) et les prélèvements bancaires pour combler les trous dans le budget, malgré les nombreuses contributions déjà versées par les banques belges. La non-déductibilité de la taxe bancaire a été portée de 80 % à 100 % et un prélèvement bancaire progressif supplémentaire a été introduit pour frapper davantage les plus grandes banques de notre pays.

Febelfin a souligné le fait que les banques contribuent déjà aujourd'hui largement aux finances publiques et à la société. Elle a mis en lumière la nécessité d'avoir des banques fortes pour soutenir l'économie. La Belgique a besoin de banques saines et stables si nous voulons que le secteur bancaire belge reste caractérisé par des banques ancrées localement, au service des clients et de la société, et soutenant l'ensemble de l'économie belge. Le secteur a donc lancé un appel urgent au gouvernement pour qu'il engage des discussions sur la manière dont il entend, en partenariat avec les banques, relever les défis de l'avenir, tels que la transition vers une société durable, afin de renforcer notre tissu économique et notre prospérité.



# Société durable

Le secteur financier est pleinement conscient de l'importance d'aborder les enjeux de durabilité de son activité. Il a un rôle important à jouer dans le financement de la transition vers une société plus durable. Le secteur peut aider les entreprises et les ménages à prendre des décisions durables et les soutenir par le biais de leurs politiques de crédit et d'investissement. Il est donc essentiel d'intégrer la durabilité au cœur des activités commerciales et financières. Pour la Belgique et l'Union européenne, il ne s'agit pas seulement de réglementation, mais aussi de transition vers une économie plus responsable et plus transparente pour la planète et ses habitant-e-s.



# Un secteur facilitateur de la transition écologique

## IMPORTANT DU CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE DURABLE

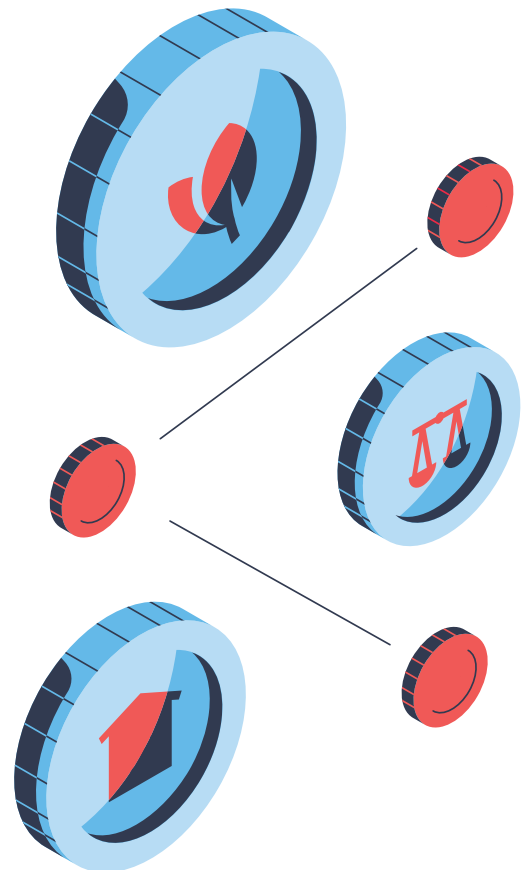
Le secteur du crédit s'engage activement depuis de nombreuses années dans la réalisation des objectifs énergétiques imposés aux niveaux européen, national et régional. L'Union Professionnelle du Crédit (UPC) a joué un rôle clé dans le développement de l'Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI) et de l'Energy Efficient Mortgage Label (EEML), soutenus par la Commission européenne.

En 2023, l'UPC a collaboré avec ses membres pour définir un crédit hypothécaire « **écoénergétique** », permettant de mesurer la contribution à la transition énergétique.

Par ailleurs, un projet européen, **Life BE FREE**, réalisé par l'UPC-Febelfin, vise à promouvoir une Europe neutre en carbone. Le projet, lancé en octobre 2023 pour 3 ans, implique un consortium de partenaires pour faciliter le dialogue avec diverses parties prenantes. Febelfin, VVSG, Wattson, Embuild, The Shift et Idea Consult ont ainsi uni leurs forces pour mettre en place une table ronde permanente sur le financement de l'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables. L'importance d'un mode de vie durable ne fera que croître à l'avenir. Les rénovations

énergétiques du parc immobilier vieillissant de la Belgique sont absolument nécessaires pour atteindre les objectifs climatiques. Ce n'est qu'en travaillant ensemble que cette transition pourra réussir.

L'évaluation de l'efficacité énergétique repose sur le certificat de performance énergétique des bâtiments (**PEB**). Celui-ci est essentiel pour informer les propriétaires et résident-e-s de la consommation énergétique du logement, des travaux nécessaires pour obtenir une meilleure performance et de la manière de les financer. L'accès direct aux bases de données PEB dans les Régions est considéré comme primordial pour fournir au secteur du crédit des informations récentes de manière automatisée et sécurisée. Le secteur continue à travailler dans ce sens au niveau régional.



## LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION POUR DEMAIN

L'utilisation du **crédit à la consommation** dans la lutte contre le réchauffement climatique est aussi un sujet essentiel. De nombreux projets de **rénovation énergétique** des habitations sont actuellement financés par des crédits à la consommation, et malgré une hausse des taux d'intérêt l'année dernière, le nombre de crédits verts pour des initiatives écoénergétiques est resté élevé. Dans un futur proche, ce type de crédit devrait gagner en importance, notamment pour soutenir la transition vers des **véhicules hybrides et électriques**. Il est indéniable que le crédit à la consommation joue un rôle crucial dans notre avenir, finançant des besoins essentiels liés à la transition. Pour répondre à cette demande croissante et améliorer l'image du crédit à la consommation, l'UPC et ses membres, avec le soutien de partenaires tels qu'Embuild, Febiac, Agoria, Traxio et Unizo, ont lancé une campagne, matérialisée par le site web [www.CreditConsoPourDemain.be](http://www.CreditConsoPourDemain.be).

.....

**108 203 nouveaux crédits à la consommation ont été souscrits pour la rénovation en 2023. 55 293 d'entre eux concernaient des investissements écoénergétiques.**

.....

## LA GESTION D'ACTIFS DURABLES : UN SECTEUR À L'AVANT-GARDE

Alimentée par l'implication croissante du public dans les questions environnementales et de gestion durable (« E »), sociales (« S ») et de gouvernance responsable (« G »), l'intégration des objectifs de durabilité dans la culture d'entreprise s'est considérablement accrue ces dernières années. Cette évolution a également créé la nécessité d'intégrer les principes **ESG** dans les **investissements** mondiaux.

En orientant l'épargne vers des **investissements durables**, les gestionnaires d'actifs jouent un rôle clé dans les efforts de l'Europe pour une planète plus verte. Le secteur belge de la gestion d'actifs veut être à l'avant-garde de cette évolution et explorer les moyens d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des processus de gestion de portefeuille pour un avenir

durable. Pour y parvenir, les gestionnaires d'actifs devront, par exemple, viser une gamme diversifiée de solutions d'investissement durable – en mettant l'accent sur le E, le S ou le G – ou encore faire en sorte que les objectifs de durabilité tiennent compte d'une transition progressive.

## RENFORCEMENT DU PARTAGE DES DONNÉES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'importance des rapports ESG pour les entreprises ne fera que croître et constitue un outil essentiel pour le suivi et la gestion de leurs performances en matière de développement durable. En outre, la transparence de la stratégie de développement durable deviendra une attente fondamentale pour les parties prenantes, y compris les institutions financières.

Febelfin est à l'origine de la création d'un système simple d'échange de données ESG entre les PME, leurs partenaires commerciaux, les banques et d'autres parties prenantes éventuelles. L'objectif est de rendre ce processus aussi simple que possible pour les petites entreprises afin qu'elles puissent mettre en avant leur engagement en faveur du développement durable, et ainsi attirer des investisseurs et obtenir des financements, tout en évitant une charge administrative supplémentaire. Nous voulons aller à la rencontre des entreprises et leur proposer une solution pour les aider à relever ces nouveaux défis. Ce projet est le résultat d'une collaboration basée sur les contributions de différentes parties prenantes. Les bases de la création du système ont été posées en 2023, mais le projet sera développé en 2024.

## UN LABEL DE DURABILITÉ RENFORCÉ

Le label Towards Sustainability, géré par l'Agence centrale de labellisation (CLA), est un outil important pour orienter les financements vers des produits durables et fournir davantage de conseils aux consommateurs et aux investisseurs institutionnels qui cherchent à investir dans des produits financiers durables.

Les critères du label Towards Sustainability sont révisés tous les deux ans. **La révision 2023 a renforcé l'ambition du label** en se concentrant sur le secteur de l'énergie, l'exercice des droits de vote, l'impact minimal des stratégies ESG, et la performance du

portefeuille en termes d'intensité des GES (Gaz à Effet de Serre) et de diversité des genres. Cette mise à jour exige une plus grande transparence concernant les efforts d'engagement, la décarbonisation des gestionnaires de portefeuille, ainsi que les politiques

sur la déforestation et les plastiques à usage unique. Les critères sont également adaptés pour mieux convenir aux fonds investissant dans les marchés émergents et aux portefeuilles d'obligations souveraines.



Towards Sustainability est le label ESG **le plus complet en Europe**, couvrant près de **800 produits financiers durables** gérés par plus de 100 gestionnaires dans plus de 10 pays, totalisant plus de 500 milliards d'euros d'actifs.

## Finance durable : des règles plus strictes

### UNE NOUVELLE ÈRE POUR LES RAPPORTS D'ENTREPRISE : LA CORPORATE SUSTAINABILITY REPORTING DIRECTIVE (CSRD)

Afin de rendre les entreprises plus transparentes quant à leur impact environnemental et social, l'Union européenne élargit ses règles avec la directive sur les **rapports de développement durable** des entreprises (**CSRD**). Cela signifie qu'un plus grand nombre d'entreprises, en particulier les plus grandes et celles dont les actions sont négociées sur les marchés publics (entreprises cotées en Bourse), devront partager des **rapports** détaillés sur la manière dont elles aident ou nuisent à la planète et à la société. Contrairement à ce qui se passait auparavant, l'exactitude de ces rapports devra être vérifiée et ils devront respecter des lignes directrices strictes de l'UE. Ils devront également être présentés sous forme numérique afin d'en faciliter l'accès à tous et à toutes. Les institutions financières devront recueillir ces données « vertes » auprès des entreprises pour répondre à leurs propres besoins en matière d'information et contribuer à la gestion des risques liés au changement climatique et à d'autres défis environnementaux. Les actions de Febelfin visent à assurer une transposition fidèle dans la législation belge et à soutenir une mise en œuvre harmonisée et efficace.

### PROMOUVOIR DES PRATIQUES COMMERCIALES RESPONSABLES : LA CORPORATE SUSTAINABILITY DUE DILIGENCE DIRECTIVE (CS3D)

La directive sur le devoir de vigilance (**CS3D**) vise à garantir que les entreprises agissent de manière responsable, dans le respect des droits de l'Homme et de l'environnement dans toute leur chaîne de valeur. Pour Febelfin, cette proposition de loi est à surveiller de près, car elle pourrait avoir un **impact** significatif sur le secteur financier. Bien que les institutions financières ne soient pas incluses actuellement, elles le seront probablement à l'avenir en raison de la complexité et de l'étendue de leur chaîne de valeur, d'où la nécessité de s'y préparer à l'avance.





# Économie fiable, efficace et sûre

Les banques jouent un rôle central dans la détection de la fraude financière. La lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude en ligne est considérée comme une priorité absolue pour les banques belges.



# Prévention contre la fraude : un engagement permanent

## CAMPAGNE CONTRE LE PHISHING ET AUTRES FRAUDES EN LIGNE

En matière de fraudes en ligne, la sensibilisation est plus que primordiale. Le Centre pour la cybersécurité Belgique (CCB), Febelfin et la Cyber Security Coalition ont ainsi lancé en 2023 une nouvelle **campagne de sensibilisation** sur le phishing avec le slogan : « *Le phishing : ça se joue dans les détails !* ». Cette forme d'escroquerie en ligne continue à faire nombre de victimes, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou d'organisations.

Par ailleurs, Febelfin a mis l'accent tout au long de l'année sur d'autres pratiques de fraude, telles que la fraude au CEO, la fraude à la demande d'aide, la fraude aux comptes à sécurité renforcée, la fraude au faux support technique bancaire ou encore le phishing à la carte bancaire.



**Febelfin a créé en 2023 un dossier d'information intitulé « Don't be fooled by a 'phish' ». Celui-ci fait un état des lieux des fraudes sur internet en mettant en avant leur évolution et leurs formes actuelles.**

[LIRE LA BROCHURE](#)



Depuis octobre 2023, la Hacker Hotline s'est déplacée dans près de 30 écoles et autres lieux.

## ESCAPE GAME : LA HACKER HOTLINE

Trop de jeunes méconnaissent encore les dangers de la fraude en ligne. 23% d'entre eux n'ont d'ailleurs jamais entendu parler de phishing. Partant de ce constat, Febelfin a souhaité sensibiliser les jeunes de manière ludique aux dangers de la fraude en ligne et de l'argent vite gagné. C'est ainsi que la **Hacker Hotline**, une **escape room mobile**, est née. Au cours du jeu, les jeunes en apprennent plus sur les techniques utilisées par les fraudeurs pour piéger les gens et découvrent comment s'armer contre de telles fraudes.

## SENSIBILISATION DES JEUNES AU PHÉNOMÈNE DES MULES FINANCIÈRES

La sensibilisation des jeunes s’est aussi concentrée sur le phénomène des **mules financières**. Grâce à celles-ci, les organisations criminelles peuvent perpétrer d’importantes escroqueries tout en réduisant leur exposition aux risques. Une **enquête** menée par Febelfin en collaboration avec le bureau d’enquêtes IndiVille met en lumière la **vulnérabilité croissante des jeunes Belges** à devenir des mules financières.

.....

**1 jeune sur 6 accepterait de prêter sa carte et son compte bancaires en échange d'argent.**

.....

*Source: IndiVille*

Febelfin a réagi de manière proactive avec son communiqué de presse annuel et en lançant un

**roadshow** spécial pour les écoles. Cette initiative vise à sensibiliser les jeunes aux risques qu’ils encourent en devenant des mules financières. Par le biais d’un séminaire interactif, Febelfin informe et alerte le public sur les tenants et les aboutissants de la fraude en ligne et sur le rôle que jouent les mules. Cette tournée des écoles se poursuit en 2024.

## LES ENTREPRISES : AUSSI DANS LE VISEUR DES FRAUDEURS

Les **entreprises** aussi sont de plus en plus confrontées à la fraude en ligne. C’est pourquoi Febelfin les a sensibilisées au travers de différentes initiatives comme le lancement, en collaboration avec la FEB, d’une **mini-série** sur Canal Z axée sur la **cybersécurité** pour les entreprises.

Febelfin a également élaboré une **brochure** reprenant 5 formes de fraude qui sont courantes dans le monde de l’entreprise. Vous y trouverez des conseils utiles pour détecter ou – mieux encore – pour prévenir ces fraudes au sein d’une entreprise.



# Sécurité en ligne : collaborer et s'outiller

## REGISTRE D'ALERTE D'INCIDENT POUR LUTTER CONTRE LE PHISHING

Le phishing est devenu un problème sociétal majeur, entraînant des conséquences préjudiciables à de nombreuses personnes et entreprises. Face à ce défi, le gouvernement et Febelfin collaborent pour renforcer la lutte contre la fraude en ligne. Le Ministre de la Justice a élaboré un avant-projet de loi et a consulté Febelfin à ce sujet.

Ce projet établit un **registre d'alerte pour les banques**, permettant un **échange d'informations sur des transactions suspectes**. L'objectif est de permettre aux banques de bloquer immédiatement de nouvelles transactions frauduleuses, améliorant ainsi la protection des client-e-s.

Cette initiative belge a été pour le moment suspendue car un projet similaire sera inclus dans le cadre de la réglementation européenne sur la révision de la directive sur les services de paiement (PSD2). L'objectif est de s'aligner au maximum sur ce cadre européen imminent avant de prendre d'autres mesures au niveau belge.

## CONTRÔLE DES NOMS-IBAN

Le secteur bancaire s'efforce également de dresser un barrage technologique contre la fraude en ligne. Febelfin a ainsi lancé un projet visant essentiellement à lutter contre la fraude à la facture. Dans ce cas, les escrocs falsifient une facture et inscrivent un numéro de compte différent. Les banques belges travaillent donc sur un système qui permettra de vérifier si le **numéro IBAN** correspond bien au nom du ou de la bénéficiaire. Entre-temps, une initiative de vérification du nom-IBAN a également été approuvée au niveau européen. Le secteur bancaire belge continuera donc à travailler à l'alignement de son initiative sur les modalités européennes avant de la lancer.

## ACCESSIBILITÉ PERMANENTE DES BANQUES POUR LES VICTIMES DE FRAUDES

La fraude en ligne est omniprésente et, malheureusement, les cybercriminels peuvent aussi commettre leurs méfaits à tout moment, y compris après les heures de bureau ou le week-end. C'est pourquoi les banques ont mis à la disposition de leur clientèle un **service continu** pour la cyberfraude. Les banques sont disponibles **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** via des numéros spéciaux dédiés aux cas de fraude. Elles peuvent alors bloquer immédiatement les applications bancaires de leurs client-e-s si ceux ou celles-ci soupçonnent une utilisation abusive. Ces numéros se trouvent notamment sur le site de **Card Stop**.

## DÉVELOPPEMENTS TECHNOLOGIQUES

Conformément à l'annonce de l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF), la cyber-résilience deviendra une priorité absolue au niveau de l'UE à partir de 2025. Cette décision vise à renforcer la surveillance de **la gestion des risques informatiques** dans les institutions financières, afin de rendre les marchés financiers européens plus résistants à la menace croissante des cyberattaques (Digital Operational Resilience Act, DORA).

Au cours de l'année 2023, la réglementation DORA a fait l'objet d'un suivi, y compris au niveau européen et belge, car le régulateur souhaitait connaître le niveau de sensibilisation et de préparation concernant la nouvelle réglementation. En effet, les institutions financières doivent se préparer à un examen plus approfondi de leurs systèmes internes, de leurs processus internes et de leur gouvernance d'entreprise en ce qui concerne la sécurité de leurs systèmes informatiques.

# Lutte contre le blanchiment d'argent

Les banques jouent un rôle clé dans la lutte contre le blanchiment d'argent. Elles prennent leur responsabilité de « gardiennes » très au sérieux et continuent d'investir en permanence dans le personnel et l'infrastructure.

## DOMESTIC SANCTION SCREENING

L'année 2023 a été marquée par la finalisation du contrat relatif au « **Domestic sanction screening** ». En effet, après plusieurs mois de discussions, une vingtaine de membres de Febelfin sont parvenus à formaliser un accord juridique important concernant l'analyse des transactions de paiement purement belgo-belges. Celui-ci fixe des exigences communes en matière de contrôle des clients (sur la base des règles de sanctions financières et d'embargo financiers) pour permettre à chaque banque participante de s'appuyer sur le contrôle effectué par les autres banques participant au contrat.

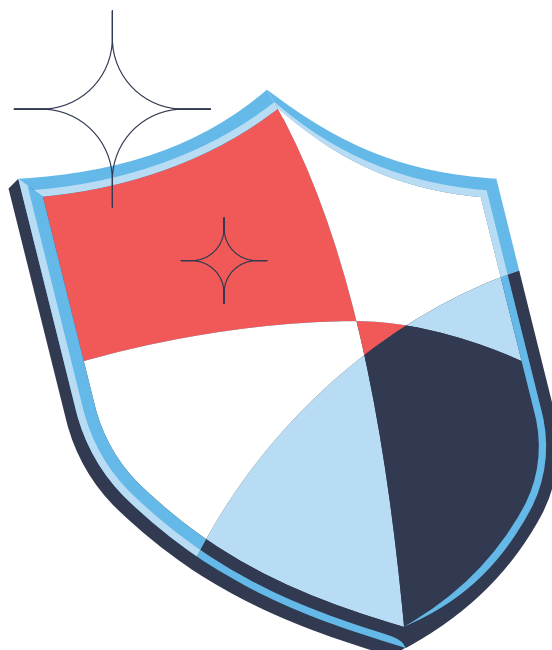
Le postulat de base est que chaque banque doit effectuer l'analyse de sa base de données client par rapport aux listes de sanctions et faire un reporting à la Trésorerie si elle constate qu'un de ses clients est fiché, repris sur une liste de sanctions. Elle doit aussi

geler les avoirs de ce client « blacklisté » par la loi. Plus aucune transaction ne peut sortir de son compte. Grâce à cet accord, des dispositions claires ont été établies afin que les banques participantes puissent se fier les unes aux autres quant à l'application correcte des différentes règles.

## SERVICE BANCAIRE DE BASE POUR LES ENTREPRISES

Depuis 2023, une loi donne aux entreprises établies en Belgique le droit de demander, par l'intermédiaire du SPF Économie, un compte bancaire avec des services de paiement de base auprès d'une banque d'importance systémique désignée pour fournir ce service.

Febelfin a participé activement à la mise en œuvre de la législation et a fourni à plusieurs reprises un feedback constructif sur l'optimisation du fonctionnement de la procédure légale et son interaction avec la loi contre le blanchiment d'argent du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.



# Société innovante et numérique

Le secteur financier belge est particulièrement dynamique et a su constamment s'ajuster aux avancées numériques et aux technologies émergentes. Il exploite ainsi les opportunités offertes par la numérisation et l'innovation. Cette quête constante d'amélioration, couplée à l'adoption audacieuse de nouvelles technologies, positionne le secteur financier comme un pionnier de l'innovation.



# Des systèmes de paiement innovants

## LES PAIEMENTS NUMÉRIQUES EN HAUSSE

Les progrès technologiques se reflètent dans les méthodes de paiements actuels. En effet, en Europe, on constate une baisse dans l'utilisation des espèces. Plus particulièrement en Belgique, le nombre de retraits a baissé de moitié en dix ans. À l'inverse, les solutions de paiement numérique ont connu une expansion significative au cours des dernières années.

Les paiements numériques sont, par ailleurs, devenus le moyen de paiement de prédilection des Belges, confirmant une tendance de fond qui se poursuit depuis plusieurs années. Cette conclusion est étayée par les résultats du **Baromètre des Paiements Numériques 2023**, une étude Ipsos réalisée par la Vrije Universiteit Brussel pour le compte des partenaires Febelfin, Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Visa et Worldline. Le baromètre était aussi l'occasion de mettre en avant la date du 1<sup>er</sup> juillet 2023 en tant que « **Digital Payment Day** ». Cette journée dédiée aux paiements numériques est une initiative des partenaires visant à encourager les consommateurs à payer leurs achats par carte, smartphone, montre ou autre objet connecté.

.....

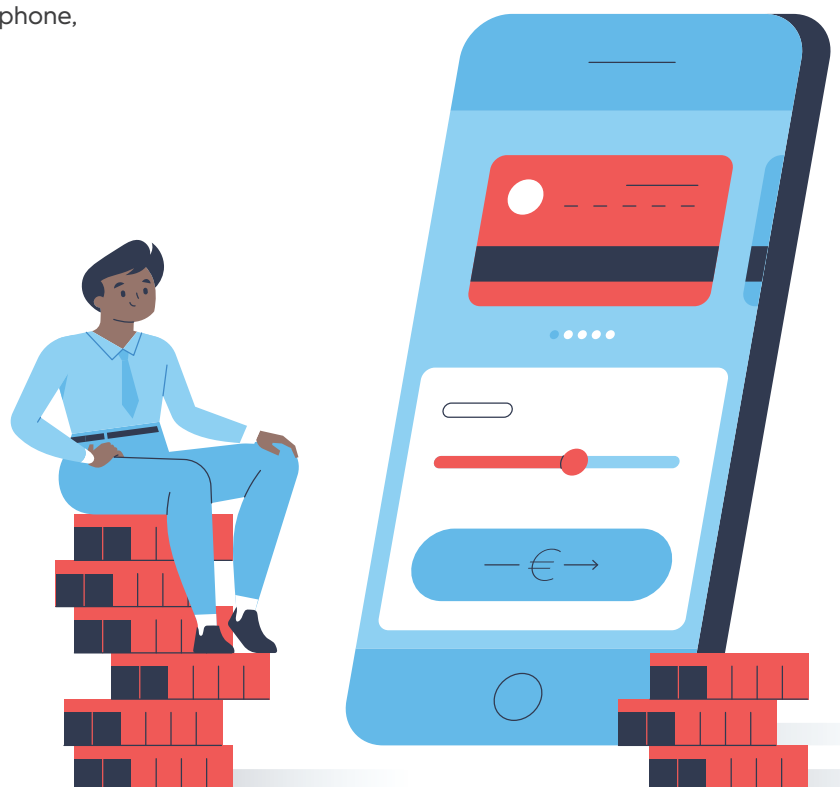
**83 % des Belges préfèrent les paiements numériques.**

*Source : Baromètre des Paiements Numériques, 2023.*

.....

## RÉDUCTION DE LA COMMISSION D'INTERCHANGE : PRÉOCCUPATION DU SECTEUR

En juillet 2023, Febelfin a communiqué sa **préoccupation** par rapport au fait que le gouvernement cherchait à réduire la **commission d'interchange**. Il s'agit de l'une des trois composantes de coût des paiements par carte et, dans de nombreux cas, elle est d'ailleurs la moins significative. Pour les commerces, diminuer ce coût n'aura qu'une incidence très limitée au final. Toutes les parties prenantes avaient été invitées par le gouvernement à se prononcer sur cette réduction. Le secteur a, pour sa part, rendu un avis négatif et il a mis en garde contre les conséquences d'une réduction de la commission d'interchange. Cependant, Febelfin a dû constater que le gouvernement a, malgré tout, décidé de réduire encore cette commission d'interchange, qui devient la plus basse d'Europe. Cette décision aura un impact négatif à long terme sur l'écosystème local des paiements en Belgique, en faveur des fournisseurs de cartes étrangers.



## LES VIREMENTS INSTANTANÉS DEVIENNENT LA NORME

La rapidité accrue des paiements constitue un avantage supplémentaire de la numérisation. Les **virements instantanés**, grâce auxquels l'argent versé se trouve sur le compte du bénéficiaire en quelques secondes, sont aujourd'hui bien établis.

En 2023, le nombre de **virements instantanés a encore augmenté** : les virements instantanés nationaux ont enregistré une croissance de 15,6 % avec 171 289 955 virements. Les virements transfrontaliers ont, quant à eux, enregistré une croissance de 71,5 %, soit 14 290 769 transactions. Malheureusement, tous les États membres de l'Union européenne ne sont pas aussi avancés dans l'offre de paiements instantanés sur leurs marchés respectifs. La Commission européenne a donc décidé, fin 2022, de rendre les paiements instantanés obligatoires et a publié une proposition de loi en octobre 2022. En 2023, Febelfin et ses membres ont plaidé en faveur d'un texte législatif réalisable sur le plan opérationnel. La réglementation européenne finale est attendue pour le premier trimestre 2024. Selon les estimations actuelles, à partir de septembre 2025, toutes les institutions financières proposant des virements SEPA standard devront également proposer des virements instantanés à leurs client-e-s, quel que soit le canal utilisé. La part actuelle des virements instantanés, qui est de 21,6 %, augmentera donc considérablement en Belgique dans les années à venir.

## L'EURO NUMÉRIQUE : UNE VALEUR AJOUTÉE ENCORE À ANALYSER

La numérisation des paiements permet l'émergence de différentes formes de monnaie numérique, telles que l'euro numérique. En octobre 2023, la Banque

centrale européenne a achevé sa phase d'étude, au cours de laquelle elle s'est concentrée sur les questions clés liées à la conception et à la distribution de l'euro numérique. Elle a ensuite lancé la phase préparatoire en novembre. Au cours de cette phase, qui durera au moins deux ans, l'introduction de l'euro numérique sera préparée : un règlement sera finalisé, les fournisseurs de l'infrastructure (informatique) nécessaire seront choisis, une phase de test et d'expérimentation sera également envisagée. Après cette période de deux ans, il pourra être décidé de passer aux derniers préparatifs qui pourraient aboutir à l'émission et au lancement de l'euro numérique. Le processus législatif a également été initié en 2023. En juin, la Commission européenne a publié une proposition législative visant à introduire l'euro numérique. Febelfin et ses membres suivent de près ces évolutions. En effet, il est important qu'un euro numérique soit conçu de manière réfléchie en tenant compte du paysage actuel des paiements, de la stabilité financière du système bancaire et de la capacité d'innovations futures. Il est essentiel de rester critique et d'examiner la valeur ajoutée qu'un euro numérique peut offrir avant de l'émettre sur le marché et d'exiger des investissements élevés de la part de toutes les parties concernées.

En juin 2023, la Commission européenne a présenté de nouvelles propositions législatives sur les services de paiement dans l'Union européenne (PSD3 et PSR), comprenant des modifications majeures par rapport à la directive actuelle. Febelfin et ses membres ont réagi en discutant avec les décideurs politiques pour clarifier les préoccupations sectorielles.



# Évolution des marchés financiers et des infrastructures

## ANALYSE DES RACCOURCISSEMENTS DE CYCLE DE RÈGLEMENT ET DES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES

Febelfin s'occupe des développements susceptibles d'affecter le domaine d'activité « Marchés financiers et Infrastructures », notamment pour ce que l'on appelle la chaîne de valeur des titres ou « Securities Value Chain », c'est-à-dire les services offerts aux client-e-s dans le domaine des titres (asset servicing).

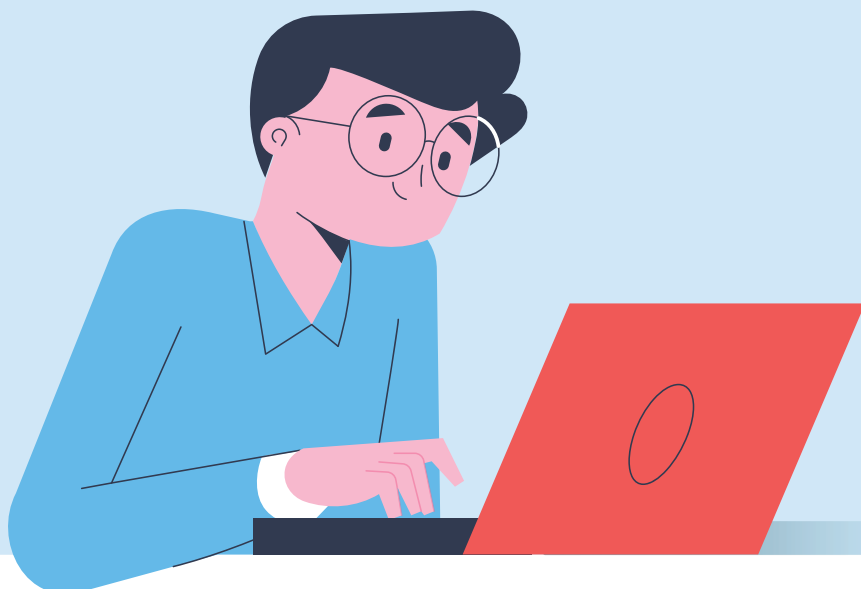
Parmi les thèmes régissant l'évolution opérationnelle de la chaîne de valeur des titres, on trouve le **raccourcissement** des cycles de règlement (settlement cycle) des transactions sur titres en raison des développements techniques et internationaux. Febelfin a analysé dans ce cadre comment les infrastructures de marché, les institutions financières

et leurs client-e-s en Belgique et dans l'Union européenne peuvent se préparer au règlement T+1 et, à plus long terme, à l'avenir du règlement des transactions. L'analyse de ces développements potentiels comprend également une évaluation de la question de savoir si la discipline de règlement et les dispositions en matière d'efficacité (par exemple l'automatisation) en Belgique et dans l'Union européenne fonctionnent actuellement de manière efficace et sont adaptées à un règlement accéléré. En outre, l'on examine également les **nouvelles évolutions et technologies** (telles que la technologie du grand livre distribué) dans le règlement de gros, y compris dans le cadre développé par la Banque centrale européenne à cette fin. Febelfin consacre également une attention soutenue au rôle de la Belgique en tant que **centre financier innovant** et soutien durable de l'économie.



# Société inclusive

L'inclusion est depuis longtemps une priorité pour le secteur bancaire belge, qui y travaille activement. L'inclusion numérique est synonyme de personnalisation, elle nécessite des actions dans différents domaines et auprès de différents groupes cibles, et comprend également une importante composante d'éducation financière. Dans un certain nombre de domaines, le secteur a joué un rôle de premier plan, notamment en ce qui concerne l'inclusion et la diversité dans le monde de l'entreprise. L'inclusion signifie également être à l'écoute de la société et garantir l'accès aux services bancaires. La prise en compte des préoccupations sociétales permet de répondre aux besoins des individus.



# L'inclusion numérique : une priorité

## SESSIONS D'INFORMATION SUR LA BANQUE NUMÉRIQUE ET LA SÉCURITÉ EN LIGNE

Febelfin organise depuis quelques années des **sessions d'information sur la banque numérique et la sécurité en ligne** à travers toute la Belgique. La plupart des sessions sont dispensées sur place, certaines se déroulent sous forme de webinaire. Pour certaines, des représentant-e-s de banque sont également présent-e-s pour accompagner individuellement les participant-e-s.

En **Flandre**, plus de 50 sessions ont eu lieu en 2023. À **Bruxelles**, le projet « J'adopte la banque numérique » (en collaboration avec Paradigm et easy.brussels) s'est déroulé de septembre à octobre 2023, atteignant plus de 250 personnes. Ce projet est désormais élargi à toute la **Wallonie**, en collaboration avec le SPW (Service public de Wallonie), l'Agence du Numérique et les EPN de Wallonie. Cette action continuera tout au long de 2024.

.....

**En 2023, Febelfin a donné 86 séances d'information sur la banque numérique et la sécurité en ligne auxquelles ont assisté plus de 3750 personnes.**

.....

## FORMATION EN LIGNE « DIGICOACH »

Outre les sessions d'information, le secteur continue de développer des initiatives axées sur la partie de la population qui a plus de mal à passer au numérique. Febelfin a donc créé une **formation en ligne « Digicoach » pour les coachs et accompagnateur-ice-s numériques**, c'est-à-dire des bénévoles ou des professionnel-le-s qui aident les gens à accroître leurs compétences dans le domaine. L'objectif de cette formation est de leur fournir les outils nécessaires pour aider les débutant-e-s numériques à utiliser les services bancaires et les applications de paiement en ligne (en toute sécurité). En 6 mois, 319 bénévoles et professionnel-le-s ont suivi la formation.



Febelfin a rédigé une brochure « **Inclusion numérique** » reprenant la liste de tout le matériel mis à jour qu'elle met à disposition dans une perspective d'inclusion numérique et de sécurité en ligne. Il s'agit d'un aperçu pratique et structuré, destiné aux accompagnateur-ice-s, aux parties prenantes et aux consommateur-ice-s.

[LIRE LA BROCHURE](#)



Febelfin a publié la brochure « **To app or not to app** ». Cette brochure donne une vision d'ensemble de la manière dont les Belges réalisent aujourd'hui leurs opérations bancaires et du nombre d'agences bancaires, de distributeurs de billets et de retraits en cash.

[LIRE LA BROCHURE](#)

# L'éducation financière à l'avant-plan

## MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

Depuis un certain temps, Febelfin déploie des efforts considérables pour créer des ressources pédagogiques et lancer de nouvelles initiatives visant à apporter un soutien maximal aux Belges dans le domaine de l'éducation financière. Febelfin a développé en collaboration avec ED TV du **nouveau matériel pédagogique** qui explique de manière simple des concepts bancaires et économiques comme les taux d'intérêt, l'inflation et l'épargne. Le format consiste en une vidéo présentant une situation reconnaissable pour les jeunes, suivie d'une explication d'un-e expert-e. Des fiches pédagogiques ont également été élaborées à l'intention des enseignant-e-s qui peuvent utiliser ce matériel prêt à l'emploi en classe. Tout ce matériel (disponible en français et en néerlandais) se retrouve d'ailleurs sur le site web de Febelfin et la plateforme ED TV.

Febelfin a aussi développé il y a quelque temps du matériel pédagogique sur les **bitcoins** et les **mules financières**. Ce matériel, qui consiste en des fiches pédagogiques et une mini-série en trois épisodes, est disponible en français et en néerlandais.



Pour renforcer l'éducation financière des jeunes, Febelfin fournit constamment de l'information sur les questions d'argent via son site [financesetmoi.be](https://financesetmoi.be) et ses réseaux sociaux comme [TikTok](#) et [Instagram](#).



## REPRÉSENTATIONS DANS LES ÉCOLES : UN SUCCÈS

À côté de l'offre de matériel pédagogique, Febelfin collabore avec **Kamal Kharmach pour expliquer de façon transparente comment fonctionne le secteur financier**. Présentateur TV et professeur en économie de l'entreprise à la Karel de Grote Hogeschool, Kamal Kharmach est aussi un humoriste de stand-up fasciné par tout ce qui touche à l'économie. Kamal a créé, avec le soutien de Febelfin, un spectacle humoristique destiné aux écoles et appelé « **Economedy** ». Le succès est d'ailleurs au rendez-vous puisque ce spectacle a été vu par pas moins de **15 000** élèves jusqu'à présent. Les représentations se déroulent jusqu'à la fin du mois de mai.

.....  
**Les jeunes s'attribuent une note de 6,4/10 quand on les interroge sur leurs connaissances financières.**

Source : IndiVille, 2023

.....

## S'ÉDUQUER AUSSI AUX INVESTISSEMENTS

Fournir des informations compréhensibles aux investisseur-euse-s potentiel-le-s est aussi essentiel pour promouvoir la culture financière et leur permettre de faire des choix éclairés lorsqu'ils/elles gèrent leur épargne. Plusieurs projets d'éducation financière ont aussi été lancés en 2023 par BEAMA, une association constitutive de Febelfin, afin d'améliorer les connaissances financières du grand public en matière de **gestion de patrimoine**. Au niveau européen, l'EFAMA a publié une **brochure** très accessible contenant des réponses à 9 questions fréquemment posées sur ce sujet. Sur le site web remanié de BEAMA, la section consacrée à l'éducation financière a été élargie.

Outre renforcer l'éducation financière du grand public, le secteur s'efforce également d'investir dans l'**éducation financière des professionnel-le-s**. Par exemple, dans le cadre de la gestion d'actifs, diverses formations sont proposées sur les outils d'investissement, y compris les fonds communs de placement.

**Plus de 6 jeunes sur 10 affirment que leurs connaissances en matière de produits d'investissements sont insuffisantes.**

Source : IndiVille, 2023

# Accès aux services bancaires

## ACCÈS AU CASH : PROTOCOLE AVEC LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Malgré l'utilisation accrue des paiements électroniques dans notre pays, l'argent liquide est et restera un instrument de paiement important. C'est pourquoi le secteur bancaire a déployé plusieurs initiatives au fil des ans pour continuer à garantir l'accès à l'argent liquide. Febelfin a entamé en 2023 un dialogue avec le gouvernement fédéral et la

Banque nationale de Belgique afin d'examiner les possibilités d'optimisation de l'accès aux distributeurs automatiques de billets. En effet, le secteur bancaire reste attentif aux préoccupations des citoyen-ne-s et en tient compte dans la mise en œuvre de ses projets. Au terme de ces discussions, un **accord** entre le secteur bancaire et les autorités fédérales, garantissant une large **accessibilité et disponibilité** des distributeurs automatiques de billets, a été conclu.

“

**En tant que secteur bancaire, nous nous félicitons tout particulièrement qu'un accord ait été conclu avec le gouvernement. Comme cet accord le démontre, nous entendons jouer pleinement notre rôle et nous sommes prêts à adapter les projets en cours afin de répondre au mieux aux préoccupations de la société.**

Karel Baert, CEO de Febelfin

”



## FRAIS BANCAIRES : MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ-PRIX POUR TOUS LES TYPES DE CLIENTÈLE

Le secteur bancaire belge a commandé à KPMG Belgique une étude comparative sur les **coûts** des paiements pour les consommateur-riche-s et les commerçant-e-s en Belgique.

Les banques belges ont ainsi été comparées à celles de sept autres pays européens (nos voisins, soit l'Allemagne, la France, le Luxembourg et les Pays-Bas, dans deux pays du Sud, l'Espagne et l'Italie, et dans un pays très numérisé, la Suède). L'**analyse** de KPMG montre que les commerçant-e-s comme les consommateur-riche-s (numériques ou non) sont

particulièrement **favorisé-e-s** en Belgique, tant en termes de prix que d'offre.

L'étude montre également que la Belgique et l'Allemagne sont les seuls pays à proposer un forfait pour les consommateur-riche-s non numériques, avec des prix plus attractifs en Belgique qu'en Allemagne. Dans les autres pays, des services similaires ne sont disponibles qu'à la carte, à un prix nettement plus élevé qu'en Belgique.

Avec le service bancaire universel (SBU), le secteur bancaire belge a mis au point des services spécifiques pour le groupe de client-e-s non numériques ou moins compétent-e-s sur le plan numérique. Les **frais** annuels du SBU varient entre 39 et 60 euros, ce qui est de loin les frais les plus bas par rapport aux autres pays analysés.

# Le secteur en tant qu'employeur : responsable et engagé

## UN SERMENT BANCAIRE POUR PLUS DE CONFIANCE

Febelfin a contribué de manière proactive à l'adaptation de la réglementation relative au serment bancaire, telle que contenue dans la loi du 20 décembre 2023 portant diverses dispositions d'ordre financier. Avec l'introduction du serment bancaire, les personnes exerçant des fonctions de direction et certains membres du personnel des établissements de crédit et des agent-e-s en services bancaires et d'investissement devront **prêter serment**. Ce serment renforcera la **confiance** dans le secteur financier. Febelfin contribuera à sa mise en œuvre.

## FORMER LES COLLABORATEUR-RICHE-S

Le secteur financier a à cœur d'accompagner ses collaborateur-riche-s dans leur évolution professionnelle et le développement de leurs talents.

L'offre de formation sectorielle Elan + vient d'une collaboration unique entre syndicats, employeurs de la commission paritaire 310 et Febelfin Academy.

Chaque année, les collaborateur-riche-s peuvent suivre gratuitement une formation autour des techniques bancaires, du développement personnel, des compétences numériques, des langues mais aussi de l'orientation professionnelle.

En 2023, le projet a reçu 2337 inscriptions. 851 de ces inscriptions étaient à destination des Fin Days, des formations courtes organisées en collaboration avec des partenaires abordant les grandes tendances du secteur financier. En 2023, les thèmes étaient les défis et opportunités pour le secteur financier, la maîtrise des données et la durabilité.





Les 6 et 7 octobre 2023, Febelfin Academy a également organisé la 4<sup>e</sup> édition du **Fin Challenge**. Le Fin Challenge est une initiative bisannuelle de Febelfin Academy en collaboration avec Fin Talent, l'initiative commune de formation du secteur bancaire.

Le thème de cette année était « les nouveaux *business models* bancaires ». Pendant deux jours, plus de 60 professionnel-le-s de la finance issu-e-s de 15 organisations différentes ont mis leurs idées en commun. Lors de la présentation finale, les 12 équipes ont présenté leur concept commercial au jury et au public. Deux équipes ont finalement remporté le concours.



L'engagement du secteur en tant qu'employeur signifie également de pouvoir accompagner les collaborateur-ric-e-s en agence par rapport à des situations spécifiques, comme les client-e-s en situation de handicap. Febelfin a élaboré pour ce faire une brochure pour améliorer l'accueil de ces client-e-s et, à cet égard, aiguiller au mieux les collaborateur-ric-e-s en agence.

[LIRE LA BROCHURE](#)

## ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

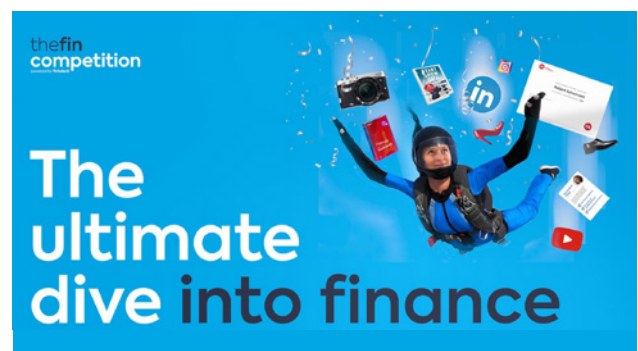
Outre la formation au sein du secteur, il est crucial d'accroître la visibilité des divers métiers du secteur financier ainsi que les multiples opportunités d'emploi et de carrière que le secteur offre.

C'est la raison pour laquelle Febelfin Academy organise depuis quelques années la **Fin Competition**. Il s'agit d'une compétition entre écoles supérieures et universités pour déterminer qui sera la meilleure banque virtuelle de Belgique. L'objectif est non seulement de rapprocher le monde de l'entreprise et le monde de l'enseignement, mais aussi de donner aux étudiant-e-s un aperçu des tenants et aboutissants de la finance. Nos expert-e-s apprennent aux jeunes comment fonctionne le secteur et comment ils/elles peuvent y faire la différence. La quatrième édition de la Fin Competition a débuté le 7 septembre 2023 et la finale a eu lieu le 7 décembre 2023.

.....

**400 étudiant-e-s de 13 hautes écoles et 3 universités ont participé à la Fin Competition 2023.**

.....



## CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

Comme dans tous les secteurs d'activités, les partenaires sociaux du secteur bancaire ont négocié une nouvelle Convention Collective de Travail (CCT) pour les années 2023-2024.

L'accord signé le 3 juillet 2023, couvre un large éventail de domaines. La CCT concerne ainsi différents thèmes comme le droit individuel à 5 jours de formation par an, la déconnexion ou encore la diversité.

Des événements ont aussi été mis en place pour discuter du travail dans le secteur financier. Ainsi, les partenaires sociaux des secteurs de la banque et de l'assurance se sont réunis le 6 juin 2023 pour une série de présentations d'expert-e-s sur **le travail faisable dans le secteur financier**. Ils/Elles ont présenté un large éventail de solutions et d'outils sur le sujet.



**Nous voulions aborder le thème du travail faisable d'une manière positive et inspirante. Nous l'avons fait en proposant des pierres angulaires concrètes aux entreprises, aux responsables des ressources humaines et aux conseiller-ère-s en prévention afin qu'ils puissent améliorer leur politique.**

Wien De Geyter,  
Secrétaire générale de Febelfin



## LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION DANS LE SECTEUR

Le secteur bancaire aspire à être un modèle d'inclusion et de diversité dans sa façon de penser, de gérer et de prendre des décisions.

Ces deux dernières années, le secteur s'illustre par la progression de **l'égalité de genre**, qui s'étend désormais à tous les niveaux de management dans le secteur financier. Les **femmes** représentent ainsi 46,5% du middle management (cadres moyens), 32,2% du senior management (direction),



25,4% des comités exécutifs et 26,9% des conseils d'administration. C'est ce qui ressort du **rapport annuel** de **Wo.Men in Finance Belgium**. Quatre ans après sa création, Wo.Men in Finance, une association regroupant actuellement 55 institutions financières ayant signé la Charte du même nom, est considérée comme un exemple unique d'approche sectorielle en Belgique et en Europe. Les membres, banques, compagnies d'assurances et autres sociétés financières représentent ensemble plus de 90% du secteur, et ont développé une réelle communauté de partage d'expériences en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

En 2023, notre association constitutive BEAMA est également devenue membre de Wo.Men in Finance Belgium. Cette adhésion permettra d'exploiter le potentiel que la diversité et l'inclusion peuvent libérer dans le secteur de l'asset management et ainsi susciter des changements positifs.

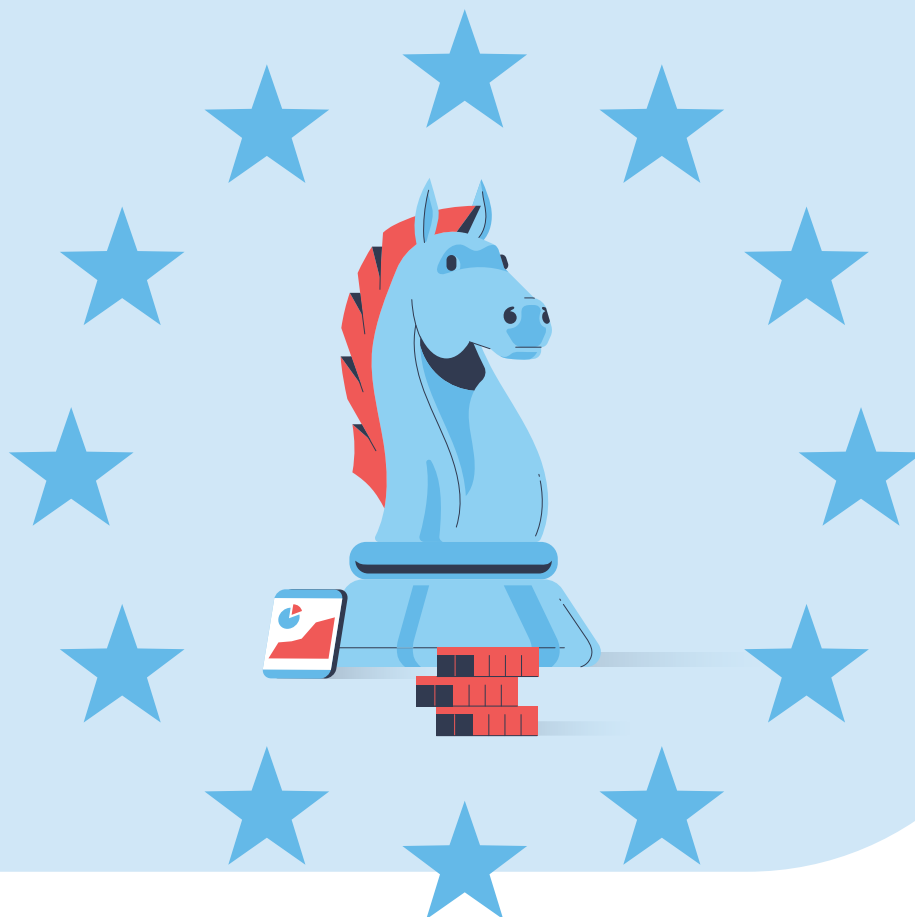
L'année dernière, Febelfin a également agi de manière volontariste en faveur de plus **d'inclusion multiculturelle**. Un groupe de travail avec 10 institutions financières a été lancé, en vue de partager les bonnes pratiques pour prévenir toute forme de discrimination en raison de l'origine des candidat-e-s. Par ailleurs, le **réseau Multicultural Bankers** a été officiellement lancé lors de l'événement du 20 octobre 2023. Le site [www.multiculturalbankers.be](http://www.multiculturalbankers.be) a également vu le jour.

Febelfin s'est également prononcé en faveur de plus **d'inclusion LGBTQIA+**, en signant la charte Open@Work.



# Partenaire en Europe

L'établissement de l'union bancaire et la mise en place du contrôle bancaire au niveau européen font du secteur financier un exemple concret d'intégration européenne. De plus, une part significative de la réglementation financière est élaborée au niveau de l'Union européenne. Le secteur financier suit assidument les différents développements.



# Le secteur et l'Europe : présidence belge et dynamique réglementaire

## RECOMMANDATIONS POUR LA PRÉSIDENTIE BELGE

Dans le cadre de la **présidence belge** du Conseil de l'Union européenne, qui a débuté en janvier 2024, Febelfin a publié ses **recommandations** sur la politique européenne et l'implication de la Belgique dans celle-ci. Dans un document de position complet, Febelfin a présenté son point de vue sur différents thèmes à mettre en lumière pendant la présidence belge. Le secteur a ainsi formulé des recommandations concernant les principes politiques que les décideurs politiques belges devraient garder à l'esprit dans le contexte de l'UE.

## INITIATIVE POUR UN MEILLEUR SUIVI DES DÉVELOPPEMENTS RÉGLEMENTAIRES

Febelfin suit étroitement tous les développements réglementaires au sein de l'Union européenne et a lancé un « **Regulatory dashboard** » qui suit toutes les initiatives législatives. Cet outil permet à tous les membres de Febelfin d'avoir un aperçu complet de toutes les informations et de la documentation pertinentes relatives aux dossiers affectant le secteur financier.

Chaque semaine, les membres reçoivent une mise à jour informative. De cette manière, les membres de Febelfin peuvent anticiper ce qui se passera dans les mois et années à venir au niveau européen et mieux se préparer.

## L'UNION DES MARCHÉS DES CAPITAUX : UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE

Febelfin continue de suivre les consultations et les propositions de réglementation de la Commission européenne dans le domaine de l'**Union des**



Chaque année, Febelfin organise un Fincafé. Il s'agit d'un événement interactif en ligne visant à informer sur des sujets actuels et pertinents pour le secteur. Pour l'édition de novembre 2023, les projecteurs se sont braqués sur la présidence belge du Conseil de l'Union européenne qui a débuté en janvier 2024. Des intervenant-e-s issu-e-s de différents milieux européens se sont penchés sur les responsabilités, les défis et les opportunités associés à la présidence et sur ce que pourrait ou devrait être l'objectif de la Commission européenne.

**marchés des capitaux (Capital Markets Union)**, et à tenir ses membres informés. Elle suit notamment les initiatives de la Commission dans le cadre de la Stratégie d'investissement de détail (SID ou Retail Investment Strategy) axée sur le parcours de l'investisseur-euse et une stratégie d'allocation d'actifs personnalisée. Les bases ont également été jetées pour la législation sur la cotation (Listing Act), un ensemble de mesures visant à rendre les marchés de capitaux publics de l'Union plus attrayants pour les entreprises et à faciliter l'accès au capital pour les petites et moyennes entreprises. Enfin, Febelfin suit aussi activement la révision du Règlement relatif aux dépositaires centraux de titres (Règlement (UE) 909/2014, « CSDR » ou « Central Securities Depository Regulation ») et de la Directive concernant les droits des actionnaires II (Directive (UE) 2017/828, « SRD II » ou « Shareholder Rights Directive II »).

Febelfin soutient activement le secteur dans la détermination des positions et participe à différentes initiatives européennes à cet égard.



## ANNEXE

# Le rapport de durabilité de Febelfin

Febelfin travaille depuis un certain temps déjà sur la durabilité, au sens large du terme.

En 2023, 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 la transition vers une société plus durable et sur des initiatives sociales visant à promouvoir l'inclusion.

Febelfin ne se contente pas de penser de manière durable, elle veut aussi être durable et communiquer de manière transparente à ce sujet vis-à-vis 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 relierons aux objectifs de développement durable des Nations unies (ODD).

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

## ENVIRONMENT

13 CLIMATE ACTION



### 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'investisseur-euse-s et les règles de protection des investisseur-euse-s (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
- Life Be Free
- Crédit Conso pour demain

### 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.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



- 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, etc.)

## SOCIAL



- Développement et mise à disposition de mesures de soutien dans le contexte de la crise énergétique pour les particuliers et les entreprises
- Nombreuses études, 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 Wo.Men in finance
- Déploiement d'un coordinateur Inclusion qui développe davantage la politique d'inclusion en interne et en externe
- Initiatives pour les client-e-s en situation de handicap
- Organisation d'évènements où il y a un équilibre de genres parmi les orateur-ric-e-s
- Lancement Multicultural Bankers
- S.HE Goes Digital

**8** DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



- 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
- Premier secteur en Belgique avec une CCT sur la déconnexion
- 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, etc.
- Signature de la Charte Open@Work
- Initiatives sur la santé au travail, le coaching sportif et les activités entre collègues
- Collaboration avec Time4Society

## GOVERNANCE

**8** DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



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

**16** PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



- 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

**17** PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



- 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



Fédération belge du secteur financier  
Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)