



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIE

Momentum

23^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | DECEMBER 2021

4/2021



“In België is overleg ingebakken in de bestuurscultuur, beroepsverenigingen zijn voor beleidsmakers belangrijke gesprekspartners”
Gesprek met minister Dermagne over de B2B-wet



EINESTRAAT 21 • 9700 OUDENAARDE

AFGIFTEKANTOOR GENT X
P2A8099



ATHORA
wenst je een

**GEZOND
JAAR**

2022



Edito



Momentum richt zich uitsluitend tot de professional in de financiële sector. De inhoud kan geenszins als een commercieel aanbod worden beschouwd.

Adverteren in Momentum?

Neem contact met ons op via
info@bzb-fedafin.be
 055 30 59 89

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 5725, FR 2990

Verspreiding: NL: 5707, FR 2966

BZB-Fedafin

Eiensestraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

info@bzb-fedafin.be | www.bzb-fedafin.be

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Eiensestraat 21 | 9700 Oudenaarde

albert@bzb-fedafin.be

De redactie van Momentum en de verantwoordelijke uitgever streven naar de grootst mogelijke betrouwbaarheid van de gepubliceerde informatie, waarvoor zij echter niet aansprakelijk gesteld kunnen worden.

U had er, net zoals ons, duidelijk zin in! We mochten op 21 oktober tijdens het jaarlijkse BZB-Fedafin-congres meer dan 1.100 bezoekers ontvangen. Het was een mooie dag vol blije gezichten. Makelaars en agenten genoten van het netwerken dat hoort bij een event als het onze.

Achteraf blijkt dat ook de timing duidelijk goed zat, want spijtig genoeg zien we met lede ogen aan hoe de coronacijfers weer stijgen en de maatregelen opnieuw worden verstrengd. Intussen zitten we volop in de vierde golf...

'Loon naar werken' was het centrale thema van het congres dit jaar. Een werkgroep van geëngageerde tussenpersonen deed een denkoefening rond de verloning van de tussenpersonen, en dat onder begeleiding van Vlerick Business School.

Meteen werd duidelijk dat 'loon naar werken' voor ieder een verschillende betekenis had en de visies zeer uiteenlopend waren. Dat geldt ook voor de bank- en verzekeringsinstellingen, al hangt veel af van of ze met agenten of makelaars werken. Zomaar een nieuw commissiemodel lanceren bleek dan ook niet realistisch, noch noodzakelijk te zijn. Belangrijker is te zoeken naar een juist evenwicht tussen het werk dat wordt gepresteerd en de verloning die hiertegenover staat. Een goed evenwicht bewaren tussen stabiele vergoedingen voor het beheer van de klantenportefeuille en de algemene service op het kantoor, alsook variabele vergoedingen eerder gelinkt aan bijkomende productie is dan ook essentieel. Een evenwichtig beleid is niet enkel ontzettend belangrijk voor de tussenpersoon, maar is ook in het belang van de klanten. Het remuneratiebeleid van de bank- of verzekeringsmaatschappij mag in die zin de tussenpersoon niet aanzetten, noch verleiden om zijn plicht om in het belang van de klant te handelen, te schenden.

Ook de CEO's van verschillende bank- en verzekeringsmaatschappijen schoven mee aan tafel om te discussiëren over het onderwerp. Wat zij hierover te zeggen hadden tijdens de verschillende rondetafelgesprekken, leest u verder in deze editie van Momentum.

BZB-Fedafin kwam alvast met 10 principes die werden opgesteld om tussenpersonen en maatschappijen - in een bredere context en met het nodige respect voor elkaar - met elkaar te laten onderhandelen over een evenwichtig commissiemodel.

inhoud

- 3 “In België is overleg ingebakken in de bestuurscultuur, beroepsverenigingen zijn voor beleidsmakers belangrijke gesprekspartners”
- 7 Vonnis in zaak BZB-Fedafin versus Bank Nagelmackers
- 8 “De uitdaging voor de zelfstandige tussenpersonen is het behouden van de proximiteit met de klant en het vakmanschap in de digitale wereld”
- 14 Loon naar werken: naar nieuwe inkomstenmodellen voor de tussenpersoon
- 16 BZB-Fedafin werkt samen met Vlerick Business School rond remuneratiemodel financiële tussenpersoon
- 20 CEO-debat banken
- 24 CEO-debat verzekeraars
- 28 De toekomst verzekeren
- 30 Het toezicht van de FSMA op de tussenpersonen
- 32 “Sluit je aan bij onze beroepsvereniging en vraag ons om advies voordat je contracten tekent”
- 34 Winnaars Levensverzekeringstroofeën DECAVI 2021
- 36 En wat met uw persoonlijke aansprakelijkheid?
- 38 Investerings fiscaal terugverdienen via de investeringsaftrek
- 41 “Segmentatie is key in dit verhaal”
- 43 Nieuw ledenvoordeel WeGroup
- 44 ‘Praktijkgids successieplanning’, een onmisbaar naslagwerk voor de zelfstandige financiële tussenpersoon

Op 1 oktober 2020 werd Pierre-Yves Dermagne aangesteld als vice-eersteminister en minister van Economie en Werk. Wij waren benieuwd naar zijn visie op een aantal punten die voor BZB-Fedafin belangrijk zijn, zoals de B2B-wetgeving en de administratieve belasting van de tussenpersoon.



Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

“In België is overleg ingebakken in de bestuurscultuur, beroepsverenigingen zijn voor beleidsmakers belangrijke gesprekspartners”

Onder de vorige regering werd de B2B-wet gestemd. In uw beleidsnota staat dat in 2021 vorm gegeven zal worden aan een nieuwe cel binnen de inspectie die zich zal verdiepen in de B2B-wetgeving en gerichte acties zal ondernemen. Is deze cel intussen opgericht? Heeft u als bevoegd minister zicht op dossiers die de economische inspectie en de BMA reeds hebben geopend op basis van deze nieuwe B2B-wetgeving?

Het KMO-observatorium werd verzocht om het misbruik van machtsverhoudingen in B2B-relaties te monitoren. Het gaat dan bijvoorbeeld om meldingen van misbruik van economische afhankelijkheid, onrechtmatige bedingen en agressieve en misleidende marktpraktijken tussen ondernemingen.

Relevante informatie die binnenloopt via het meldpunt van de Economische Inspectie, het meldpunt van de Belgische mededingingsautoriteit en andere kanalen wordt verzameld in de database monitoring van het KMO-observatorium. Deze informatie wordt aangevuld met informatie uit de rechtspraak, en is afkomstig van internationale organisaties en persartikels. Bepaalde informatie uit deze meldingen wordt besproken in een vergadering met onder meer de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO en kan dan worden gedeeld met

de aangewezen personen. Over lopende dossiers kan ik niets zeggen, omdat het gaat om vertrouwelijke informatie. Ik kan u wel meegeven dat met Damien Gérard op 1 december een nieuwe auditeur-generaal in functie treedt voor een termijn van 6 jaar. De auditeur-generaal zal een sleutelrol vervullen voor de verdere uitbouw van de monitoring. Zowel de scope als het doel dient verder afgelijnd te worden.

De scope van de monitoring B2B kan worden uitgebreid met recente regelgevende initiatieven, zoals de richtlijn rond de voedselketen of de Digital Markets Act. Daarnaast moet er ook initiatief genomen worden om (inter) professionele organisaties en experts te sensibiliseren rond de monitoring B2B. De informatie uit de rechtspraak moet systematischer verzameld worden en Europese stakeholders zullen opnieuw worden aangeschreven in een Europese benchmark.

De B2B-wet en de uitbreiding van de class action naar KMO's werden door ons ondersteund omdat ze onze leden meer middelen bieden om zich te verzetten tegen oneerlijke praktijken en misbruik van machtspositie van hun bank of verzekeraar ten opzichte van henzelf. Nu blijkt dat dit in de

praktijk toch heel moeilijk is, gezien de positie van economische afhankelijkheid waarin de agenten zich bevinden om hun rechten af te dwingen. Als ze iets afdwingen via de rechter, staat dat quasi zeker gelijk aan een beëindiging van de overeenkomst. Een mogelijkheid is dat BZB-Fedafin als groepsvertegenwoordiger via een class action de rechten zou afdwingen. Het blijkt echter dat dan ook de namen van zij die deelnemen aan de class action moeten worden doorgegeven. We zijn daarom vragende partij dat, wat betreft een class action door KMO's, het zou worden mogelijk gemaakt dat de lijst van deelnemers aan de class action niet moet worden meegegeeld aan de tegenpartij. Bent u als bevoegd minister bereid om dit te bekijken en eventueel een wetswijziging in te dienen of tenminste te ondersteunen?

Tegen 25 december 2022 moet de Richtlijn 2020/1828 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG worden omgezet in Belgisch recht. Zes maanden later moet hij van kracht zijn. Mijn administratie is bezig met een uitgebreide analyse van de impact op de relevante wettelijke



bepalingen en is een voorontwerp van omzettingwet aan het voorbereiden. Dit lijkt me een pertinente vraag. Ik zal mijn administratie dan ook vragen om dit te bekijken.

Ondanks de digitalisering is de administratieve belasting van de zelfstandige tussenpersoon in de financiële sector nog nooit zo groot geweest. De verplichtingen tot precontractuele informatie aan de klant zijn zo uitgebreid dat dit overal werkt en de klant blindelings documenten tekent zonder de informatie door te nemen. Anderzijds zijn er ook heel wat administratieve verplichtingen die voornamelijk als doel hebben de naleving van de gedragsregels te bewijzen en zo de controles door de FSMA te vergemakkelijken door ticking the boxes toe te laten. In uw beleidsverklaring zegt u dat regelgeving eenvoudig, duidelijk en doelmatig dient te zijn. Bent u bereid om samen met de sector de effectiviteit van de vele informatie- en administratieve verplichtingen in de financiële sector te evalueren?

Het is cruciaal dat de klant goed wordt geïnformeerd over de diensten en producten die worden aangeboden en over de distributeur. Daarom zijn de informatieverplichtingen aan klanten in het leven geroepen.

Wanneer de consument blind documenten tekent, schieten de precontractuele verplichtingen ten behoeve van de consument uiteraard hun doel voorbij. Dit is natuurlijk niet de bedoeling van de regelgeving, die inderdaad doelgericht en proportioneel moet zijn. Het is echter ook de rol van de distributeur om het nut van deze informatie voor de klant uit te leggen zodat hij niet wordt aangezet om blindelings te tekenen. Er wordt steeds gestreefd naar efficiënte, doelmatige, eenvoudige en duidelijke informatieverplichtingen. Overleg met de sector kan daarin nuttig zijn. De meeste

gedragsregels en informatieverplichtingen vinden echter hun oorsprong in de Europese wetgeving, en de Belgische wetgever heeft dus geen marge om ze te verminderen. Wat de bewaring van gegevens betreft, vraagt de wetgever dat de verzekeringsdistributeurs een registratie bewaren van elke verrichte activiteit van verzekeringsdistributie. Dit moet de FSMA in staat te stellen na te gaan of zij de regelgeving naleven en met name hun verplichtingen ten aanzien van klanten nakomen. Die bewaring van gegevens is essentieel voor een efficiënt toezicht.

Elke entiteit die onder toezicht staat van de FSMA betaalt een jaarlijkse bijdrage, ook de zelfstandige tussenpersonen. Het reglement inzake de jaarlijkse bijdragen houdt evenwel geen rekening met het feit dat eenzelfde tussenpersoon voor meerdere activiteiten geregistreerd kan zijn bij de FSMA. Nu betaalt deze tussenpersoon voor elke activiteit de volle pot. Een tussenpersoon actief in 4 statuten betaalt 4 keer de volledige bijdrage terwijl hij al gekend is bij de FSMA en zijn geschiktheid en zijn beroepskennis al werden beoordeeld. Ook wanneer een tussenpersoon een aanvraag tot inschrijving doet, moet de volle pot per statuut worden betaald, zelfs als de tussenpersoon verschillende statuten cumuleert. Het grootste deel van de documenten en attesten die moeten worden voorgelegd, zijn voor elk statuut dezelfde. Bent u bereid als bevoegd minister om het financieringsbesluit aan te passen in die zin dat er in geval van cumul een lagere bijdrage per statuut moet worden betaald?

Elke onderneming draagt volgens het huidige systeem inderdaad bij in functie van de gereglementeerde activiteiten dat het uitoefent. Het is evenwel belangrijk op te merken dat elementen van het inschrijvingsdossier van een tussenpersoon,

zoals de geschiktheid, aan veranderingen onderhevig zijn.

Tussen het verkrijgen van een eerste inschrijving en een tweede zouden zich bijvoorbeeld gebeurtenissen kunnen hebben voorgedaan die een impact hebben op die geschiktheid. Een gelijkaardige redenering geldt voor de beroepskennis, die niet voor elke inschrijving als tussenpersoon hetzelfde is. Het slagen voor de examens, in bijvoorbeeld verzekeringsdistributie, stelt de betrokkene immers niet in staat om met die examens actief te worden in de bancaire sector of als kredietbemiddelaar. Dit gezegd zijnde, is het voor mij duidelijk dat de financiering van een instelling als de FSMA zo efficiënt mogelijk moet verlopen. Ik ben in die zin tevreden dat de FSMA werkt aan een voorstel om desgevallend het overschot van haar begroting terug te betalen aan de tussenpersonen, ongeacht hun statuut.

Wij zijn als beroepsvereniging nogal actief op het vlak van politiek lobbywerk. Hoe staat u tegenover de rol van beroepsverenigingen zoals de onze?

De beroepsvereniging komt op voor de belangen van onafhankelijke tussenpersonen voor bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen en kredieten. Jullie maken het mogelijk de eisen en zorgen van de leden te laten weerklinken. Zo zorgt BZB-Fedafin voor een reële vertegenwoordiging van alle actoren van de bank- en verzekeringssector in de politieke wereld. In België is overleg ingebakken in de bestuurscultuur, beroepsverenigingen zijn voor beleidsmakers belangrijke gesprekspartners. Deel uitmaken van een dergelijk netwerk biedt daarnaast nog tal van andere voordelen, zoals het delen van kennis of op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in de sector.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*EÉN STRATEGIE,
TWEE FONDSEN:*

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.



Uw kennis en competenties aanscherpen?



Maakt u deel uit van het Paritair Comité 341? Wilt u uw kennis en competenties aanscherpen?

De financiële sector staat niet stil.

De vele evoluties in de sector maken een permanente bijscholing noodzakelijk als u in uw functie wil blijven uitblinken.

Sofuba is het Vormingsfonds van het paritair comité voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten.

Met het oog op de ontwikkeling van bekwaamheden **kunnen medewerkers PC 341 gratis deelnemen** aan een ruim aanbod opleidingen.

Gratis opleidingen voor medewerkers PC 341

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

E-learning
2 punten bank

Analyse van de jaarrekening

E-learning
2 punten bank

Consumenten-kredietbemiddeling van theorie naar praktijk

E-learning
3 punten consumentenkrediet

De levensweg van een kredietdossier

Webinar on demand
2 punten hypothecair krediet
2 punten consumentenkrediet

Geschiedenis van de financiële markten met focus op éénmalig of gespreid sparen

Webinar on demand
1 punt bank
1 punt verzekering

De fondsenbijbel – Beleggen is het nieuwe sparen

E-learning
8 punten bank
1,5 punt verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

Vonnis in zaak BZB-Fedafin versus Bank Nagelmackers

In de vorige editie van Momentum berichtten we over de stakingsprocedure die BZB-Fedafin was gestart tegen Bank Nagelmackers (BNM) wegens het niet naleven van de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten. De rechter heeft intussen uitspraak gedaan.

BZB-Fedafin stelde de procedure in ter ondersteuning van de bankagenten die door de baremawijziging van BNM in januari 2021 werden geraakt. De baremawijziging zorgde ervoor dat 6 bankagenten (of 15 %) van het netwerk beslisten om gesprekken op te starten over het einde van hun bankagentuurovereenkomst. De gedragscode schrijft voor dat, indien 15 % van de agenten geraakt wordt door een beslissing, er sprake is van een 'herstructurering'.

Indien 15 % van een netwerk wordt geraakt door een beslissing van een bank, schrijft de gedragscode voor dat de bank een voorafgaande (collectieve) informatieprocedure moet volgen. BNM heeft echter individuele onderhandelingen opgevat zonder voorafgaandelijk belangrijke informatie te bezorgen opdat de individuele agenten snel zouden weten waar zij aan toe zijn.

De bankagenten wiens rentabiliteit in het gedrang kwam, leefden maanden in onzekerheid en BZB-Fedafin kreeg hier dan ook ongeruste berichten over en vatte een procedure aan om de gedragscode af te dwingen. Op het moment van de pleidooien op 23 augustus 2021 hadden 4 van de 6 bankagenten reeds een dadingsovereenkomst kunnen afsluiten. De raadslieden van de bankagenten lieten

ons weten dat de druk van de procedure zeker heeft bijgedragen aan dit resultaat.

WAT HEEFT DE RECHTER BESLIST?

Op 14 oktober 2021 heeft de Voorzitter van de Nederlandstalige Ondernemingsrechtbank van Brussel uitspraak gedaan over de al dan niet toepasbaarheid van de gedragscode op het geschil tussen BNM en de 6 betrokken bankagenten. De rechter moet vaststellen dat de gedragscode niet duidelijk genoeg formuleert wat met 'herstructurering' bedoeld wordt.

De rechter beoordeelt het artikel van de gedragscode inzake 'herstructurering' als zeer ongelukkig, weinig precies en te veel speelruimte latend voor een principaal.

De rechter spreekt ook van bewust of onbewust duidelijke hiaten in de tekst door enkel de hypothese van een herstructurering en niet elke strategische beslissing, die als een gevolg van een inkrimping van het netwerk van agenten met meer dan 15 % met zich meebrengt, te viseren. De rechtbank besluit op dit punt dat BNM "niet ten kwade geduid kan worden dat zij deze hiaten ontdekt heeft en daar gebruik van gemaakt heeft".

Ons inziens blijkt hieruit dat de rechtbank wel oren had naar het verhaal

van BZB-Fedafin en het gebrek aan het voorafgaandelijk meedelen van de belangrijke informatie door de bank. De rechter moest echter vaststellen dat zij op basis van de letterlijke lezing van de definitie van 'herstructurering' de gedragscode niet kon toepassen.

BZB-Fedafin heeft nog geen beslissing genomen inzake het al dan niet instellen van beroep tegen het vonnis.

WAT HEEFT BZB-FEDAFIN INMIDDELS GEDAAN?

Reeds in de loop van de maand juni is BZB-Fedafin aan de slag gegaan en heeft het de bevoegde ministers aangeschreven om de gedragscode in het algemeen op te frissen en waar nodig de onduidelijkheden weg te werken. De gedragscode was in 2017 het voorwerp van een compromis waar al eens, in het kader van onderhandelingen, stukken tekst sneuvelen die de hiaten in deze zaak heeft veroorzaakt. De bedoeling is nu dat het vonnis als hefboom gebruikt wordt, zodat onder meer het begrip herstructurering duidelijk wordt omlinnend en dit conform de (uitgebreide) interpretatie die altijd bedoeld werd (nl. elke inperking, of dit nu door strategische wijziging is of andere).

We rekenen er intussen op dat de banken zich houden aan sectorafspraken die werden gemaakt en dat Febelfin haar leden hierover aanspreekt. Het vonnis in de zaak tegen Bank Nagelmackers zal ons er niet van weerhouden om opnieuw de nodige juridische stappen te zetten, indien we vaststellen dat de gedragscode niet wordt nageleefd.

“De uitdaging voor de zelfstandige tussenpersonen is het behouden van de proximiteit met de klant en het vakmanschap in de digitale wereld”

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, de lage rente en de digitale evolutie. En dit alles heeft onvermijdelijk een impact op de activiteit van de zelfstandige tussenpersoon. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? We vroegen het aan Henk Janssen, CEO Baloise Insurance en Peter Devlies, CEO AXA Bank Belgium.

BALOISE INSURANCE

Welke impact heeft het coronavirus op de strategie van uw maatschappij?

Het coronavirus heeft ons allen uitgedaagd op meerdere vlakken. Niet enkel op maatschappelijk vlak en op het vlak van gezondheid, maar ook op economisch en sociaal vlak. Ook bij Baloise Insurance hebben we dit gemerkt en moesten we ons aanpassen: zowel binnen de organisatie in de samenwerking met en tussen de medewerkers, meer bepaald in de manier van werken, maar ook in relatie tot hun verwachtingen. Niet alleen intern, maar ook extern in de dienstverlening naar onze klanten en in de samenwerking met onze makelaars.

In onze strategie staat het ‘ontzorgen’ van onze klanten en makelaars centraal en dit niet enkel door te excelleren en diversifiëren in onze core business, maar ook door ons in te zetten op innovatie en partnerships. En dit steeds op een efficiënte manier, maar voortdurend met een hart: digitaal als het kan, altijd menselijk.

Het coronavirus heeft onze strategie niet fundamenteel veranderd, ze heeft er wel voor gezorgd dat de transformatie binnen onze organisatie en de digitale shift die we al hadden ingezet, werd versneld.

Wij zijn erin geslaagd om zeer snel om te schakelen naar een operationele situatie van volledig thuiswerken, omdat we al

een systeem hanteerden van 2 dagen telewerk per week. Hierdoor konden wij onze makelaars en klanten op een optimale manier blijven ondersteunen en verder helpen. Naar de verwachtingen van onze medewerkers en onze organisatie toe en rekening houdend met de Covid-regelgeving, hebben we het thuiswerk bij Baloise Insurance verder uitgebreid.

We hebben versneld gedigitaliseerd. Zowel in onze interne werking als in de werking met onze partners. Digitale opleidingen en events waren een noodzaak maar ook een opportuniteit voor Baloise Insurance. Het zorgde voor een nieuwe digitale relatie waar we ook in deze periode dicht bij onze makelaars en zo ook onze klanten konden staan. We hebben de oproep van de makelaars namelijk gehoord en we zijn ons bewust van hun nood aan digitalisering. Dit is een zeer belangrijk project van onze IT-dienst en het afgelopen jaar hebben we dat verder aangepakt. Minder papier is niet alleen beter voor het milieu, maar er gebeuren ook minder fouten. Het is bovendien kostenbesparend, sneller en duidelijker. Uiteraard houden we steeds de communicatievoorkeuren van de klant en de makelaar in het achterhoofd!

Henk Janssen,
CEO Baloise Insurance



Daarnaast heeft het coronavirus ons ook als samenleving uitgedaagd. Meer dan ooit werd duidelijk hoe solidariteit (een basisprincipe binnen verzekeringen) centraal staat in een dergelijke crisis. Als verzekeraar dragen we namelijk een maatschappelijke rol in dit debat. We hebben dan ook ingezet op een aantal ondersteunende acties. Zo steunen we het Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA) in de strijd tegen het Covid-19-virus door 50 home monitoring kits te schenken aan Covid-19-patiënten. Zowel patiënten in isolatie thuis als patiënten die net uit het ziekenhuis komen, kunnen hiermee hun vitale parameters continu en digitaal doorsturen naar het medisch team in het UZA. Op die manier helpen we de ziekenhuizen te ontlasten in drukke periodes.

Welke uitdagingen ziet u voor uw maatschappij in een post-COVID-19-tijdperk?

Covid stelt ons voor een aantal kortetermijnuitdagingen, zowel in onze relatie met onze klant als in die met onze makelaar. Maar er zijn ook een aantal uitdagingen die er voor Covid al waren. Zo moeten we blijvend focussen om te kunnen blijven excelleren en diversifiëren in onze core business met uitstekende

kwalitatieve producten en diensten die de klant kunnen ontzorgen, alsook om een vlotte dienstverlening aan onze klant en makelaar te kunnen blijven bieden.

De grootste bedreiging voor een verzekeringsmaatschappij is dat ze er op termijn niet meer toe doet. Je moet als verzekeraar relevant blijven in een wereld waarin digitale platformen aan belang winnen. Het zou kunnen dat we evolueren naar een situatie waarin een verzekering all-in wordt aangeboden bij de aankoop van een woning of een wagen. Om die toekomst voor te bereiden, bewandelen wij twee paden. Enerzijds investeren we in start-ups om onze plaats en die van de makelaar in die nieuwe ecosystemen te waarborgen. Anderzijds bekijken we welke extra diensten we in het verlengde van onze verzekeringsproducten kunnen aanbieden. Verzekeraars moeten hun rol anders invullen dan louter de financiële vergoeding van schade. We komen in het leven van klanten op ingrijpende momenten, maar we doen daar te weinig mee om de klantenrelatie te versterken. Daarom zijn we bijvoorbeeld, via ons platform B-Tonic, gestart met het aanbieden van rouwbegeleiding voor nabestaanden in het kader van een groepsverzekeringsspolis.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

De uitdaging voor de zelfstandige tussenpersonen is het behouden van de proximateit met de klant en het vakmanschap in de digitale wereld. Net door de versnelde digitalisering blijft de positie van de tussenpersonen ongelooflijk belangrijk. Uiteraard voor hun kennis, service en ondersteuning, maar belangrijker nog voor het menselijke aspect. Sinds het begin van de crisis hebben ze hier al fantastisch werk geleverd, kijk bijvoorbeeld naar de ramp met de overstromingen. Zij maken het verschil. De makelaar is de professional waar de eindklant het meeste vertrouwen in heeft om hem gepast te adviseren. Dat was gisteren zo. Dat is vandaag zo. Wij zijn ervan overtuigd dat dat morgen niet anders zal zijn.

De uitdagingen van de zelfstandige tussenpersonen zijn ook de onze en wij willen hen hier zo goed mogelijk in blijven ondersteunen, digitaal als het kan, maar altijd menselijk. Wij zijn ons er dan ook van bewust dat er nood is aan de verbetering van onze eigen digitale kanalen, zoals Telebib. Met de Telebib willen we alle dossiers van Baloise Insurance aanbieden via de juiste



INSTANT RECHTSBIJSTAND?

Innovatie en digitalisering op de verzekeringsmarkt

Instantkoffie, instant camera's, instant noedels ... in een veranderende wereld waar alles steeds sneller gaat, wint instant aan belang.

Hoe speelt product- en marktleider in rechtsbijstand DAS hierop in? De verzekeringsmarkt digitaliseren en innoverend uit de hoek komen. Dat is de ambitie van rechtsbijstandverzekeraar DAS en COO, Xavier de Launois. "De wereld verandert snel. We trachten in de bestuurderscabine van deze trein te zitten om onze positie als productleider te versterken en marktontwikkelingen te sturen. Zo doen we tevens nodige ervaring op in gebieden waar andere verzekeraars achterop hinken."

DAS Rechtsbijstand profileert zich sinds 1927 als pionier en marktleider in rechtsbijstand. Deze positie bewaren in een maatschappij die aan een ijtempo evolueert is niet vanzelfsprekend. "We ondernamen de laatste jaren zowel intern als extern verschillende vernieuwende projecten, maar een van de voornaamste was de Legal Risk Calculator in 2018, een exclusieve en innovatieve tool voor de verzekeringsmakelaar. De LRC stelt hen in staat in een paar minuten tijd een offerte met gepersonaliseerde tarieven op basis van het individueel risicoprofiel van hun professionele klanten te ontvangen. Instant rechtsbijstand dus. Op die manier profileren ze zich bovendien als specialist en kunnen ze klanten grondig informeren over rechtsbijstand. Een unicum op de markt."

En nu? "Intussen is de LRC uitgegroeid tot een goed ingeburgerde tool. Toch blijven we zoeken naar nieuwe invalshoeken om antwoorden te bieden aan de noden van de veranderende maatschappij."

FISCALE RECHTSBIJSTAND

"Zo ontdekten we dat bescherming tegen fiscale geschillen, vooral in de administratieve fase, een missende factor was in het aanbod via de LRC. Uit marktonderzoek bleek ook dat de tevredenheid van accountants over de bestaande fiscale rechtsbijstandverzekeringen niet erg hoog ligt. Zowel de inhoud van de producten, de service en het beheer errond, als de beperkte digitalisatie voldoet niet aan de verwachtingen. Dit was het startpunt voor onze volgende vernieuwende zet : fiscale rechtsbijstand via de digitale tool, de Legal Risk Calculator".



SAMENWERKING

"Om FiscAssist mogelijk te maken gingen we een samenwerking aan met gevolmachtigd onderschrijver Assurga. Hierdoor kunnen verschillende distributiemodellen aangeboden worden, terwijl de centrale rol van de verzekeringsmakelaar bij de advisering en de onderschrijving van de polis behouden blijft. Het resultaat is een nieuw product op de markt met uitgebreide dekkingen en tussenkomsten aan een concurrentiële prijs."

OP MAAT

"De tarificatie en onderschrijving gebeurt op dezelfde eenvoudige en intuïtieve manier als voor onze LRC-producten. In tegenstelling tot de concurrentie wordt er niet gewerkt met standaardpremies, maar is de premiezetting het resultaat van verschillende parameters (activiteit, omzet ...). Met FiscAssist trachten we ook op vlak van fiscale rechtsbijstand de nieuwe referentie te zijn op de markt, zowel op vlak van productinhoud als op vlak van digitale service."

Xavier de Launois – COO DAS

kanalen. Voor Retail werd de Telebib al uitgewerkt en ook aan de dossiers voor Leven zijn we volop bezig. Ook een optimalisatie van MyBaloise zit eraan te komen. Een verbetering van het MyBaloise-platform betekent bijvoorbeeld een uitgebreidere klantenzone, het toevoegen van een gemakkelijke zoekfunctie en een vernieuwing van ons schade-brandproces. We willen nog verschillende andere functionaliteiten optimaliseren en toevoegen. Uiteraard moeten we steeds bekijken en evalueren wat goed werkt en wat de makelaars nodig hebben. De optimalisatie van MyBaloise gebeurt dan ook in samenwerking met de makelaars.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Ik zou hun het advies geven om een duidelijke strategie uit te tekenen bij de opstart van het kantoor en die ook aan te houden. Daarnaast moet het aanbod voor de klant duidelijk zijn, in 1 oogopslag, en terug te vinden zijn op de website van het kantoor. Een nieuw kantoor bouw je stapje voor stapje op, probeer niet alles tegelijk te doen. Ten slotte zou ik ook adviseren om zich steeds breed te blijven informeren over de sector gedurende de ganse loopbaan. Lid worden van een federatie maakt daar onderdeel van uit.

Hoe ver staat u met de digitale transformatie en wat is de toekomstige rol van de tussenpersoon hierin?

Onze digitale strategie is samen te vatten als “digitaal als het kan, altijd menselijk”. Dus digitaal als krachtige ondersteuning van onze ‘love brand approach’, onze doelstelling om een geliefd merk te worden.

We hebben in dit kader al een heel aantal stappen gezet in digitalisering, zowel vanuit een efficiëntie als vanuit een experience oogpunt. Zo zijn we bv. bij de betere op de markt qua open API's waarmee grote makelaars en externe partijen op onze werking kunnen aansluiten. Een ander voorbeeld: we

hebben ‘lead generators’ geïmplementeerd om klanten aan makelaars te koppelen voor onze belangrijkste retailproducten. Uiteraard hebben we nog een hele weg te gaan. Belangrijk in dat kader is het afbouwen van manuele en vooral papiergedreven processen en een betere integratie in en met de werking van een makelaarskantoor zodat we samen met de makelaar excellente ervaringen kunnen creëren bij onze klanten. We moeten echt samen inzetten op digitalisering en innovatie om samen relevant te blijven voor de toekomst.

AXA BANK BELGIUM

Welke impact heeft het coronavirus op de strategie van uw bank?

Eigenlijk weinig tot geen. Onze focus op hypothecaire kredieten, beleggingen voor retail en vermogende klanten en op professionele klanten via een netwerk van zelfstandige agenten met hoge expertise ondersteund door gedigitaliseerde tools, zowel intern als voor de klant, blijft zeer relevant en bleek coronaproof. Er is voor ons geen enkele reden om de ingeslagen weg te verlaten, integendeel. De afgelopen 5 jaar zijn we onafgebroken gegroeid in commerciële volumes, in rentabiliteit en in klanttevredenheid. Los van het feit dat dit absoluut noodzakelijk is om de gekende uitdagingen zoals een lage renteomgeving het hoofd te bieden, is dit voor mij een mooie bevestiging van onze strategie.

We hebben niet stilgezeten. Tijdens de coronacrisis zijn we er als essentiële sector altijd geweest voor onze klanten. Onze agentschappen werkten op afspraak, op de hoofdzetel schakelden we probleemloos over op fulltime telewerk. Ik ben oprecht trots op hoeveel wendbaarheid en veerkracht we als bedrijf en als mensen getoond hebben. In deze periode hebben we zelfs enkele grote projecten opgeleverd waarmee we onze strategie verder uitbouwen: we hebben ‘Delegio Privilege Service’ gelanceerd, een totaaloplossing voor klanten in het

personal banking segment (vermogen vanaf 100.000 euro), en hebben sinds kort ons adviesaanbod in beleggingen opengesteld voor professionele klanten.

Welke uitdagingen ziet u voor uw bank in een post-COVID-19-tijdperk?

In grote lijnen dezelfde als ervoor. De omgevingsfactoren zoals de rentecurve blijven even uitdagend, de regulatoire vereisten zijn stevig en de verwachtingen van de klant zijn hoog. Vooral dat laatste moet en zal onze blijvende aandacht krijgen. Onze Net Promotor Score (NPS), waarmee wordt gemeten in welke mate klanten een bedrijf zouden aanbevelen, is gestegen van ongeveer 20 naar 40, en in onze kerndomeinen zelfs tegen de 70. Dit is een zeer hoge score in onze sector, maar we mogen niet op onze lauweren rusten. De meeste consumenten zien bankieren eerder als een noodzakelijk kwaad, niet als iets ‘fun’. Daarom moeten we onze klanten het leven zo gemakkelijk mogelijk maken: hen begeleiden, ontzorgen, gemoedsrust geven. Dat geldt zowel voor de particuliere als de professionele klant. In een maatschappij waarbij de informatie de consument om de oren vliegt en Google als een gewaardeerd ‘adviseur’ gezien wordt, is dat een uitdaging.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

Relatiebeheer, expertise en efficiëntie combineren én een andere invulling geven. Relatiebeheer is niet hetzelfde als servicing. Expertise slaat niet zozeer op het technisch aspect dan wel een juiste oplossing voor de klant in begrijpelijke taal uitleggen en efficiëntie is niet kosten drukken, maar gericht en georganiseerd werken. En dat alles binnen de wettelijke vereisten zoals MiFID of AML. Dat vraagt een andere structuur en aanpak in het agentschap, maar dat legt ook een verantwoordelijkheid bij de bank die hiervoor de nodige systemen en processen moet voorzien. Dat is de reden waarom we onze platformen voor onze doelsegmenten volledig herontwikkeld hebben in de afgelopen 3 jaar.



eb-lease, uw partner voor krediet, leasing en renting.

7 redenen om voor eb-lease te kiezen

- 1 Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt**
... adviseert u over de ingediende dossiers en garandeert een snelle afhandeling.
- 2 We beperken de kosten en vergoeden competitief**
Eb-lease rekent nooit schattingskosten aan.
- 3 Gespecialiseerd advies**
Eb-lease staat voor 30 jaar ervaring en expertise in kredietverlening voor zowel hypothecair krediet, zakenkrediet, financiële leasing en renting.
- 4 We beslissen zeer snel**
U krijgt zeer snel feedback over de dossiers die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.
- 5 We onderzoeken elke kredietaanvraag**
We behandelen elk dossier met het nodige vakmanschap.
- 6 We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak**
We beperken de werklust voor u als makelaar en de doorlooptijd voor uw klant tot het absolute minimum.
- 7 Respect voor uw klantenportefeuille**
Uw klant is en blijft uw klant.



WORD MAKELAAR
Bel 09 224 74 74
OF SURF NAAR WWW.EB-LEASE.BE



Peter Devlies,
CEO AXA Bank Belgium

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Zet volop in op relatiebeheer, proactiviteit en interne organisatie. Bouw een rendabele klantenportefeuille uit. De tijd van reactieve bediening, productverkoop en administratieve of transactionele dienstverlening is definitief voorbij. Daarvoor zijn de marges te laag geworden, is de klant intussen zelf te goed geïnformeerd en zijn er digitale alternatieven. Omarm trouwens het digitale en zie het niet als een concurrent, maar maak het verschil. Alles wat je doet dat gedigitaliseerd kan worden, zal eerder vroeg dan laat ook effectief gedigitaliseerd worden. Als je dan nog de inhaalbeweging moet maken, kom je hopeloos te laat.

Hoe ver staat u met de digitale transformatie en wat

is de toekomstige rol van de tussenpersoon hierin?

We hebben de afgelopen paar jaar heel hard ingezet op het volledig opnieuw ontwikkelen van onze platformen voor onder andere hypothecaire kredieten en beleggingen, zowel voor retailklanten als voor vermogende klanten. We hebben daarbij bewust gekozen voor een omnichannel-aanpak, wat wil zeggen dat de digitale kanalen waarmee de klant werkt, het systeem waarmee de bankagent werkt en het systeem waarmee de hoofdzetel werkt naadloos op elkaar aansluiten. Op die manier creëren we een optimale klantenervaring en kunnen we de afweging tussen digitaal en fysiek perfect beheren. Voor een hypothecair krediet bijvoorbeeld kan de klant kiezen op welke manier hij zijn krediet wil afsluiten (digitaal, via het agentschap of een combinatie van

beide), én hij kan op gelijk welk moment wisselen van kanaal.

Door hierin te investeren hebben we een stevige backbone waarop we kunnen groeien en digitaliseren. Maar we kiezen heel bewust voor een centrale rol voor de bankagent die het verschil kan én moet maken. Onderzoek wijst uit dat onze klanten erg tevreden zijn over het advies en de begeleiding die ze krijgen van hun agent. Op kritieke momenten en bij belangrijke beslissingen heeft de klant behoefte aan een klankbord, aan uitleg, aan bevestiging, zoals bij het aangaan van een hypothecair krediet, het opzetten van een grote belegging of een gestructureerd beleggingsplan, het investeren in een bedrijf,... Op zo'n momenten maakt de agent van de toekomst het verschil.

Loon naar werken: naar nieuwe inkomstenmodellen voor de tussenpersoon

Het BZB-Fedafin-congres was één van de weinige netwerkevents in de financiële sector dat fysiek is kunnen doorgaan. Rond het thema 'loon naar werken' werden presentaties gehouden en debatten gevoerd. Benieuwd naar de verschillende onderwerpen die werden aangesneden tijdens de presentaties? Of kijkt u toch eerder uit naar wat sfeerbeelden? Wij vatten de schitterende dag voor u samen.

Bjorn Cumps,
Professor of Management Practice in
Financial Services Innovation & Fintech
(Vlerick Business School)



Tijdens het BZB-Fedafin-congres was ook Bjorn Cumps van de partij. Hij hield een uiteenzetting over hybride businessmodellen op basis van een onderzoek dat hij in samenwerking met BZB-Fedafin heeft gedaan.

Hoe ziet de bank van de toekomst eruit? Een moeilijk te beantwoorden vraag, zo blijkt, maar één ding staat vast: we moeten vooruit. BigTechs hebben vrij onverwacht heel wat taken overgenomen van de zelfstandige tussenpersonen en hun aanwezigheid zal in de toekomst alleen maar toenemen. De vraag is: willen we naast het sociale leven dat we al hebben toevertrouwd aan dergelijke platformen ook nog eens ons financieel

leven toevertrouwen aan de grote spelers met marktmacht? Bepaalde regelgevers maken daar nu heel duidelijke keuzes over. Maar wat zal de klant doen? Het is één ding dat platformen of bepaalde spelers producten de markt willen induwen, maar wil de klant dat wel? Welke keuzes gaat de klant maken en waar staan we vandaag?

“We moeten nadenken over onze positie in het financiële landschap van vandaag. Dat betekent dat we onze blik voldoende op de toekomst moeten richten, maar dat we ook moeten kijken naar wat er gebeurt rondom ons. Er is een bepaalde tendens waar te nemen: bankkantoren zijn gestart met persoonlijk maatwerk en advies voor de klant en dat is er vandaag

nog steeds. Daarna was er een evolutie richting schaal omdat banken graag aan schaalvergroting wilden doen via het fysieke kanaal, bv. door meer volk in de kantoren te plaatsen. Vervolgens zijn de digitale kanalen erbij gekomen. Als je echt schaal wilt creëren, lenen de digitale platformen zich daar net iets meer toe omdat ze een stuk efficiënter zijn. De laatste stap gaat over het gebruik van digitale kanalen in persoonlijk maatwerk. Daar zijn nog heel wat kantoren volop mee bezig, bv. door middel van AI en big data. De terugkoppeling van het digitale naar het fysieke gebeurt nog niet altijd even efficiënt, hetzelfde geldt voor de omgekeerde richting. Die vier elementen (digitaal, fysiek, schaal/volume en persoonlijk maatwerk) zouden eigenlijk één geïntegreerd, hybride verhaal moeten vormen en het is aan de klant om te beslissen hoe hij bediend wilt worden”, benadrukte professor Cumps.

Big data blijken ook heel belangrijk te zijn om de klant beter te leren kennen via digitale kanalen. Het is echter niet alleen het digitale dat het gaat overnemen

van het fysieke: het is de bedoeling dat die twee kanalen in elkaar gaan vloeien en er een nieuw soort omnikanaal ontstaat. De wegen naar de klant zijn de laatste jaren ook een stuk complexer geworden volgens Bjorn Cumps, wat het benaderen van de klant soms bemoeilijkt. Het is dan ook van groot belang dat er een soort hybride model ontstaat. “Voor complexere producten en diensten en persoonlijk maatwerk gaan we beroep doen op de dienstverlening in de kantoren met warme interactie en expertadvies, daar ligt echt de meerwaarde. Voor de iets eenvoudigere producten en diensten gaan we via de digitale kanalen en platformen de klant proberen bereiken”, zegt professor Cumps. “Dat is de dominante as, maar dat hoeft niet de enige te zijn.” Het is primordiaal dat alle assen met elkaar interageren en afgestemd worden op de noden van de klant. Hybride betekent op elkaar afgestemd en gealigneerd zijn: een bestaand model gebruiken, maar er nieuwe zaken aan toevoegen. Dat gaat in twee richtingen.

Op vraag van BZB-Fedafin heeft Vlerick Business School een aantal workshops gehouden met vertegenwoordigers van de tussenpersonen om over dit soort zaken te reflecteren en na te denken over wat het betekent voor het verdienmodel. Er werd op zoek gegaan naar de meerwaarde van de tussenpersoon, manieren om relevant te blijven en een houvast om toekomstige uitdagingen aan te gaan. Dit resulteerde uiteindelijk in een charter met een tiental punten die belangrijk geacht werden voor het nieuwe verdienmodel en die betrekking hebben tot strategie, klanten, partnerschap en financiële gezondheid.

Het charter bleek ook de ideale aanleiding voor een debat met de CEO's van de bank- en verzekeringssector.

CHARTER - HERLADEN VOOR EEN GEZONDE TOEKOMST



1. We aligneren de klantgedrevenheid van de maatschappij met de commissiestrategie van de maatschappij naar de tussenpersoon.
2. We werken samen sturing uit op klantgedreven incentives waar de tussenpersoon vat op heeft.
3. We gaan voor een globale klantbenadering met respect voor elk kanaal en met respect voor de keuze van de klant.



4. We bouwen samen aan principes rond het toewijzen van leads, klanten en productie over kanalen heen.
5. Engagement om commissiewijzigingen openlijk te argumenteren, documenteren, simuleren, bespreken, nadien op hun effectiviteit te toetsen en indien nodig terug te draaien.



6. We bouwen samen aan digitale en andere tools en procedures die de efficiëntie en rendabiliteit van het kantoor verhogen.
7. Om de rendabiliteit van portefeuilles te verhogen is beter inzicht nodig op de rendabiliteit van de klant.



8. Na een akkoord lassen we een stabiele periode in mbt commissiewijzigingen.
9. We maken duidelijke afspraken rond vergoedingen bij wijzigingen in de werklust.
10. We werken samen een omni-kanaal commissiemodel uit met principes rond incentivering over kanalen heen en vermijden concurrentie tussen kanalen.

We doen dit samen – met respect voor de klant, de maatschappij en de tussenpersoon.

BZB-Fedafin werkt samen met Vlerick Business School rond remuneratiemodel financiële tussenpersoon

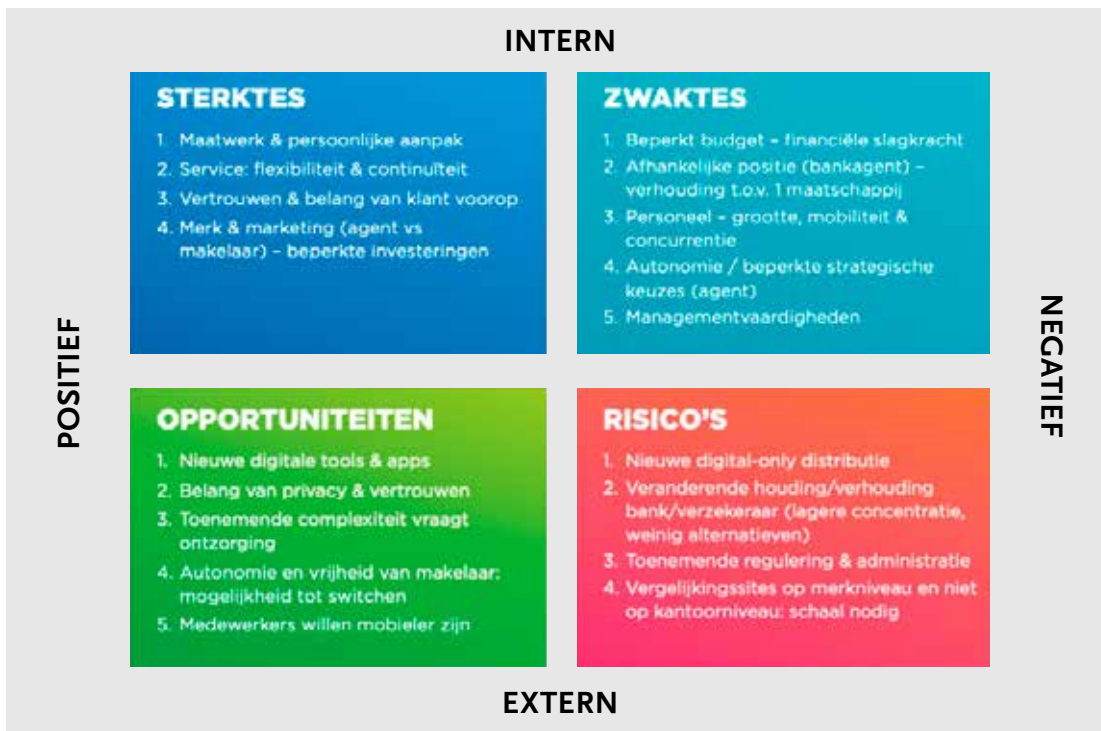
Naar aanleiding van het BZB-Fedafin-congres werkte BZB-Fedafin in samenwerking met Vlerick Business School een studie uit met betrekking tot het remuneratiemodel van de zelfstandige tussenpersoon. Er zijn namelijk heel wat verschuivingen aan het gebeuren in het financiële landschap. Welke invloed oefent dat uit op de vergoeding van de zelfstandige tussenpersoon en op welke zaken kan hij inspelen? Wij zochten het voor u uit.

De positie van de bank- en verzekeringstussenpersonen in België staat al enkele jaren onder druk. Verschillende verschuivingen in het landschap, waaronder digitalisering en het aanhoudende lagerenteklimaat vertalen zich in groeiende uitdagingen voor deze tussenpersonen en druk op het bestaande verdienmodel. Waar de principaal voornamelijk de strategie uittekent, wil BZB-Fedafin, de vereniging van bank- en verzekeringstussenpersonen, relevante input leveren om samen naar een vruchtbare toekomst te werken voor het gehele ecosysteem. Vanuit die doelstelling faciliteerde Vlerick Business School een brede denkoefening van BZB-Fedafin rond de rol van de tussenpersoon in het bank- en verzekeringswezen. Gedurende

verschillende interactieve workshops werd zowel intern als extern gekeken naar de huidige stand van zaken en blikten we vooruit. Er werd op zoek gegaan naar de meerwaarde van de tussenpersoon, manieren om relevant te blijven, en een houvast om toekomstige uitdagingen aan te gaan.

In eerste instantie namen we het huidige verdienmodel van de zelfstandige tussenpersonen onder de loep door hun toegevoegde waarde in beeld te brengen binnen de volledige 'reis' die een klant doorloopt bij een bank/verzekeraar. Hierbij wordt aangetoond dat tussenpersonen het verschil maken (en dus waarde creëren) voor hun klanten door hun lokale netwerk, hun

vertrouwensband met de klant en het aanbieden van maatwerk en ontzorging. De vergoeding die hier tegenover staat (waardecaptatie) blijkt echter vooral product- en productiegedreven te zijn, waarbij de toegevoegde waarde van de persoonlijke service en netwerk niet altijd meegenomen wordt. Hierna richten we onze blik naar buiten waarbij we in eerste instantie grote, globale ontwikkelingen zoals platformisering, commoditisering, desintermediatie en onzichtbaarheid van bank- en verzekeringsdiensten en hun impact wegen. Deze megatrends blijken allen een hoge impact te hebben op het bestaande financiële landschap, al is de zekerheid dat sommige van deze trends zich effectief gaan doorzetten niet voor allen even hoog. Van het macroniveau wordt er ingezoomd op het distributiellandschap voor bancaire diensten en verzekeringen en komen we tot de conclusie dat de duidelijke en voor de hand liggende positie van de agent/makelaar van het verleden heeft plaatsgemaakt voor een veel complexer plaatje waarin platformen, fintechs en big techs hun plaats opeisen. Van hieruit gaan we via een SWOT-analyse na wat de



sterktes en zwaktes zijn van zelfstandige tussenpersonen en welke opportuniteiten en risico's zich voordoen binnen dit speelveld.

Tot slot blikken we ook vooruit. Door middel van een scenario-oefening werden immers 4 mogelijke werelden geschetst voor de financiële sector in 2029. Deze werelden werden gedefinieerd op basis van het zich al dan niet doorzetten van de voornaamste onzekerheden die ons boven het hoofd hangen, namelijk digitalisering en klimaatverandering. Alle inzichten vanuit het hele traject vormden ten slotte de basis voor het opmaken van een charter met 10 heldere principes die het kader kunnen schetsen voor de toekomstige samenwerking tussen principaal en tussenpersoon. U kunt het charter raadplegen op p. 15.

LEEST U GRAAG HET HELE VERSLAG NOG EENS NA?

Neem dan snel een kijkje op onze website en download het document.





JANUARI

Marktvergelijking brand

- **13 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden & medewerkers PC 341

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 1

- **17 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

1ste hulp bij leidinggeven

- **18 januari 2022 | 09u00 - 16u30**
[Atlas Grow Lint](#)

Hoe bereid je je voor op een inspectie van de FSMA?

- **18 januari 2022 | 10u00 - 12u30**
[BZB-Fedafin Oudenaarde](#)
- 2,5 punten bank & 2,5 punten verzekering
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Brandpolis diverse topics

- **18 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Hoe maak ik mijn bedrijf verkoopklaar?

- **18 januari 2022 | 13u30 - 18u00**
[Bluepoint Berchem](#)
- 4 punten bank & 1 punt verzekering

Actualiteit rond pensioenen

- **18 januari 2022 | 18u30 - 21u30**
[UCLL campus Heverlee](#)

Brand (eenvoudige risico's): aansprakelijkheid

- **19 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Brand (eenvoudige risico's): toepassingen

- **20 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Levensverzekering als successie instrument: Deel 1

- **24 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Procedures schade auto

- **25 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Brand (eenvoudige risico's): wetgeving

- **26 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Aansprakelijkheid van de eigenaar en de huurder

- **31 januari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering



FEBRUARI

Basiskennis bedrijfsbeheer voor tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten

- **8 februari 2022 | 09u00 - 16u00**
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- Gratis voor medewerkers PC 341

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

- **9 februari 2022 | 13u30 - 17u00**
[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)
- 3 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Basisbeginselen betreffende kredietbemiddeling

- **11 februari 2022 | 09u00 - 12u00**
[Webinar](#)

Kredietbemiddeling: consumentenkrediet

- **11 februari 2022 | 14u00 - 17u00**
[Webinar](#)

Levensverzekering als successie instrument: Deel 2

- **14 februari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

30 Cases BA uitbating

- **15 februari 2022 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Antiwitwaswetgeving in de praktijk: hoe herken ik een witwasoperatie?

- **15 februari 2022 | 13u30 - 17u00**
[De Vesten Laakdal](#)
- 1 punt bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Nieuwe tendensen in vermogensplanning

- **17 februari 2022 | 13u30 - 18u00**
[Bluepoint Berchem](#)
- 4 punten bank & 4 punten verzekering

Kredietbemiddeling: hypothecair krediet

- **18 februari 2022 | 09u00 - 17u00**
[Webinar](#)

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 2

- 21 februari 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Fiscale optimalisatie van uitkeringen uit de vennootschap

- 22 februari 2022 | 18u30 - 21u30
[UCLL campus Heverlee](#)

Levensverzekering als successie instrument: Deel 1

- 25 februari 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering



Basiskennis boekhouding voor tussenpersonen en medewerkers in bank- en beleggingsdiensten

- 7 maart 2022 | 09u00 - 16u00
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- Gratis voor medewerkers PC 341

Levensverzekering als successie instrument: Deel 2

- 7 maart 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Marktvergelijking brand

- 11 maart 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden & medewerkers PC 341

Psychische valkuilen voor de belegger

- 15 maart 2022 | 18u30 - 21u30
[UCLL campus Heverlee](#)

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 2

- 16 maart 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 3

- 21 maart 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering



Aansprakelijkheid van de eigenaar en de huurder

- 6 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Brand (eenvoudige risico's): aansprakelijkheid

- 14 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Update personenbelasting 2022

- 19 april 2022 | 09u00 - 12u30
[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)
- 20 april 2022 | 09u00 - 12u30
[Best Western Plus Aldhem Hotel Grobbendonk](#)
- 1 punt verzekering
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden & medewerkers PC 341

Brand (eenvoudige risico's): toepassingen

- 21 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Verzekeringen als beleggingsproduct

- 22 april 2022 | 10u00 - 17u30
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 3

- 22 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

De do's-and-don'ts van het balanslezen

- 25 april 2022 | 09u00 - 16u00
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- Gratis voor medewerkers PC 341

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 4

- 25 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Brand (eenvoudige risico's): wetgeving

- 26 april 2022 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Onze partners:



Schrijf in via:
www.edfin.be

CEO-debat banken

BZB-Fedafin nodigde Marc Lauwers (CEO Argenta), Peter Adams (CEO ING België), Michael Anseeuw (General Manager BNP Paribas Fortis) en Karel Baert (CEO Febelfin) uit voor een rondetafelgesprek over de vergoeding van de bankagent. Moderator Bjorn Cumps legde hen enkele principes uit het charter voor.

FYGITAAL

Karel Baert steekt van wal met het belang van de synergie tussen het fysiek en digitaal contact: bepaalde producten, zeker basisproducten, zullen verkocht worden via digitale kanalen. Andere, meer persoonlijke momenten in het leven van klanten, zullen echter vragen om persoonlijk contact. Expertise en bijscholing zijn een belangrijke voorwaarde voor dat hybride model. Ook Anseeuw vindt dat er een juiste mix gevonden moet worden voor elke klant tussen fysiek en digitaal. En dat kan verschillend zijn naargelang het moment. Lauwers is ervan overtuigd dat de klant ook persoonlijk contact kan verkiezen bij eenvoudige producten en niet per se enkel bij ingewikkelde producten, bv. bij het aangeven van een overlijden. Argenta laat de ruimte om ook bij eenvoudige producten dat persoonlijke contact aan te bieden. De CEO merkte op dat bij een aantal instellingen de keuze werd gemaakt om dat niet meer te doen. Adams stelt ook in vraag of een klant bij een financiële instelling überhaupt spreekt over 'eenvoudige' producten. Agenten zijn volgens Adams een belangrijke motor

van de financiële dienstverlening naar de klant toe.

Anseeuw ziet ook opties in beyond banking (diensten die zich buiten het bancaire situeren, n.v.d.r.) voor de zelfstandige tussenpersoon. Bankagenten zullen op een andere manier moeten inspelen op nieuwe initiatieven, bv. niet enkel verzekeringen aanbieden, maar ook telecomabonnementen of beveiligingssysteem voorzien in hun pakket. Banken zullen nieuwe inkomsten moeten aanboren die bankagenten moeten toelaten om hun activiteiten te rendabiliseren. Adams streeft eerder naar een verbetering van de bankdiensten zelf door in te zetten op klanttevredenheid, vereenvoudiging van interacties met de klanten en van de processen voor agenten, bv. Know Your Customer (KYC). Big Techs zijn volgens hem namelijk wel geïnteresseerd in payments, maar willen in essentie geen bank worden.

BIJKOMENDE WERKLAST

Adams vindt het niet de rol van een agent om 40% van zijn tijd te spenderen aan

KYC. Hij wil daarom maximaal inzetten op de vereenvoudiging van processen om de werklast voor de agenten op die manier te verminderen en tijd bij de agenten vrij te maken om bezig te kunnen zijn met hun klanten.

Volgens Lauwers is de bijkomende werklast een gedeelde last en kan daar niet expliciet voor vergoed worden. Moet het de agent dan niet worden aangerekend wanneer hij meer werk creëert op de hoofdzetel dan een andere agent? Volgens Anseeuw ontbreekt het stuk 'regulering en compliance' volledig in het charter. De norm die ons vandaag wordt opgelegd, is niet meer de norm van gisteren. Dat brengt andere verantwoordelijkheden, werklast en taken met zich mee.

KLANTGEDREVENHEID

Een belangrijk punt in het charter is het aligneren van de commissie met de klantgedrevenheid waar de banken voor staan. De productiegedreven commissie staat in de ogen van de agenten immers haaks op de klantgedrevenheid waar de banken prat op gaan.



Van links naar rechts: **Bjorn Cumps, Marc Lauwers, Peter Adams, Michael Anseeuw en Karel Baert**

Anseeuw geeft aan dat er bij BNP Paribas Fortis in het paritair overleggaan al discussies hebben plaatsgevonden om van een productbenadering naar een relatiebenadering te gaan, maar dat dit eindigt in een discussie over de rentabiliteit van de relatie. “Je moet heel goed definiëren wat je in het relationele gaat meenemen en hoe het relationele vertaald wordt naar een monetair gegeven. Dat is een moeilijker concept dan de verloning op producten”, zegt hij hierover. Elke instelling bepaalt op een andere manier hoe ze tot een rendabel model kan komen. Het hangt ook sterk af van welke producten je aanbiedt, hoe de bank zich positioneert, welke klantensegmenten worden aangesproken, etc.

Lauwers is het eens over de complexiteit van de relatieverloning: “rendabiliteitsverhogende verloning zorgt er vaak voor dat de rendabiliteit verlaagt.” Het is heel moeilijk te isoleren wat een bepaalde klant de financiële instelling bijbrengt, zowel op korte termijn als op lange termijn. Dit zou kunnen leiden naar een commissio-neringssysteem dat te moeilijk is om door

iedereen begrepen te worden. Een goed commissio-neringssysteem is er één waar de agent zelf kan uitmaken of hij rendabel kan werken en zijn investeringen kan doen. Adams van zijn kant stelt dat ING ervoor wil zorgen dat waar de agenten de meeste waarde kunnen toevoegen aan de klanten dat ook is waarvoor zij worden beloofd. Dat is nog iets anders dan rendabiliteitsgedreven commissio-neren.

MULTICHANNEL

Lauwers ziet geen problemen in het multichannel commissio-neren. Argenta betaalt een vergoeding, ongeacht of de klant geholpen is via digitale kanalen of via het kantoor. “Wij merken in de praktijk dat ook iemand die digitaal klant is geworden, het waardeert dat hij op kantoor gesprekken kan voeren over zijn verwachtingen.” Er zijn ook geen plannen om het commissio-neringssysteem op dat punt te wijzigen. Het is de klant die kiest via welk kanaal en wanneer hij met de bank interactie wil hebben in een multikanaalbenadering, stelt Anseeuw. Als de vergoeding van de bankagent verschilt naargelang de kanaalkeuze

van de klant, kan er een kanaalconflict ontstaan, wat nadelig kan zijn voor de klant. Dat moeten we koste wat het kost zien te vermijden. Naar de toekomst toe wil Anseeuw hier wel een debat over voeren. De digitalisering en de druk op de marges doen de bank nadenken over de vergoeding, aangezien sommige zaken voordeliger kunnen worden gedaan omdat de klant gebruik maakt van de digitale kanalen. In het economisch model, ook dat van de bankagent, moet hier toch over worden nagedacht.

Ook Adams ziet de nood om daarover in discussie te gaan. We lopen het risico een kanaalconflict te creëren door de manier waarop we commissio-neren en dat moeten we absoluut vermijden. Het is echter belangrijk dat we nadenken in functie van de waarde die onze mensen in de bank (of het nu bankagenten of mensen in onze statutaire kantoren zijn) bijbrengen. “Die toegevoegde waarde is nu eenmaal anders voor een product en een proces dat de klant misschien in eerste instantie digitaal had kunnen regelen dan iets waarvoor dat advies en



contact zeer belangrijk is. Dat moeten we op een bepaald moment ook op tafel durven leggen en bekijken hoe we dat aanpakken.”

SCHAALVERGROTING

Anseeuw is duidelijk over het feit dat er een shift is ontstaan van het kantoor naar de klant. “Nu is het de klant die bepaalt hoe hij in contact komt met de bank. Het is tevens de klant die morgen bepaalt wanneer hij met de bank in contact zal komen. Door de digitalisering is het stukje ‘anywhere’ gekomen, het stukje ‘anytime’ zal volgen door alles wat er aan het gebeuren is. Dus we gaan 24/7 bankieren vanuit het perspectief van de klant: wat zijn zijn verwachtingen van de interactie met zijn bank? Dat is ingegeven door mogelijkheden die in

andere sectoren bestaan en waar klanten in andere diensten gebruik van maken.” Wat betekent dat voor een kantoor? Het kantoor is volgens hem de plaats waar de klant de bankier ontmoet, maar ook waar de bankiers elkaar ontmoeten. “Het model zal veranderen naar meer interactiepunten dan vroeger.” Ook Adams ziet het kantoor evolueren. Schaalvergroting is noodzakelijk omdat het de bank zal toelaten om expertise binnen elk van die kantoren te behouden en om op het vlak van hypothecaire kredieten, beleggingen en professionele klanten nog het juiste advies te kunnen blijven garanderen. Argenta werkt evenzeer aan schaalvergroting om ervoor te zorgen dat een kantoor een leefbaar geheel is waar de verschillende productpeilers en expertise aangeboden kunnen worden aan

de klant. “Tegelijkertijd blijven we wel echt behoedzaam om dat op mensenmaat te behouden. Het gaat erom te kijken of een kantoor of bankagent in staat is om in zijn omgeving een local hero te blijven.”

CHARTER

De CEO's van de banken zien in het charter zaken waar ze kunnen achterstaan, zaken waar ze al mee bezig zijn en zaken die ze helemaal niet kunnen onderschrijven, zoals de vergoeding voor de toegenomen werklust. Aangezien elke kredietinstelling uniek is, vinden ze dat de punten in het charter per instelling moeten worden besproken. Karel Baert ziet het charter als een inspiratiebron en zal hierover met zijn leden en BZB-Fedafin discussiëren.

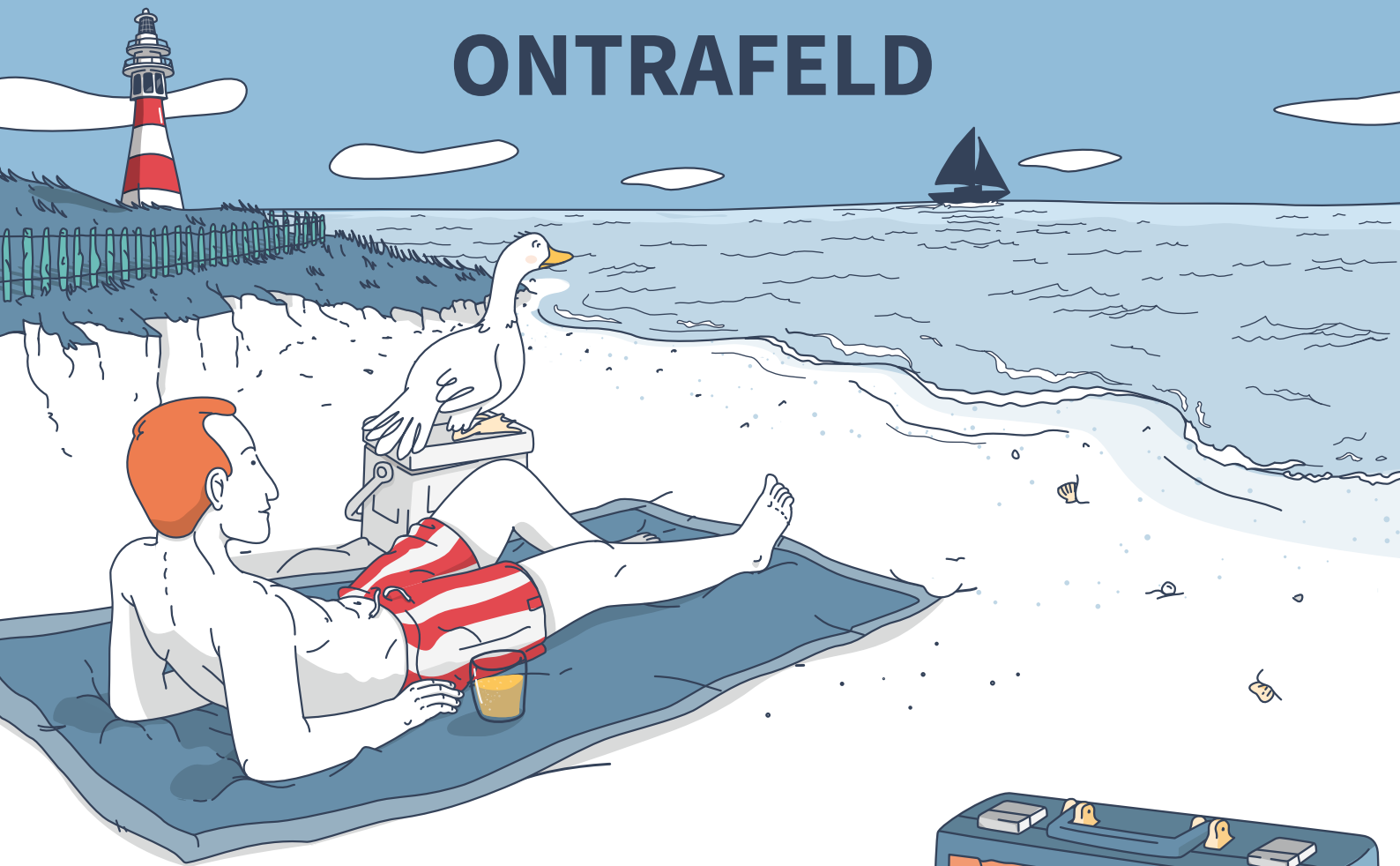


Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

- ✓ Overnamebemiddeling
- ✓ Overnamebegeleiding & Overnameadvies
- ✓ Bedrijfswaardering
- ✓ Opmaak overdrachtsplan
- ✓ Real Estate
- ✓ Specialisatie in overname bank- en verzekeringskantoren

DE NIET-AVONTUREN VAN EEN VERZEKERINGSMAKELAAR

DE MYSTERIES VAN DISCRETIONAIR VERMOGENSBEHEER ONTRAFELD



Architas, onderdeel van de AXA Groep, is in België specialist in vermogensbeheer.

U kunt uw klanten dit discretionair vermogensbeheer voorstellen binnen het kader van een overeenkomst van klantenaanbreng. Door te kiezen voor deze dienst bij Architas, delegeren uw klanten het beheer van hun kapitaal aan onze experts. Wij zorgen er eveneens voor dat alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot dit type investeringen worden nageleefd. Dit brengt voor u bijgevolg geen extra werkdruk met zich mee. Vermogensbeheer is een dienstverlening voorgesteld door Architas, dit is geen verzekeringsproduct.

Een samenwerking met Architas kan een ideale aanvulling zijn op uw activiteiten.



CEO-debat verzekeraars

Na de banken was het de beurt aan de verzekeraars om hun visie te geven op het toekomstig distributiemodel en de vergoeding van de verzekeringstussenpersoon.

Hein Lannoy (CEO Assuralia), Dorsan van Hecke (CEO Athora), Heidi Delobelle (CEO AG Insurance) en Michel Lüttgens (Directielid P&V Groep) gingen met elkaar in debat.

FYGITAAL

Hein Lannoy merkt dat het digitale de verzekeringssector meer en meer gaat bepalen. Hij raadt de tussenpersonen aan om beter vandaag dan morgen het digitale pad te bewandelen. Zij staan naast de klant en beschikken over de klantendata. Dat is belangrijk in de strategie van de tussenpersoon. Hij is er tegelijk van overtuigd dat het fysieke contact zal blijven, zeker bij schade omdat het digitale vaak tekortschiet, zoals al duidelijk werd tijdens de overstromingen in Wallonië. Michel Lüttgens vindt dat het digitale de kracht van de tussenpersoon versterkt en stelt vast dat de tussenpersonen dat ook begrepen hebben. Het versterkt de toegevoegde waarde van de tussenpersoon op termijn. De grootste uitdaging voor de verzekeraars en de verzekeringstussenpersonen is hoe ze content kunnen brengen naar de klant en frequenter kunnen communiceren. Klanten verwachten namelijk die proactiviteit. Dorsan van Hecke vindt dat de verzekeringssector de juiste middelen moet aanbieden aan de verschillende tussenpersonen zodat

het fygitale binnen hun strategie past. De tussenpersoon moet zelf kunnen beslissen waar hij de cursor zet tussen het digitale en het fysieke. Het fygitale is er ter ondersteuning en om te bekijken hoe de makelaar efficiënt en gemakkelijk kan werken. Delobelle gaat nog verder en voegt eraan toe dat de fygitale strategie ook binnen de distributiestrategie moet passen. AG werkt zowel via makelaars als via de bank. De digitalisatie moet de distributie optimaliseren, zodat er op die manier tijd vrij komt voor de contacten met de klant. Digitalisatie ter ondersteuning van de bank ziet er wel anders uit dan die ten opzicht van de makelaars.

DISTRIBUTIEKANALEN

AG vindt het ook belangrijk geen competitie tussen de distributiekkanalen te creëren: dezelfde voorwaarden en tarieven worden gehanteerd. De makelaar krijgt ook bescherming tegen mandatering van zijn polissen.

Een belangrijke kanttekening die gemaakt moet worden bij de digitalisering van processen is dat er data gedeeld moeten

worden. Goede afspraken zijn dan ook essentieel, zodat iedereen zijn rol kent in het geheel. P&V heeft ook verschillende distributiekkanalen en werkt zowel met agenten als met makelaars. De makelaar bepaalt zelf zijn servicemodel naar zijn klanten toe. Daar heeft P&V een strategie 'as a service'; P&V past zich aan aan de strategie van de makelaar, m.a.w. hoe hij zijn klanten wil benaderen. De makelaar verwacht dat de maatschappij ervoor zorgt dat hij de platformen waarmee hij samenwerkt, kan verbinden. Naar de agenten toe werkt de maatschappij met een platform waar de invulling werd gegeven in samenspraak met de agenten. Daarbij zijn twee zaken belangrijk: enerzijds moet de klant altijd werken met een tussenpersoon. Anderzijds moeten de producten en de pricing dezelfde zijn, zodat er geen conflicten binnen de distributiekkanalen optreden.

KLANTENERVARING

"Vroeger moesten de producten voldoen aan de eisen van de klant, maar nu is iedereen bezig met hoe de klantexperience verbeterd kan worden", zegt Delobelle hierover. Het is los van



Van links naar rechts: *Bjorn Cumps, Heidi Delobelle, Dorsan van Hecke, Michel Lüttgens en Hein Lannoy*

elk model voor iedereen, verzekeraar en tussenpersoon, van belang de klant tevreden te houden. Een aantal zaken van het charter komen wel terug in het verloningssysteem van AG met betrekking tot de extra vergoedingen, nl. de kwaliteit van de portefeuille, behoud van de portefeuille, netto-aangroei, etc.

“De productpush is iets van het verleden”, zegt ook van Hecke. De enige reden waarom we bestaan is omdat klanten ons op een bepaald moment vertrouwen geven. Als we dat niet onderhouden, zijn we onze business kwijt. Binnen de distributie, zo ervaart Athora, wordt op heel lange termijn gewerkt.

REGELGEVING

Heide Delobelle bevestigt dat door de regelgeving meer taken werden opgelegd aan zowel de makelaar als de maatschappij. Het digitale moet daar de makelaar ontlasten. Ook van Hecke vindt het belangrijk dat de verzekeraar de kosten van het implementeren van de regelgeving probeert te drukken, anders zouden de kosten op het einde

van de rit bij de klant terechtkomen en dat is allesbehalve de bedoeling. Extra regelgeving creëert ook de nood aan schaalvergroting, stelt Lüttgens. Tussenpersonen moeten zich namelijk beter en efficiënter organiseren.

BEYOND INSURANCE

Delobelle zegt dat AG zeker bezig is met het beyond insurance-verhaal en nadenkt over wat het kan aanbieden op vlak van, bv. home, mobility en healthcare. De makelaar kan daar ook voor vergoed worden, zij het eenmalig voor de aanbreng. Toch moet dit niet enkel vanuit financieel oogpunt bekeken worden. Het kan immers ook de klantenrelatie veranderen en verbeteren.

Wat betreft beyond insurance hebben de verzekeraars niet de contactfrequentie met de klanten die de banken wel hebben. Dat betekent volgens Lüttgens dat een verzekeraar hier sowieso beperkt is. Beyond insurance kan enkel zolang het voldoende dicht bij de core van de verzekeringsbusiness blijft. Die core is volgens hem verzekeringsoplossingen, preventie en bijstand bieden.

EVOLUTIE VAN DE DISTRIBUTIE

Delobelle ziet de evolutie naar grotere kantoren bij makelaars wel aan een trager tempo gebeuren dan bij de bankagenten. Het is net een sterkte van de makelaars dat ze een grote geografische spreiding hebben. Dat heeft ze ook gemerkt tijdens de overstromingsramp in Wallonië.

Afwachten is het slechtste wat een makelaar kan doen, volgens Dorsan van Hecke. Makelaars zijn ondernemers en het is hun ondernemingszin die zorgt voor de toekomstvastheid van hun model. Lannoy wil de makelaars ook nog even attent maken op het feit dat heel wat buitenlandse spelers de markt beginnen te betreden en benadrukt dat de makelaars zich niet het gras voor de voeten mogen laten maaien.

CHARTER

In tegenstelling tot de CEO's van de banken staan de deelnemers van het debat open voor de principes opgesomd in het charter. Hein Lannoy wil zeker praten met BZB-Fedafin over het ontwerp van het charter.

BZB-FEDAFIN-CONGRES





De toekomst verzekeren

Jonathan Holslag, de eerste spreker van de dag, was een man met een missie: de sector wijzen op de rol die hij heeft om de toekomst mee vorm te geven. Hij ziet dat de sector geconfronteerd wordt met verschillende zaken. De gevolgen van de technologische vooruitgang geven soms aanleiding tot existentiële vragen. Hoe gaat onze toekomst eruitzien? Hebben kleine kantoren überhaupt nog een rol te spelen de komende jaren? Hij ziet ook een sector die zich soms zichtbaar terugtrekt met kantoren die verdwijnen uit het straatbeeld.

Volgens Holslag is er meer dan ooit nood aan een financiële sector die mensen uitlegt hoe ze hun toekomst kunnen veiligstellen, een financiële sector die dicht bij de mensen en de ondernemers staat. Momenteel staat de wereld op een kantelpunt. Denk maar aan de hoogspanning tussen China en de Verenigde Staten, de gasprijzen die

ongekende hoogtes bereiken,... Iets waar we niet omheen kunnen is het feit dat het Westen minder machtig lijkt te worden. Die macht is aan het verschuiven richting het Oosten en dan met name naar China. Verder zal de toename van de Afrikaanse bevolking zorgen voor grotere migratiestromen richting onze contreien door de aanhoudende klimaatopwarming. In de tussentijd zit West-Europa in een staat van verbrokkeling, denk maar aan de Brexit en moeilijke gesprekken met Polen en Hongarije. "Het Europees project waarin wij ons zo veilig voelen, is geen certitude", benadrukt Jonathan Holslag. België is één van de meest geglobaliseerde landen en daardoor erg blootgesteld en afhankelijk van de rest van de wereld, wat ervoor zorgt dat we al die strubbelingen extra hard voelen.

Hij ziet grote deiningen vanuit de wereld en een overheid die niet altijd



Jonathan Holslag, Professor internationale politiek (VUB)

de hefboomen in handen heeft om er een antwoord op te geven. “We staan op een kantelpunt en we moeten nadenken over hoe we ons lot terug in eigen handen gaan nemen. We moeten mensen en ondernemers helpen om onze samenleving schokvast te maken en ook minder afhankelijk te zijn van externe spelers met andere belangen.”

“De sector moet niet alleen bezig zijn met het verdienen van centen, maar vooral met de toekomst van mensen. Dat moet het verhaal zijn, dat moet de houding zijn. Indien dit niet het geval is, zal de sector verder weggemarginaliseerd worden omdat het raakvlak tussen mens en product minder en minder evident en belangrijk wordt. Ons land kampt met een enorme behoefte aan investeringen over de hele lijn: publiek, privaat, high tech, low tech... Het enige probleem is dat we momenteel los van

overheidsobligaties heel weinig vehikels hebben die mensen toelaten om met een bepaald maatschappelijk en financieel rendement die toekomst vorm te geven. We hebben zo bijna perverse toestanden waarbij er vrachten geld op de rekeningen staan maar waarin dat geld zeer beperkt en zeer terughoudend wordt geactiveerd om de toekomst een stuk mee vorm te geven. Het spaargeld van gezinnen wordt opgepot op spaarrekeningen, terwijl de regering zich alsmaar meer in de schulden werkt en elders in de wereld het kapitaal gaat halen. Verzekeraars en bankiers kunnen hier een zeer belangrijke rol spelen om de behoefte aan investeringen te koppelen aan investeringen met laag risico, bv. in de infrastructuur, want op die manier wordt de omgeving zichtbaar mooier gemaakt en hebben mensen het gevoel dat ze in zichzelf investeren.” Naast investeringen in vitale infrastructuur wijst Holslag ook

op het belang om kansen te bieden aan lokale ondernemers. “Er bestaat een grote opportuniteit voor de financiële sector om ondernemers te ondersteunen die op een duurzame, innovatieve manier dingen willen creëren. Vroeg of laat zullen we ook hier terug meer dingen moeten gaan maken.” Hij ziet hierin een opportuniteit aan twee kanten, nl. in het meecoachen van die nieuwe generatie van ondernemers en het koppelen aan grote en kleine investeerders.

“De sector moet mensen aanzetten om consequent te zijn. Je kunt geen waardige toekomst willen en dan ons vermogen voor een stuk wegsturen naar activiteiten die industrie weghalen en een economische toekomst elders bouwen. We moeten ons vermogen investeren in die betere toekomst, zo niet wordt het moeilijk om onze toekomst veilig te stellen”, sluit Holslag af.

Het toezicht van de FSMA op de tussenpersonen

Als tweede gastspreker op ons congres mochten we Henk Becquaert verwelkomen, directielid van de FSMA, onder meer verantwoordelijk voor het toezicht op de tussenpersonen.

VERDUIDELIJING VAN DE TOEZICHTSROL VAN DE FSMA

Henk Becquaert gaf een overzicht van het volledige landschap van zelfstandige financiële tussenpersonen die ingeschreven zijn bij de FSMA en de evolutie ervan. Wie daarin geïnteresseerd is en meer details wil, kan de presentatie van Henk Becquaert raadplegen op onze website. Hij vond het ook belangrijk toe te lichten hoe de FSMA haar rol als toezichthouder ziet. Een belangrijk aspect van toezicht is informeren, uitleggen en guidance geven aan de sector. De FSMA geeft via diverse kanalen mee wat de verwachtingen zijn van de FSMA met betrekking tot de wetgeving en hoe de tussenpersoon die het beste toepast.

Daarnaast verwacht de FSMA dat de tussenpersoon zijn dossier up to date houdt en wijzigingen doorgeeft.

De FSMA doet ook controles en ze doet dat op twee manieren. De eerste is on desk controle. Hierbij wordt gecontroleerd op basis van de informatie waarover de FSMA zelf beschikt. Dat kan zijn op basis van incoherentie en onvolledigheid van het dossier, maar het kan ook gaan om klachten die bij de FSMA binnenkomen of om artikels over een bepaalde tussenpersoon in de kranten. De tweede manier waarop de FSMA controleert, zijn controles ter plaatse. Die gebeuren op basis van een gerichte selectie, bv. tussenpersonen die complexe producten verkopen, tussenpersonen die zelf een ingewikkelde structuur hebben, tussenpersonen waarover klachten binnenkomen... Het gaat om een 100 à 150-tal controles per jaar.

Verder werkt de FSMA op basis van risico-inschatting, wat ook de

reden is voor het rondsturen van vragenlijsten. De FSMA be vraagt niet alleen de tussenpersoon, maar ook de verzekeraars en banken over hun netwerk en producten. Ten slotte wordt die informatie met elkaar gekruist en kan de FSMA tot bepaalde conclusies komen.

DE ROL VAN DE FSMA MET BETREKKING TOT DE VERGOEDING VAN DE TUSSENPERSOON

De vergoeding van de tussenpersoon wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de tussenpersoon en de financiële instelling. De vergoeding mag in principe vrij worden bepaald. Waar komt de FSMA dan tussen? Wanneer vergoedings-systemen worden uitgewerkt waarbij de gedragsregels niet worden gerespecteerd, kan de FSMA optreden.

De fundamentele gedragsregel stelt dat de tussenpersoon loyaal en billijk moet handelen ten aanzien van de klant. De klant moet centraal staan



Henk Becquaert, directielid van de FSMA

en het vergoedingssysteem van de tussenpersoon mag daar geen belangenconflict creëren.

GEDRAGSREGELS MET BETREKKING TOT VERGOEDINGEN

De gedragsregels zijn verschillend naargelang het product dat verkocht wordt. Binnen de verzekeringen zijn er, bv. verschillende gedragsregels van toepassing naargelang het om een verzekeringsproduct met of zonder beleggingscomponent gaat. Zo wordt voor verzekeringen met een beleggingscomponent bepaald dat inducements geen negatieve impact mogen hebben op de kwaliteit van de dienstverlening van de tussenpersoon. Iets wat in de praktijk een moeilijke oefening blijkt te zijn.

Het algemeen principe is dat de vergoedingsregeling van de verzekeringsdistributeur er niet toe mag aanzetten een klant een bepaald verzekeringsproduct aan te bevelen, terwijl hij een ander product zou kunnen aanbieden dat beter aan de behoeften van de klant zou voldoen.

Ook proportionaliteit speelt een rol in de verloning: de vergoeding moet redelijk zijn in verhouding tot de dienstverlening. Het verkopen van een spaarproduct is bijvoorbeeld gemakkelijker in detail uit te leggen dan een investeringsproduct. Daar kan rekening mee gehouden worden bij de vergoeding.

Daarnaast is het belangrijk om ervan bewust te zijn dat er belangenconflicten kunnen zijn. Henk Becquaert ziet hier in de sector duidelijk vooruitgang en meer aandacht voor het risico op schade aan de belangen van de klant.

Verschiedende vergoedingen blijven uiteraard mogelijk, maar er is alertheid vereist bij bepaalde vergoedingstechnieken. Denk maar aan commerciële acties die een incentive met zich meebrengen of een vergoeding met een hoge minimumdrempel waaronder de productie niet vergoed wordt. Een aandachtspunt, bijvoorbeeld, is waar een verzekeringsmakelaar maar van één verzekeraar een product verkoopt.

Dat kan gemotiveerd worden, maar de makelaar moet in zo'n situatie alert zijn voor belangenconflicten. Het product-goedkeuringsproces ondersteunt een goed beheer van belangenconflicten. Geeft het product value for money? Zaken zoals gsm-verzekeringen zijn problematisch.

Tot slot verwees Henk Becquaert naar regelgeving die in de pipeline zit. Vanaf 1 januari 2022 zou nieuwe regelgeving in werking moeten treden met betrekking tot de bijscholing, het statuut van PCP en subagent in opleiding, vrijstelling van examens op basis van bepaalde diploma's... Het is de bedoeling om op termijn de regels op dit vlak voor de verschillende sectoren (bank, verzekeringen en kredieten) te vereenvoudigen en te harmoniseren. Zodra deze regelgeving gepubliceerd is, zal de FSMA de tussenpersonen op de hoogte brengen via nieuwsbrieven.

“Sluit je aan bij onze beroepsvereniging en vraag ons om advies voordat je contracten tekent”

Dit jaar is onze directeur, Carine Vansteenbrugge, twintig jaar in dienst bij BZB-Fedafin. Het leek ons dan ook het uitgelezen moment om haar enkele vragen te stellen over haar loopbaan.

Wat is de grootste evolutie die je gemerkt hebt in de afgelopen 20 jaar bij BZB-Fedafin?

Ik zie drie grote evoluties die eigenlijk samenhangen, namelijk professionalisering, meer reglementering en digitalisering. Deze hebben geleid tot schaalvergroting en doen dat nog steeds. Wij hebben de evolutie die onze leden hebben meegemaakt moeten volgen en hebben ons advies, onze dienstverlening en de collectieve belangenverdediging opgekrikt naar een ander niveau. Ik ben van oordeel dat de slinger misschien wel wat te ver is doorgeslagen en dat vooraleer bijkomende regelgeving wordt

losgelaten, misschien eerst een en ander moet worden geëvalueerd op zijn effectiviteit. Om maar één voorbeeld te noemen, de informatieverplichtingen naar de klant toe zijn intussen op alle terreinen in de financiële sector zo doorgesloten dat klanten deze info niet kunnen lezen en doorgaans blindelings de precontractuele informatiedocumenten tekenen en zo op het einde van de rit nog minder beschermd zijn dan voorheen. Want hebben ze net niet ondertekend dat ze alle precontractuele info hebben ontvangen? Iedereen is zich voortdurend aan het indekken tegen iedereen. Ook wij adviseren onze leden om zoveel mogelijk op mail of op papier te zetten om zich in te dekken. Op het einde van de rit moeten we ons toch de vraag stellen in hoeverre dit verwijderd raakt van de missie van zo'n zelfstandige financiële tussenpersoon.

Welke (juridische) zaak/gebeurtenis zal je altijd bij blijven?

De herstructurering van Record Bank door ING en de daaruit voortvloeiende

onderhandelingen over de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten. Dat was een zeer heftige periode. Wat gebeurde was ongezien. Het aantal getroffen agenten was enorm. Door een open brief te versturen en te laten publiceren in de kranten, zijn we erin geslaagd de bevoegde ministers te overtuigen van de noodzaak de bank te dwingen tot een correcte oplossing met een bevredigend akkoord voor de Recordagenten. De banksector zag zich door dezelfde ministers onder druk gezet om een gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten af te sluiten. Hier werden we met heel veel tegendruk van de banksector geconfronteerd. Soms werd er echt wel op de man gespeeld, wat alleen maar aantoonde hoe hoog de inzet was. Alhoewel nog een en ander aan te merken is op de gedragscode, is dit een realisatie waar we fier op mogen zijn. Vandaag wordt die gedragscode geëvalueerd en worden aanpassingen onderhandeld op die punten waar de gedragscode te onduidelijk bleef.

Wat is het leukste deel van jouw job?

Dat is moeilijk te zeggen. Het is net de afwisseling in de job die het zo boeiend maakt.

Het is gewoon een zeer voldoening gevende job en dit op verschillende fronten. Zowel het individuele juridische advies, de algemene belangenverdediging ten opzichte van de bank of verzekeraars, het politieke lobbywerk om zaken te veranderen, als het overleg met de toezichthouder en de sectororganisaties laten toe om kleine steentjes te verleggen. Als dat eens niet lukt, kan het wel bijzonder frustrerend zijn, maar we verdedigen dan ook de financiële tussenpersonen die in een zware afhankelijke positie zitten, waardoor de actiemogelijkheden beperkt zijn.

Ondanks de komst van Vera om het juridische werk wat te verdelen en Albert die fulltime voor BZB-Fedafin optreedt, zitten mijn dagen overvol en vliegt de tijd voorbij. Daarnaast speelt het menselijke aspect een grote rol. Het is bijzonder leuk samenwerken met de collega's, Albert en de mensen van het bestuur. Ook de appreciatie van de leden voor het werk dat we verrichten, doet enorm veel deugd. Het gebeurt wel eens – zij het zelden en soms terecht – dat we de frustratie of ontevredenheid van leden over ons uitgekapt zien, al is dat vaak volkomen begrijpelijk, gezien de druk waaronder veel van onze leden moeten presteren.

“Zelfstandige financiële tussenpersonen zijn sociale mensen, wiens missie het is om mensen te adviseren en te coachen in de belangrijke momenten in hun leven”

Wat heb je bijgeleerd de afgelopen 20 jaar?

Wat ik vooral heb geleerd, is dat geld een bijzonder grote trigger is die zeker niet het mooiste in de mens naar boven haalt. De financiële sector is geen liefdadigheidssector en ik sta er toch soms van versteld van hoe hard het er soms aan toegaat.



Carine Vansteenbrugge, Directeur BZB-Fedafin

Ik heb het dan niet over onze leden voor alle duidelijkheid. Het is intussen mijn overtuiging geworden – en ik maak er mij niet sympathiek mee – dat zelfregulering in een sector waar geld zo'n rol speelt, niet werkt.

Maar tegelijk heb ik geleerd dat de zelfstandige financiële tussenpersonen sociale mensen zijn, wiens missie het is mensen te adviseren en te coachen in de belangrijke momenten in hun leven. Ik merk bij heel wat van onze leden grote frustratie over het feit dat de financiële instellingen via financiële triggers hen willen sturen in een richting die daar soms haaks op staat. De financiële sector is meer en meer afgeweken van wat onze leden drijft in deze business. Jonathan Holslag stelde op ons congres nog dat de financiële sector niet alleen bezig moet zijn met het verdienen van centen, maar vooral met de toekomst van mensen. Indien dit niet het geval is, zal volgens hem de sector verder weggemarginaliseerd worden. Hopelijk hebben

de aanwezige CEO's dit ook gehoord. Tijdens de debatten heb ik in elk geval wel positieve signalen in de goede richting opgevangen.

Welke raad zou je een startende zelfstandige tussenpersoon willen geven?

Sluit je aan bij onze beroepsvereniging en vraag ons om advies voordat je contracten begint te tekenen. De contracten die je tekent, de verbintenissen die je daar op jou neemt, bepalen het kader waarin je werkt gedurende jaren. Advies van bij het begin verhindert niet alleen bepaalde onevenwichtige bepalingen, maar geeft ook gemoedsrust. Zorg er verder ook voor dat je jouw klanten altijd recht in de ogen kunt kijken. Als het niet je missie is om de klant te helpen, dan raad ik je aan om een ander beroep te kiezen.

Winnaars Levensverzekerings- trofeeën DECAVI 2021

Op 27 oktober werden de Levensverzekeringstrofeeën DECAVI uitgereikt aan de verzekeraars. De jury, bestaande uit Pierre Devolder, Laurent Feiner, Gérard Vandenbosch, Philippe Muys, Albert Verlinden, Marc Willame en Erik Van Camp, evalueerde de contracten op basis van vier pijlers: rendabiliteit, verzekeringskarakteristieken, communicatie en innovatie. Covid-19 zorgde voor een delicate en zware periode voor de verzekeringssector, maar ook voor heel wat interessante uitdagingen. Benieuwd naar de winnaars? Lees dan vooral verder.

MIJN PENSIOEN PARTICULIEREN

In de eerste categorie *Mijn pensioen particulieren* werden maar liefst vijf winnaars gekozen, elk met een specifiek product dat de aandacht trok van de jury. Federale Verzekering ging dankzij Vita Pensioen aan de haal met de trofee voor *Mijn spaargeld: gewaarborgde intrestvoet-sparen*. De reden hiervoor is dat ze de laatste zeven jaar uitstekende rendementen geeft. Vivium won op zijn beurt de

trofee *Mijn investering: gewaarborgde intrestvoet* met zijn Capiplan. Ook hier gaf het totale rendement de doorbraak, alsook het mooie aanbod in tak 23 en enkele aanvullende waarborgen. Belfius Insurance mocht de trofee *Mijn beleggingen: Gamma Multi-support Tak 21-23* in handen nemen omdat het contract KITE MIX zekerheid en dynamisme mooi combineert. Bovendien is het contract ook zeer toegankelijk: het kan al vanaf €1000 voor de eerste storting en €25

voor alle volgende stortingen. De award *Mijn beleggingen: Levensverzekering gekoppeld aan een beleggingsfonds (Tak 23: Medium Risk)* ging naar AG met AG Life Equity World Aqua. Het fonds speelt in op één van de belangrijkste uitdagingen van de toekomst, nl. het thema water. Concreet bestaat het fonds voor 100% uit internationale aandelen en wil het de waarde van zijn activa op middellange termijn verhogen. Daarvoor belegt het fonds continu minstens 75% van zijn vermogen in aandelen van bedrijven die actief zijn in de water-en/of verwante sectoren, mits ze bezig zijn met duurzame ontwikkeling, een kwalitatieve financiële structuur hebben en potentiële winstgroei. Ten slotte sleepte Athora Belgium nog de prijs *Mijn beleggingen: Levensverzekering gekoppeld aan een beleggingsfonds (Tak 23: High Risk)* in de wacht met zijn Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained-contract. Het fonds Mainfirst-Global Equities Unconstrained is een wereldwijd aandelenfonds dat belegt in bedrijven met een hoog groeipotentieel.

Gunter Uytterhoeven
(Chief Marketing Officer)
en **Albert Verlinden**
(CEO BZB-Fedafin)



jury DECAVI

Het fonds richt zich op structurele groeithema's, zoals luxe, robotica en nieuwe technologieën.

MIJN PENSIOEN ZELFSTANDIGEN

De tweede categorie betrof drie trofeeën met betrekking tot 'mijn pensioen zelfstandigen'.

AXA Belgium kreeg de trofee voor *Vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen (VAPZ)* met zijn Pension Plan Pro. Het betreft een gamma van tweedepijlerproducten voor zelfstandigen met een innovatief karakter dat zich uit in de verticale garantiestructuur in tak 21 en de levenscyclusstrategie. Ook Federale Verzekering ging met een prijs lopen dankzij het F-manager VIP.2-product, dat zorgt voor een hoger globaal rendement zonder te raken aan de solvabiliteit. De prijs voor 'Pensioenovereenkomst voor zelfstandigen POZ' ging ten slotte nog naar Vivium met het Capiplan POZ. Het product werd genomineerd omdat



het zelfstandigen zonder vennootschap toelaat een bijkomend pensioen in de tweede pijler op te bouwen in aanvulling op hun VAPZ.

MIJN RISICO

Ook in de categorie 'mijn risico' werden maar liefst 4 prijzen uitgereikt.

De trofee *Mijn overlijden gekoppeld aan een hypothecaire lening (schuldsaldoverzekering)* ging dit jaar naar twee laureaten, nl. NN en AFI ESCA.

NN zet met Hypo Care in op de cruciale beschermingsbehoefte van de klant, mede dankzij de interessante aanvullende waarborgen in geval van kanker en arbeidsongeschiktheid. AFI ESCA biedt met het Protectim contract een schuldsaldoverzekering met competitieve tarieven aan haar klanten. Het DELA Uitvaartzorgplan sleepte de prijs 'Uitvaartverzekering' in de wacht. Het gaat om een kapitaalsverzekering met uitgebreide ondersteuning na de uitvaart. DKV Belgium ging met zijn Plan GI Continuity+Exo met de prijs *Mijn Gewaarborgd Inkomen* aan de haal.



En wat met uw persoonlijke aansprakelijkheid?

Een verhoogde kans op aansprakelijkheid als gevolg van een recessie, fusie en overname, verstrengd toezicht en snel wijzigende regelgevingen raken elke ondernemer.

Iedere bestuurder heeft belangrijke verantwoordelijkheden in de uitvoering van zijn of haar onderneming. Fouten of nalatigheden geven steeds vaker aanleiding tot schadeclaims, ofwel het opstarten van strafrechtelijke of administratieve onderzoeken. De snelheid waarmee de huidige maatschappij verandert en de trends die hieruit voortvloeien, gaan gepaard met een toenemend aantal risico's. Deze ontwikkelingen hebben duidelijk effect. In de afgelopen jaren worden bestuurders namelijk steeds meer persoonlijk aangesproken voor hun bestuursdaden.

Zo heeft de sector van zelfstandige financiële tussenpersonen de afgelopen tijd een toename van fusies en overnames gekend. Met als resultaat: een stijging in het aantal schades bestuurdersaansprakelijkheid omwille van vermeende misleiding of vanuit de vraag naar wijzigingen in het bestuur.

“FOUTEN OF NALATIGHEDEN GEVEN STEEDS VAKER AANLEIDING TOT SCHADECLAIMS, OFWEL HET OPSTARTEN VAN STRAFRECHTELIJKE OF ADMINISTRATIEVE ONDERZOEKEN.”

Ook op andere gebieden vinden er ontwikkelingen plaats. De verstrenging in toezicht en handhaving én steeds meer nieuwe wetgevingen zorgen voor een toenemende complexiteit in het reguleringslandschap. Environmental Social Governance (ESG) is een steeds belangrijker onderwerp voor bestuurders en directieleden. Zo eisen aandeelhouders, toezichthouders en het algemene publiek dat ondernemingen ESG bovenaan op hun agenda plaatsen. Bij nalatigheid kunnen bedrijven te maken krijgen met aansprakelijkheden zoals: niet behaalde klimaatdoelstellingen, gebrek aan diversiteit, schendingen van de mensenrechten, beschuldigingen van corruptie of inbreuken op gezondheid en veiligheid. Redenen genoeg om te weten dat een degelijke polis Bestuurdersaansprakelijkheid (D&O) onmisbaar is geworden de dag vandaag.

“DE VERSTRENGING IN TOEZICHT EN HANDHAVING ÉN STEEDS MEER NIEUWE WETGEVINGEN ZORGEN VOOR EEN TOENEMENDE COMPLEXITEIT IN HET REGULERINGSLANDSCHAP. BESTUURDERS KUNNEN NU MEER DAN OOIT** BLOOTGESTELD WORDEN AAN SCHADE-EISEN.”**

Een polis Bestuurdersaansprakelijkheid (D&O) verzekert uw persoonlijke aansprakelijkheid voor bestuursfouten en draagt, binnen de grenzen van de polis, de financiële schade alsook de verdedigings-/gerechtskosten als u zich voor de rechtbank moet verantwoorden voor een (vermeende) bestuursfout.

De D&O verzekering, aangeboden door BZB-Fedafin en AIG, biedt dan ook verschillende voordelen om elke bestuurder zo goed mogelijk te verzekeren:

- Bescherming van het privévermogen van alle vorige, huidige en toekomstige bestuurders
- Brede definitie van bestuurder met dekking voor alle personen/management-vennootschappen voor de bestuurstaken opgenomen in de verzekerde vennootschappen
- De polis voorziet vergoeding van schadeloosstellingen en verdedigingskosten
- Wereldwijde dekking
- Geen sublimieten
- ...

Sluit als BZB-Fedafin-lid een D&O verzekering af vanaf € 166,50. Neem contact op met BZB-Fedafin voor meer informatie of neem direct contact op met de verzekeringsmakelaar via info@datafin.be.



Winnaars en jury DECAVI-awards

Het plan beschermt het inkomen tijdens de loopbaan en biedt een levenslange dekking tegen zorgbehoefte.

ANDERE CATEGORIEËN

In de categorie *Innovatie* werd de prijs uitgereikt aan Allianz Benelux met Allianz Fit for Growth, een intern beleggingsfonds dat wordt gecommercialiseerd in het deel tak 23 van de levensverzekeringen Allianz Excellence, Allianz Excellence Plan, Allianz Retirement en Plan for Life +. De trofee *Digitalisatie* ging dit jaar naar AXA Belgium voor de Digital Customer & Broker Journey in Life & Health, waarmee het verschillende digitale initiatieven ontwikkeld heeft om de eindklant en de makelaar van dienst te zijn.

De trofee in de categorie *Maatschappelijke inzet-communicatie* ging dit jaar naar AG Insurance voor zijn verschillende communicaties rond kankerpreventie. *Maatschappelijke inzet-pandemie* ging dan weer naar Ethias voor de maatregelen van de verzekeringssector voor bedrijven en natuurlijke personen die tijdelijk werkloos zijn of in financiële moeilijkheden bekeren, net als de dekkingsuitbreidingen voor verschillende sectoren.

In de categorie *Beste publiciteitscampagne* was Axa Belgium de grote winnaar met zijn campagne "Know your Can" met Belgische trots Nafi Thiam. Het doel van de campagne is AXA te positioneren als een aanmoedigende partner op wie men kan rekenen.

De prijs in de categorie *Duurzaam beleggen* ging naar NN Insurance Belgium. Hun methode, Duurzaam



Philippe Engelen (Middle Office Life Manager) en **Albert Verlinden** (CEO BZB-Fedafin)

en Verantwoord Beleggen, neemt factoren als milieu, maatschappij en goed bestuur op in de analyse van investeringsopportunities.

De laatste award *Makelaars* die werd uitgereikt, werd toegekend door FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen) en Feprabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) in plaats van door de jury. Dat deden ze op basis van een enquête die afgenomen werd bij hun aangesloten

makelaars. AG bleek de grote winnaar te zijn. Frédéric Van Dieren zei hierover: "AG blijft zichzelf bewijzen door zijn innovatie en dynamiek en blijft jaar na jaar de uitverkoren partner van onafhankelijke verzekeringsmakelaars."

**WILT U HET VOLLEDIGE
VERSLAG LEZEN?**

Raadpleeg dan de website van DECAVI.

Investerings fiscaal terugverdienen via de investeringsaftrek

Plan je investeringen voor je onderneming? Goed nieuws: investeringen zijn tijdelijk voordeliger. Dat komt door de verhoging van de investeringsaftrek. Het loont dus om investeringen niet uit te stellen tot volgend jaar, maar om ze nu te realiseren.

WELK PERCENTAGE IS VAN TOEPASSING?

Als je bedrijf investeert, kan je de winst verminderen met een gewone investeringsaftrek. Deze aftrek is een percentage van de aankoopprijs. Het percentage van de investeringsaftrek wijzigde sinds 2018 regelmatig.

Doe of deed je als zelfstandige of kleine vennootschap investeringen:

- tussen 1 januari 2018 en 31 december 2019 geniet je een investeringsaftrek van 20 %.
- tussen 1 januari 2020 en 11 maart 2020 geniet je een investeringsaftrek van 8 %.
- tussen 12 maart 2020 en 31 december 2022 geniet je een investeringsaftrek van 25 %.

Als het boekjaar van je vennootschap niet samenvalt met het kalenderjaar, dan is het mogelijk dat je vennootschap

drie verschillende percentages moet toepassen in functie van de investeringsdatum van de verschillende investeringen.

CIJFERVOORBEELD VENNOOTSCHAP

Je wil met je vennootschap een investering doen van 50.000 euro en wordt jaarlijks belast aan het normale belastingtarief. Het fiscaal voordeel is dan afhankelijk van het tijdstip van investering.

Dit voorbeeld geeft duidelijk weer dat een investering fiscaal gunstiger is in de periode van 12 maart tot en met 31 december 2022.

GEEN WINST ... WAT NU?

Als je onderneming in het investeringsjaar geen winst maakt, dan kan zij de investeringsaftrek niet toepassen. Kortom, geen

winst, geen aftrek. Gelukkig gaat de aftrek niet verloren en kan je die overdragen.

Werk je als zelfstandige zonder vennootschap, dan kan je de aftrek onbeperkt in de tijd overdragen.

Als je via een vennootschap werkt, dan is de aftrek maar voor één jaar overdraagbaar.

AANDACHTSPUNTEN

Wil je gebruikmaken van de gewone investeringsaftrek, dan moet je enkele zaken in het achterhoofd houden:

1. Enkel zelfstandigen en kmo-vennootschappen kunnen de gewone investeringsaftrek genieten. Grote vennootschappen zijn dus uitgesloten.
2. Je kan de investeringsaftrek enkel toepassen op nieuwe investeringen die afschrijfbaar zijn over ten minste drie jaren. Een aantal investeringen

GOED OM TE WETEN!

De coronawetgeving zorgt voor een uitzondering voor investeringen die zijn gedaan van 1 januari 2019 t.e.m. 31 december 2021. Die aftrek kan je vennootschap twee jaren overdragen. Stel je vennootschap heeft een machine gekocht in 2019 en het boekjaar 2019 eindigde met een verlies. De niet-benutte investeringsaftrek werd dus overgedragen naar het boekjaar 2020. Door de coronacrisis eindigt je vennootschap opnieuw met een verlies. Dankzij de nieuwe coronawetgeving kan je deze aftrek een tweede keer overdragen naar het boekjaar 2021.

		Investeringsaftrek	Belastingvoordeel	Afschrijvingen	Belastingvoordeel	Totaal belastingvoordeel
2019		€ 10.000 (€ 50.000 x 20%)	€ 2.958 (€ 10.000 x 29,58%)	€ 50.000 over bv. 5 jaar afschrijven	€ 12.958	€ 15.916
2020 - 2022	01.01.20 – 11.03.2020	€ 4.000 (€ 50.000 x 8%)	€ 1.000 (€ 4.000 x 25%)	€ 50.000 over bv. 5 jaar afschrijven	€ 12.500	€ 13.500
	12.03.2020 – 31.12.2022	€ 12.500 (€ 50.000 x 25%)	€ 3.125 (€ 12.500 x 25%)	€ 50.000 over bv. 5 jaar afschrijven	€ 12.500	€ 15.625

zijn uitgesloten zoals bijvoorbeeld een personenwagen.

3. Maakt je vennootschap dit jaar geen winst en verwacht je volgend jaar ook geen winst, dan is het voor bepaalde investeringen (bijvoorbeeld energiebesparende investeringen) interessanter om te kiezen voor

een andere investeringsaftrek. Het percentage is dan lager (bijvoorbeeld 13,5 %), maar het heeft wel als voordeel dat je die aftrek onbeperkt in de tijd kan overdragen. Die aftrek gaat dus niet verloren.

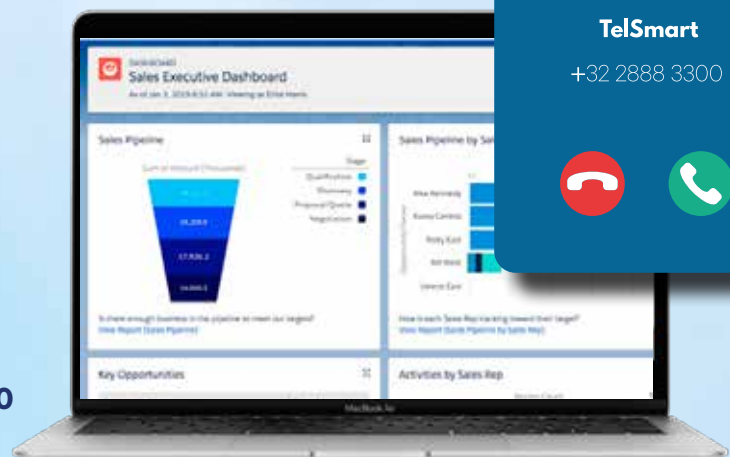
MEER WETEN?

Heb je vragen over de investeringsaftrek of wil je er meer over weten? Neem dan contact op met je accountant. Hij of zij helpt je graag verder.

MAXIMALISEER je klantervaring met een FRICTIELOOS telefonie platform.

De #1 meest gebruiksvriendelijke telefonie software die koppelt met jouw CRM.

Vraag nu je gratis MyTelSmart demo via rob@telsmart.eu of bel +32 2888 3300



VIVIUM DIGITAL AWARDS

nieuwe editie 2022

Dé ontmoetingplek voor makelaars en insurtechs

Benieuwd hoe collega-makelaars digitaliseren?
Ontdek de /digitalks

Helemaal 'up-to-speed' met de digitale evoluties?
Noteer alvast het event op 29 maart 2022 in uw agenda

Ontdek er alles over op
www.viviumdigitalawards.be

Een initiatief van



Jury Partners



Supporting Partners



“Segmentatie is key in dit verhaal”



Joeri Maes, CEO BrokerCloud

Een tijdje geleden besliste BZB-Fedafin om met BrokerCloud in zee te gaan om de makelaar te ondersteunen in het opstellen van modeldocumenten en commerciële brieven. BrokerCloud Connected zorgt voor meer administratieve efficiëntie voor de makelaar: het beheerpakket brengt verschillende administratieve en digitale tools samen onder één dak. Het bedrijf zet sterk in op digitalisering: het werkt met een 100% cloud based beheerpakket en het heeft heel wat samenwerkingen lopen met partners die inzetten op het digitale, zoals myFaro, WeGroup, Harmony enz. en nu is dus ook BZB-Fedafin aan de beurt. Wij spraken met Joeri Maes, CEO BrokerCloud, om de samenwerking tussen BrokerCloud en BZB-Fedafin nader toe te lichten.

Wat houdt de samenwerking tussen BrokerCloud en BZB-Fedafin juist in?

Elke makelaar zou gebaat zijn bij een aantal standaardteksten en sjablonen om, bijvoorbeeld, een mailingcampagne op te zetten. Het probleem is echter dat hij niet altijd tijd heeft om die op te stellen of niet goed weet hoe hij eraan moet beginnen. BZB-Fedafin beschikt over een hele bibliotheek aan documenten waarmee ze de makelaar wil ondersteunen, maar die dient hij zelf nog te downloaden, eventueel te voorzien van variabelen en vervolgens te uploaden in zijn BrokerCloud. Dat is niet voor elke makelaar even evident. Om het wat makkelijker te maken, kan BZB-Fedafin gebruik maken van de helikoptermodus op BrokerCloud Connected en de modeldocumenten daar aanbieden aan haar leden die ook gebruikmaken van BrokerCloud. Op die manier kan BZB-Fedafin de modeldocumenten en sjablonen klaarzetten voor de verschillende leden. Dat bespaart de makelaars weer heel wat tijd, aangezien ze geen variabelen of bewerkingen meer moeten toevoegen. Uiteraard kunnen ze wel nog bewerkingen uitvoeren en ervoor kiezen om de documenten gewoon als leidraad te gebruiken. BZB-Fedafin zal ook in commerciële brieven en mailings voorzien over o.a. pensioensparen, die de makelaar dan eenvoudig kan doorsturen naar zijn klanten. Segmentatie is dan ook key in dit verhaal. In de helikoptermodus kan BZB-Fedafin de segmentatietool van BrokerCloud gebruiken en het leven van de makelaar vergemakkelijken door hem op die manier proactief te ondersteunen.

Welke nieuwe functionaliteit hebben jullie ontwikkeld en kun je kort toelichten wat die precies inhoudt?

De nieuwste functionaliteit die we ontwikkeld hebben, is de campagnemodule. Daar kan

je eigenlijk een commerciële mailing mee versturen naar jouw doelpubliek, zijnde een segment binnen jouw BrokerCloud-beheerpakket. Je kunt dan ook op klantenniveau zien of iedereen jouw campagne ontvangen heeft en wat jouw klanten ermee gedaan hebben. In tegenstelling tot de concurrentie kan je via BrokerCloud en diens segmentatietool zeer makkelijk de juiste doelgroep targeten. Wil je een mailing uitsturen over pensioensparen? Selecteer dan gewoon het segment, bv. 18-65-jarigen en de mail komt onmiddellijk terecht bij de correcte doelgroep.

Waarom werd deze functionaliteit ontwikkeld en wat is het voordeel voor de makelaar om hiermee te werken?

We merkten vooral dat makelaars het toch moeilijk hadden met segmentatie. We willen er met de functionaliteiten van BrokerCloud voor zorgen dat de makelaar minder tijd steekt in administratie en dat de dingen vlotter gaan verlopen. Het idee daarachter is natuurlijk dat makelaars op die manier meer tijd hebben om commercieel te besteden en zich meer kunnen richten op hun klanten. De hamvraag is dan uiteraard: hoe kunnen ze dat doen? Het antwoord is vrij simpel: er is niets makkelijker dan verkopen aan mensen die jou al vertrouwen. Op basis van de segmenten kan je kijken welke klanten al bepaalde polissen bij jou hebben en welke nog interessant kunnen zijn voor hen. Dan kan je hen daar een mail over sturen en hop, de trein is vertrokken.



Nieuw!

Doe meer met Brio. Zelfs tarieven vergelijken.



Wil je graag snel en efficiënt tarieven vergelijken in je eigen Brio? Dat kan! Dankzij de nieuwe geïntegreerde multitarificatietool 'Brio Compare' start je nu een tarificatie voor auto vanuit Brio en kan je zelf de beste voorwaarden voor je klanten aanbieden.

Tarieven vergelijken was nog nooit zo makkelijk.

Ontdek alle voordelen van Brio Compare op www.portima.com/nl/brio-compare

Nieuw ledenvoordeel WeGroup



Laurien Braeckman,
Commercieel Directeur WeGroup

De verzekeringswereld is constant in verandering. Sinds de pandemie is digitalisatie nog meer in een stroomversnelling gekomen, maar ook andere factoren zoals klimaatverandering of economische schommelingen zorgen ervoor dat verzekeringsondernemingen en tussenpersonen zichzelf constant moeten heruitvinden. Het kiezen van de juiste partners en hulpmiddelen is daarbij cruciaal. Daarom heeft BZB-Fedafin voor haar leden een akkoord gesloten met de Belgische InsurTech WeGroup. Wij interviewden Laurien Braeckman, commercieel directeur bij WeGroup, om de samenwerking toe te lichten.

Wie is WeGroup en hoe lang bestaan jullie al?

WeGroup is een InsurTech bedrijf dat zich toelegt op innovatie binnen de

verzekeringssector. Dankzij het digitale verzekeringsplatform 'Louise' groeiden we als Gentse start-up op vier jaar tijd uit tot een onderneming van meer dan 40 medewerkers dat naast de Belgische thuismarkt ook actief is in markten als Nederland en Frankrijk. Door die snelle groei slaagden we er niet alleen in om zo'n 5 miljoen euro aan extern kapitaal op te halen, ook sleepten we maar liefst 17 internationale prijzen en onderscheidingen in de wacht, waaronder in België drie keer de winnaar van de Vivium Digital Awards en de bekroning 'Belgium Startup of the Year' in 2020, licht Commercieel Directeur Laurien Braeckman trots toe.

Kan je ons wat meer vertellen over Louise?

Louise is een 24/7 virtuele kantoormedewerker die helpt bij het adviseren van klanten, het uitvoeren van administratieve taken en het genereren van nieuwe prospecten. Het digitaal distributieplatform stelt verzekeringsmakelaars in staat om hun klantgesprekken digitaal te ondersteunen door het maken van uitgebreide risico- en behoeftesanalyses en deze te koppelen aan de producten van hun partnermaatschappijen: ze matcht daarbij het beste verzekeringsproduct aan het individueel profiel van de klant. Louise biedt zodus de mogelijkheid om het aanbod van verschillende verzekeringsmaatschappijen in enkele seconden te vergelijken, waarbij er rekening wordt gehouden met de prijs en polisvoorwaarden.

Wat is het voordeel voor de makelaar?

We richten ons erop om de interne werking van verzekeringsaanbieders en de communicatie met hun klanten aanzienlijk te verbeteren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van state-of-the-art technologie, het

platform combineert namelijk CRM-data uit het beheerpakket van de makelaar met externe gegevensbronnen. Op die manier kan het risico- en behoefteprofiel nog preciezer in kaart gebracht worden, voor advies op maat van de klant. Met de vernieuwde tool 'Campagnes' kunnen nieuwe leads gegenereerd worden en opportuniteiten inzake up- en cross selling geïdentificeerd worden.

Hoe onderscheidt WeGroup zich van andere InsurTech-initiatieven?

Het digitale distributieplatform is een alles-in-één tool die gebruikers de ondersteuning biedt om efficiënter te werken, gezonde portefeuillegroei te realiseren en digitaal te communiceren met klanten en partners. Het systeem staat dus in rechtstreeks contact met het beheerpakket, de software van de partnermaatschappijen en met de klant. Een complete waaier aan oplossingen voor de makelaar van morgen, vertrouwd door een groot netwerk aan partners en meer dan 1.000 makelaars.

Wat is het voordeel voor BZB-Fedafin leden?

Door het akkoord met BZB-Fedafin genieten alle leden van BZB-Fedafin van 15% korting op de jaarlijkse licentiekosten en dat levenslang.

HOE BEKOMT U DIT LEDENVOORDEEL?

Stuur uw aanvraag naar hello@wegroup.be, samen met het attest van uw lidmaatschap, en geniet direct van het voordeel. Liever eerst testen? Ga dan gerust naar de website www.wegroup.be en maak een gratis testaccount aan.

‘Praktijkgids successieplanning’, een onmisbaar naslagwerk voor de zelfstandige financiële tussenpersoon

Sinds kort kan je via Edfin de e-learning ‘Praktijkgids successieplanning’ volgen. Deze e-learning kwam tot stand in samenwerking met Prof. Jos Ruyseveldt, auteur van het gelijknamige boek. Een interview met Prof. Ruyseveldt over de inhoud en het nut voor de zelfstandige financiële tussenpersoon.

Is het boek ook nuttig voor de zelfstandige financiële tussenpersoon?

De ‘Praktijkgids Successieplanning’ is een onmisbaar naslagwerk voor notarissen, accountants, advocaten, bedrijfsrevisoren, maar evengoed voor bankiers, verzekeringsagenten of -makelaars.

Kan u zichzelf kort even voorstellen?

Mijn naam is Jos Ruyseveldt. Ik ben advocaat vermogensplanning te Knokke-Heist. Na mijn jarenlange ervaring in het notariaat (vanaf 1984) begeleid ik sinds 1999 menig particulier en ondernemer in het kader van zijn vermogensplanning. Verder ben ik sinds 1998 professor aan de Fiscale Hogeschool te Brussel en sinds 2001 aan de Antwerp Management School (University of Antwerp). Op regelmatige tijdstippen geef ik opleidingen rond vermogensplanning. Ik heb ook verschillende publicaties op mijn naam staan, waaronder de ‘Praktijkgids successieplanning’.

Kan u ons wat meer vertellen over dit boek, dat ondertussen aan de 5de uitgave toe is?

Zoals in de vorige edities vormt de 5de

uitgave van het handboek ‘Praktijkgids Successieplanning’ een naslagwerk over successieplanning in elk van de drie Belgische gewesten. Het werk omvat vier grote delen:

Deel I: een analytisch gedeelte met de behandeling van de belangrijkste civielrechtelijke beginselen (goederen-, erf- en huwelijksvermogensrecht en de juridische bekwaamheid) en fiscale beginselen rond registratie- en erfbelasting.

Deel II: de instrumenten houdende successieplanning, zoals de testamenten, de huwelijks-, samenlevings-, aanwas- en schenkingscontracten; ook de levensverzekeringscontracten komen aan bod.

Deel III: de controlevehikels, zoals de maatschap, de vennootschap en de private stichting.

Deel IV: een apart deel over planning in vastgoed.

Het boek biedt de juiste informatie aan de zelfstandige financiële tussenpersoon om zich te bewaken of te verdiepen in de materie rond successieplanning. Zo komen de planningstechnieken, zoals de bankgift, de revival van de handgift (gelet op de afschaffing van de buitenlandse schenkingsroute), alsook het gebruik van levensverzekeringsspolissen en de maatschap uitvoerig aan bod. In dat opzicht is het boek dan ook bevattelijk geschreven met de gebruiker in het achterhoofd. Vlot leesbaar en geïllustreerd met diverse praktijkvoorbeelden. De inhoud is wetenschappelijk onderbouwd met bronvermelding van actueel toepasselijke rechtspraak, rechtsleer en fiscale standpunten. Het bevat diverse clausules voor akten, tal van kruisverwijzingen en een uitgebreid trefwoordenregister.



Prof. Jos Ruysseveldt

Uw boek is reeds aan de 5de uitgave toe. Wat is er gewijzigd sinds de vorige uitgave?

Na de aanpassing van het erfrecht (2017-2018) en het vennootschapsrecht (2019) behelst de nieuwe editie o.m. het nieuwe goederenrecht (2021), de alternatieve schenkingswijzen sinds de afschaffing van de buitenlandse schenkingsroute eind 2020.

In het boek wordt ook het facet van fiscaal misbruik van de laatste jaren ontleed en kritisch becommentarieerd, vermits de Vlaamse belastingadministratie ook niet heeft stilgezeten, met talrijke gepubliceerde beslissingen en standpunten als gevolg. Het valt op dat de Vlaamse belastingadministratie rond het begrip fiscaal misbruik zo haar eigen merkwaardige zienswijze hanteert. Een visie die soms tegen de wet ingaat. Gelet op het belang van het fiscaal grondwettelijk legaliteitsbeginsel voor de rechtszekerheid in de praktijk wordt dit een significant item dat dan ook uitvoerig in deze editie aan bod komt. Als professional is het onze taak de belastingplichtige burger hieromtrent correct te informeren.

Edfin biedt je het boek 'Praktijkgids successieplanning' (vernieuwde 5de uitgave) van Prof. Jos Ruysseveldt aan als e-learning (afstandsonderwijs).

Volgende onderdelen uit het boek komen aan bod:

Deel 1 - Civielrechtelijke beginselen:

- Eigendomsrecht & huwelijks- en samenlevingsvermogensrecht
- Rechtsbekwaamheid
- Erfrecht

Deel 2 - Fiscaalrechtelijke beginselen:

- Vlaamse registratiebelasting en het federale registratierecht
- De Vlaamse erfbelasting en het federale successierecht

Deel 3 - Successieplanning:

- Het testament
- Het huwelijkscontract
- Het samenlevingscontract & het aanwascontract
- Het schenkingscontract
- Het levensverzekeringscontract

Deel 4 - Controlemechanismen:

- De maatschap

26 punten bank en 26 punten verzekering

1050 € excl. btw, 700 € excl. btw voor BZB-Fedafin-leden

Gratis voor medewerkers PC 341

Je kan de verschillende onderdelen van het boek ook apart volgen als e-learning. Voor een overzicht, ga naar www.edfin.be (filteren op 'afstandsonderwijs').

Bestel je liever een gedrukt exemplaar van het boek 'Praktijkgids successieplanning' (vernieuwde 5de uitgave)?

Dan kan dit via volgende link: <https://www.praktijkgids-successieplanning.be/ef/>.

De verkoopprijs bedraagt 290 euro (excl. 6% btw en portkosten).



DE KRACHT VAN DE TUSSENPERSOON



EEN KRACHTIGE STEM



STEUN EN TOEVERLAAT



BRON VAN INFORMATIE
EN OPLEIDINGEN



UW LIDMAATSCHAP SNEL
TERUGVERDIEND

LIDMAATSCHAPSFORMULIER

Naam en voornaam:

Naam kantoor:

Kantooradres:

Tel: gsm:

E-mail:

Ondernemingsnummer:

Het basislidgeld bedraagt € 325 per kalenderjaar. Dit is voor één zaakvoerder. Werkt u als natuurlijk persoon, dan is uw meewerkende echtgeno(o)t(e) ook inbegrepen. Voor elk bijkomende persoon actief in de zaak voegt u € 30 toe.*

Gelieve dit formulier te sturen naar info@bzb-fedafin.be. Nadien ontvangt u een link naar het volledige lidmaatschapsformulier en een uitnodiging tot betaling.

Tarieven

Basislidgeld	€ 325,00	+ 4 pers.	€ 445,00	+ 8 pers.	€ 565,00
+ 1 pers.	€ 355,00	+ 5 pers.	€ 475,00	+ 9 pers.	€ 595,00
+ 2 pers.	€ 385,00	+ 6 pers.	€ 505,00	+ 10 pers.	€ 625,00
+ 3 pers.	€ 415,00	+ 7 pers.	€ 535,00	Vanaf 11 pers.	op aanvraag

Handtekening

Datum

De gegevens die BZB-Fedafin over u verkrijgt in het kader van een lidmaatschap, kunnen worden doorgegeven op grond van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen aan commerciële partners voor het bekomen van ledenvoordelen, het verbeteren van onze dienstverlening of aan Edfin vzw (het opleidingscentrum verbonden aan BZB-Fedafin) met het oog op het aanbieden van opleidingen aan leden. Kruis aan indien u dit niet wenst. U kan zich op eenvoudig verzoek verzetten tegen een dergelijke doorgifte door dit te laten weten via gpr@bzb-fedafin.be.

* Het lidgeld is begrensd tot € 2000.