

Momentum

04/'24

26^e jaargang | driemaandelijks | december 2024



Nieuwe
aansprakelijkheidsregels:
welke maatregelen nemen?



bzb
fedafin

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

Afgiftekantoor Aalst
P2A8099



“Dat staat
nochtans wél in
ons **contract**
... denk ik.”

Dat is een
Euromex-
moment.

Vraag naar ons aanbod voor ondernemers.

euromex

rechtsbijstand | protection juridique

Juristen die **luisteren**. En **doen**.



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: 4900, FR 2850

Verspreiding: NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Eiendraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Eiendraat 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.

Het nieuwe jaar staat voor de deur, en daarmee ook een nieuwe reeks uitdagingen.

Al in de eerste maanden van 2025 staan er belangrijke veranderingen te gebeuren. Zo treden binnenkort de nieuwe regels inzake buitencontractuele aansprakelijkheid in werking, wat een grote impact zal hebben op de verzekeringspolissen. Het wordt dan ook een ware taak om alle klanten zo goed mogelijk te begeleiden bij deze belangrijke aanpassing.

Voor wie actief is als bank-, verzekerings- of kredietagent is de afschaffing van de quasi-immuniteit van de hulppersoon een ingrijpende aanpassing die echter geen problemen hoeft te veroorzaken. Al maanden zijn we in nauw overleg met banken en verzekeraars om ervoor te zorgen dat dit contractueel kan worden ingedekt.

Ook op internationaal vlak belooft er volgend jaar veel te gebeuren.

De herverkiezing van Donald Trump zal ongetwijfeld zijn stempel drukken op de wereldeconomie en dat zullen wij hier in Europa ook voelen. Tegelijkertijd staan er in ons eigen land grote hervormingen op til. Het begrotingstekort vraagt om een doortastende aanpak, en dat zal onvermijdelijk zijn weerslag hebben op onze sector. Onze beroepsvereniging volgt de ontwikkelingen dan ook op de voet zodat we jullie belangen ook in 2025 kunnen beschermen.

Tot slot wil ik iedereen bedanken die ons congres in oktober tot een groot succes heeft gemaakt. Deze editie was bijzonder, niet alleen vanwege ons 25-jarig jubileum, maar ook dankzij de inspirerende sprekers, de waardevolle ontmoetingen en de interessante speeddates, waarin CEO's hun visie deelden op de resultaten van onze tevredenheidsenquête. De energie en het enthousiasme waren werkelijk fantastisch! We kijken nu al uit naar ons volgende congres op 16 oktober 2025. Noteer die datum alvast in jullie agenda!

Albert Verlinden

Voorzitter BZB-Fedafin

inhoud

- 3 Feesteditie van BZB-Fedafin-
Congres dankbaarheid voor het
verleden, blik op de toekomst
- 20 Vaststellingen uit het sectorrapport
over de zorgplicht van de FSMA
- 22 EU vaardigt allereerste uitgebreide
AI-wet uit
- 26 Ontdek de vriendenkringen
aangesloten bij BZB-Fedafin
- 28 Nieuwe aansprakelijkheids-
regels: welke maatregelen moeten
tussenpersonen best nemen?
- 30 CABRIO krijgt een upgrade
- 32 Levensverzekeringstrofeeën
DECAVI 2024
- 36 Banksluitingsdagen 2025 in PC 341
en PC 307



Met een feestelijke tweedaagse editie van zijn jaarlijkse congres heeft BZB-Fedafin zijn 25-jarig bestaan in stijl gevierd. Meer dan 1400 professionals uit de sector kwamen samen voor inspirerende sessies, workshops en netwerkmomenten. Op de eerste dag van het congres lag de focus volledig op bankieren en investeringen, terwijl de aandacht op de volgende dag uitging naar schadeverzekeringen en kredieten.

25 jaar, dat moet gevierd worden! De verschillende zalen van de Heizel waar het congres plaatsvond, waren dan ook feestelijk aangekleed om dit bijzondere jubileum luister bij te zetten. Witte ballontrossen sierden het podium, terwijl een korte video het publiek meenam in de geschiedenis en evolutie van BZB-Fedafin. "Wat ooit begon als een kleine groep vrijwilligers, is door de jaren heen uitgegroeid tot de enige nationale beroepsvereniging voor zelfstandige tussenpersonen in de bank-, verzekerings- en kredietsector, ongeacht hun statuut." vertelden voorzitter Albert Verlinden en vicevoorzitter Jean-Pol Guisset tijdens hun openingsspeech. Daarna werd het publiek getraakteerd op een optreden van een bigband, die gedurende de twee dagen alle sprekers op grandioze wijze zou introduceren met een zelfgekozen lied.

Feesteditie van BZB-Fedafin-Congres dankbaarheid voor het verleden, blik op de toekomst



GEERT LANGENUS OVER DE BELGISCHE ECONOMIE

Bij het betreden van het podium door Geert Langenus weerklonk 'Enter Sandman' van *Metallica*. Langenus, die sinds 1994 bij de Nationale Bank werkt als adviseur in het departement Studiën, beloofde het publiek dan ook geen zand in de ogen strooien. Elke serieuze econoom blijkt tegenwoordig met één oog open te slapen. De wereldwijde trend naar meer protectionisme is slecht nieuws voor een open economie zoals de onze.

De NBB verwacht voor de Belgische economie in 2024 een reële groei van

1,1 procent. De gezinsconsumptie zal zwakker zijn dan voorspeld, omdat de stimulans van de loonindexering afneemt. Ook de bedrijfsinvesteringen stagneren. Daarnaast zijn de residentiële investeringen in woningbouw en renovatie sterk gedaald, met een gemiddelde hypotheeklast van bijna 28 procent van het netto gezinsbudget. Het aantal bouwvergunningen is sinds 2021 gedaald van meer dan 60.000 naar een verwachte 45.000 in 2024. "We weten dat het woningaanbod dringend moet worden vergroot vanwege de bevolkingsgroei en het toenemende aantal kleine gezinnen en alleenstaanden. En dan heb ik het nog niet over de renovatie van bestaande



Geert Langenus, Nationale Bank van België



ONZE EXPERTISE BELOOND MET 3 TROFEEËN

**Als expert in spaar- en beleggings-
verzekeringen biedt Athora Belgium**

- **beleggingsoplossingen in tak 23 in open architectuur** met een gamma van meer dan 50 hoogwaardige verzekeringsfondsen beheerd door gerenommeerde fondsbeheerders.
- een **productaanbod met gewaarborgde rentevoeten**, zowel in tak 21 als in tak 26.

Onze expertise werd de afgelopen jaren meermaals bekroond met Decavi-trofeeën. In 2024 kregen we maar liefst 3 Trofeeën uitgereikt.



Beste tak 23-fonds Medium Risk 2024

Beste tak 23-fonds High Risk 2024

Beste tak 21-product met gewaarborgde rentevoet 2024



Je Makelaar
Je beste
Verzekering

**Benieuwd naar de mogelijkheden van ons gamma
voor uw kantoor?**

Surf naar





woningen, die ook heel grote investeringen vragen. U ziet welke richting dat uitgaat”, waarschuwde de econoom.

In september daalde de inflatie in het eurogebied wel voor het eerst terug onder de 2 procent, het streefcijfer van de Europese Centrale Bank. Langenus parafraseerde Christine Lagarde, die stelde dat inflatie misschien niet meer het probleem nummer één is van het eurogebied. Het probleem is wel de slabakkende groei. “Licht overdreven is de Europese economie al bijna twee jaar aan het stagneren”, verklaarde de econoom. “De EU verliest ook terrein tegenover de VS. De VS groeit dit laatste kwartaal meer dan de EU in heel 2024. Het probleem zit in de arbeidsproductiviteit, die ligt al hoger in de VS en groeit ook sneller dan in Europa.”

Geert Langenus verwees nog naar het 400 pagina's tellende Draghi-rapport, dat pleit voor een verdiepte en sterkere interne markt pleit, een minder gefragmenteerd beleid en minder regelgevende lasten.

KAREL LANNOO OVER OPEN FINANCE

Karel Lannoo, CEO van de onafhankelijke denktank Centre for European Policy Studies (CEPS), greep terug naar hetzelfde Draghi-rapport en vertelde dat dit “één grote alarmbel” is. Dit rapport zal dan ook zeker de agenda van de komende Commissie bepalen en dat verwacht de CEO ook van het Letta-rapport dat het belang van open concurrentie benadrukt.

Een prioriteit binnen die open visie is ‘Open Finance’. Dat concept gaat verder dan ‘Open Banking’ en moet klanten meer controle geven over hun financiële data. Allerlei financiële gegevens van klanten zullen naadloos kunnen worden

“Hoe al die financiële en digitale regels precies in elkaar passen, blijft een groot vraagteken”

Karel Lannoo, CEPS



Karel Lannoo, CEPS

gedeeld tussen financiële instellingen. Interoperabiliteit is daarin essentieel volgens Lannoo. Open Finance maakt het makkelijker voor start-ups in financiële diensten om met nieuwe producten en diensten op de markt te komen. Voor consumenten wordt het makkelijker om financiering te vinden en te ‘bankshoppen’ naar gepersonaliseerde producten en diensten.



Actie

Top Woning

Supporter van jouw leven



Verras uw klanten met een **pak extra waarborgen!**

Ons verjaardagsjaar zit er bijna op, en we sluiten het in schoonheid af.

T.e.m. 30.06.2025 kan u uw nieuwe **Top Woning**-klanten trakteren op **gratis extra waarborgen**:

- **Alle Risico's Woning** voor uw klanten-eigenaars
- **Pack Huurder** voor uw klanten-huurders

Onze zeer uitgebreide brandverzekering wordt zo dus nóg completer. De actie geldt voor de hele looptijd van het contract of tot het wordt gewijzigd. Laat uw klanten dit bijzondere voordeel in huis halen!

Meer weten?

Neem contact op met uw salesmanager, of surf naar **Inside** voor alle info en voorwaarden.



Open Finance gaat samen met gepaste regelgeving, waarop een hele opsomming volgde. Er komt onder andere een Payment Services Directive 3 aan en de Financial Data Act wordt waarschijnlijk binnenkort goedgekeurd. Een van die nieuwe regelsets is de MiCA-regelgeving (Markets in Crypto Assets), die uniforme regels invoert voor de uitgifte en handel in cryptovaluta en cryptotokens. Daarnaast speelt ook nog allerlei digitale wetgeving een rol, zoals DORA.

“Hoe al die financiële en digitale regels precies in elkaar passen, blijft een groot vraagteken”, merkte Lannoo op. Terwijl traditionele financiële diensten onder MiFID vallen, komt er voor crypto een apart kader. “Dat leidt tot vragen. De verplichtingen die onder MiCA vallen zijn vaak minder streng dan die onder MiFID, wat oneerlijke concurrentie tussen de Europese regelgevingskaders kan veroorzaken.”

Bovendien werkt Europa aan een digitale euro, wat een extra juridische categorie zou creëren. “Dit zou betekenen dat er nog een statuut bijkomt voor betalingen onder Europees recht, wat het geheel nog complexer maakt”.

JO CAUDRON OVER AI

Misschien zal AI wel ons sneller dan verwacht wegwijs maken in het kluwen van regels, wie weet? Wat in ieder geval is, is dat AI zelf ook serieuze vraagstukken oproept. Jo Caudron ging samen met het



Jo Caudron



publiek op zoek naar de spelregels van morgen: “Dit is een wake-upcall”

AI is nu al in staat om 20 tot 30 procent van de dagelijkse taken die een kenniswerker uitvoert over te nemen. Elke onderneming moet zich dan ook volgens de transformatiestateeg een aantal vragen stellen. “Wordt ons aanbod bedreigd door AI? Zullen klanten de voorkeur geven aan AI-ondersteunde producten? Gaan we andere, slimmere of goedkopere producten aanbieden? Wat als 10, 15, 20 procent van onze taken binnen kenniswerk

“AI is nu al in staat om 20 tot 30 procent van de dagelijkse taken die een kenniswerker uitvoert over te nemen.”

Jo Caudron

door AI wordt vervangen? Wat betekent dit voor het bedrijf en voor de samenleving?”

“We staan we voor de unieke situatie waarin de snelheid van de technologische veranderingen en de capaciteit van de maatschappij om deze veranderingen te absorberen niet meer gesynchroniseerd zijn”, stelde de spreker vast.

“AI komt erbij en neemt stukjes werk van ons over. We gaan dan misschien eerst een beetje minder werken. De bedrijven gaan mensen blijven betalen voor part



Lars Sudmann

time en nog minder tot we misschien zeggen ‘Sorry, maar voor een deel van de bevolking is er geen werk meer’.” Kosten afslanken is een logische manier van denken, maar het kan ook anders, klonk het: “Uiteindelijk willen we niet hetzelfde resultaat met een lagere kost. Hopelijk willen we al die mensen niet door AI vervangen, maar door AI laten ondersteunen en meer en betere output laten genereren.”

LARS SUDMANN OVER HET SPAGHETTI-PRINCIPE

Lars Sudmann adviseert organisaties over proactief leiderschap in een wereld die voortdurend verandert. Een belangrijk aspect hiervan is leren omgaan met kunstmatige intelligentie binnen een



**Adviseer jij je ondernemende
klanten al om zich te verzekeren
tegen onbetaalde facturen
en faillissementen?**



bedrijfsomgeving. Hij bracht zijn innovatieve inzichten mee naar dag twee van het congres.

Proactief zijn doe je door te gaan experimenteren en snel na te gaan of het werkt. "In onze dynamische omgeving, waar je niets meer kunt voorspellen of plannen, mag je niet wachten op verandering om zelf te veranderen."

Sudmann gelooft niet in een soort van superheldenleiderschap. In plaats daarvan draagt hij het 'spaghettiprincipe' hoog in het vaandel. De beste leiders proberen geen dingen meer te voorspellen en daarnaartoe te plannen. Proactieve leiders gooien wel regelmatig een 'spaghetti' tegen de muur en kijken of die blijft kleven. Door deze aanpak te omarmen, kunnen organisaties flexibeler en innovatiever reageren op de uitdagingen van vandaag en vuurtjes doven voordat ze als een brand uit slaan.

"Organiseer elke week een spaghettimoment en bedenk iets nieuws dat je de week daarop uitprobeert," adviseerde hij. "Die routine is essentieel. Af en toe gooi je ook een rode spaghetti: je probeert iets dat volledig anders is. En als je niet weet waar te beginnen met experimenteren, start dan bij de customer journey,"



Albert Verlinden, voorzitter van BZB-Fedafin, en Jean-Paul Servais, voorzitter van de FSMA

JEAN-PAUL SERVAIS OVER FSMA

Tijdens zijn toespraak ging FSMA-voorzitter Jean-Paul Servais dieper in op zijn voorzitterschap van IOSCO, de inspanningen van de FSMA in financiële educatie, het concept 'value for money', administratieve vereenvoudiging en de aankomende 'bankierseed' met bijbehorend 'ethisch paspoort'.

"'Value for money' betekent dat als een premie hoog is, er iets moet zijn dat dit rechtvaardigt, hetzij in termen van verzekeringsdekking of rendement... " Aanbieders moeten "hun product vergelijken met vergelijkbare producten en beoordelen of de kosten

en lasten in verhouding staan tot de prestaties en voordelen."

Europa gaat het toezichtapparaat rond die 'Value for money' nu verder invullen met standaarden om verschillen in toezicht om tussen de lidstaten te vermijden. Er komt ook een Europese databank met technische productgegevens waarmee iedereen de eigen producten dan kan vergelijken.

Servais benadrukte aansluitend ook het belang van administratieve vereenvoudiging en gaf als voorbeeld de verklaring over de 'bijscholing' die aan de FSMA moet worden bezorgd. Eén jaarlijkse verklaring op eer per tussenpersoon is voldoende, en dat

kan via een vinkje in het Cabrio-dossier.

"We hebben veel geïnvesteerd in onze onlineapplicatie Cabrio om het voor tussenpersonen gemakkelijker te maken hun dossiers bij te houden."

Ten slotte sprak de FSMA-voorzitter over de bankierseed die eraan komt.

"Die eed moet vermijden dat er vanuit deontologisch perspectief gedrag wordt vertoond dat het vertrouwen in de sector kan schaden."

De bankierseed zal ook voor de tussenpersoon geformaliseerd worden met een soort 'doorgangsbewijs', dat "geleidelijk en proportioneel zal worden ingevoerd, met respect voor hun onafhankelijkheid, samen met de aangepaste procedures voor de eedaflegging en documentatievereisten."





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



WORD MAKELAAR
BEL 09 224 74 74
of surf naar www.eblease.be

Zo veel redenen om voor eb-lease te kiezen

Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt

De eb-lease-adviseur in uw lokaal Europabank-kantoor adviseert u over de ingediende dossiers en garandeert een **snelle** afhandeling.

We beperken de kosten en vergoeden competitief

Eb-lease rekent **nooit schattingskosten** aan. Bovendien mag u als makelaar rekenen op een meer dan competitieve commissie op de gerealiseerde dossiers.

Gespecialiseerd advies

Eb-lease staat voor 40 jaar ervaring en expertise in kredietverlening voor zowel **hypotheckair krediet**, **zakenkrediet**, **financiële leasing** en **renting**.

We beslissen zeer snel

U krijgt zeer snel **feedback** over de dossiers die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.

We onderzoeken elke kredietaanvraag

We behandelen elk dossier met het nodige **vakmanschap**.

We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak

We **beperken de werklast** voor u als makelaar en de doorlooptijd voor uw klant tot het absolute minimum.

Respect voor uw klantenportefeuille

Uw klant is en blijft uw klant.

Verwerking van betaalkaarten

U kan uw professionele klant de **betaaloplossingen** van Europabank aanbieden en zo uw productaanbod verruimen.



eb|lease

Uw partner voor krediet, leasing & renting

OP SPEEDDATE MET CEO'S VAN BANK- EN VERZEKERINGSSECTOR

De finale van elke plenaire congressessie bestond uit speeddates tussen VRT NWS-anker Hanne Decoutere en een select panel van CEO's van bankiers en verzekeraars. Op de eerste congresdag kwamen de bankiers aan bod, op de tweede dag de verzekeraars. In een tête-à-tête ging Hanne Decoutere in op hun score in de tevredenheidsenquête die in maart en augustus door BZB-Fedafin is afgenomen.



SPEEDDATE CEO'S BANKSECTOR

Presentatrice Hanne Decoutere en Philippe Voisin (Crelan)

De bankiers die op de eerste dag mochten plaatsnemen op de sofa bij Hanne Decoutere waren Peter Devlies (CEO Argenta), Philippe Voisin (CEO Crelan), Laurent Loncke (Head of Retail Banking Belgium BNP Paribas Fortis) en Sali Salieski (Head Retail & Private Banking ING Belgium).

PETER DEVLIES (ARGENTA)

Peter Devlies is bijna twee jaar CEO bij Argenta. "De afgelopen twee jaar waren niet de meest evidente," gaf hij aan, "maar gelukkig zijn de zelfstandige agenten van Argenta heel weerbaar. Ze staan dicht bij hun klanten en vechten voor hen."

Devlies merkte ook op dat "Argenta nog altijd een volledig familiebedrijf is, wat het uniek maakt in de Europese banksector."

Daarna sprak de CEO openhartig over het spanningsveld tussen innovatie en traditie, tussen menselijke nabijheid en digitaal contact. "Een goed evenwicht vinden, dat is een uitdaging als bank of als verzekeringsmaatschappij. Maar dat is evengoed een uitdaging of een opdracht

"Een klant koopt geen hypothecair krediet, hij koopt een huis."

Peter Devlies, Argenta

op kantoorniveau. De grootste uitdaging voor alles en iedereen is om vooral niet blind naar het verleden te kijken."

Daarna bespraken Hanne Decoutere en de CEO de resultaten van de tevredenheidsenquête van BZB-Fedafin. Daaruit blijkt dat de agenten zich zorgen maken over het productaanbod van de bank. "Uiteraard heb je een goed product nodig. Ik zou ook geen succesvolle

kantoorhouder kunnen zijn zonder goed product. Daarnaast is het wel belangrijk om nooit te vergeten dat een klant niet komt voor een product, maar omdat hij een behoefte heeft. Hij koopt geen hypothecair krediet, hij koopt een huis.

Daarom draait het ook om het contact met de klant en hoe je hun vertrouwen wint. Dat is de rol van de zelfstandige agent: echt begrijpen wat de klant wil. En dat is iets waar Argenta bij kan helpen.

PHILIPPE VOISIN (CRELAN)

De tweede man die naast Hanne Decoutere mocht plaats nemen, was Philippe Voisin, de CEO van Crelan. De bank is na de fusie met AXA-Bank de vijfde grootste in België. Deze integratie maakte wel het een en ander los vooral bij de voormalige AXA-bankagenten, merkte Hanne op. Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat dit gepaard ging met IT-problemen en een gebrek aan ondersteuning. Ook het digitaal overzetten van de klanten veroorzaakte veel problemen, zoals geblokkeerde rekeningen en vertraging bij transacties.



Peter Devlies





“Een IT-migratie is een van de grootste uitdagingen voor een bank”, reageerde Voisin. “Dit soort migratie is ingewikkeld, vooral in het digitale tijdperk. Dat er zich dan neveneffecten voordoen, ben ik geneigd als logisch en normaal te beschouwen. We hebben toch 900.000 klanten overgezet. Dat is niet niets. Natuurlijk is elk bijeffect er één te veel. We hebben ook mentorschap tussen Crelan-agenten en de AXA-agenten opgezet. Er is altijd ruimte voor verbetering, en we blijven eraan werken.”

“Maar nogmaals, het gaat uiteindelijk om de cijfers die tellen, en alleen om de cijfers. De voormalige AXA-kantoren hebben intussen hun commerciële niveau van voorheen herwonnen. De rest zijn gevoelens, en gevoelens worden vaak door emotie gestuurd. Ik bedoel, bij een migratie gaat het zowel om technische aspecten als om de menselijke uitdaging. Je verandert van bank, van processen, je verandert van leven. Dat kost tijd en is allemaal niet gemakkelijk. Maar zo gaan we vooruit”, vertelde de CEO.

“We willen een toonaangevende bank in bankverzekeren zijn, met onafhankelijke agenten die de status van makelaar hebben. Ik denk dat er niet veel financiële instellingen zijn die die keuze hebben gemaakt.”

LAURENT LONCKE (PARIBAS FORTIS)

Belgium BNP Paribas Fortis werkt met een hybride distributiemodel, met iets meer dan de helft statutaire agenten en iets minder dan de helft zelfstandige agentschappen. Laurent Loncke, Head of Retail Banking Belgium BNP Paribas Fortis, benadrukte hierbij het belang van

Dat proactieve, de personalisatie van het contact op het juiste moment, dat kunnen we nog verbeteren.”

Opvallend is dat Fintro-agenten gevoelig minder tevreden lijken dan de agenten van BNP Paribas Fortis-agenten, ook al vallen ze onder dezelfde directie. Dit verraste ook Laurent Loncke: “De NPS bij Fintro behoort tot de top van

“Ik wil geen netwerk met twee snelheden. Het is belangrijk dat we het hele onafhankelijke netwerk echt aan boord hebben.”

Laurent Loncke, Paribas Fortis)

strategische transparantie: “Ik wil geen netwerk met twee snelheden. Het is erg belangrijk dat we het hele onafhankelijke netwerk echt aan boord hebben.”

Een andere onderscheidende kwaliteit van de bank is de open debatcultuur binnen het netwerk. “We zijn het niet altijd over alles eens. Soms is er tegenwind. Maar we voeren dan altijd constructieve discussies, in een omgeving van wederzijds respect. We weten dat we nog stappen moeten vooruitzetten. Onze digitale oplossingen, de expertise en de vriendelijkheid van agentschappen en medewerkers worden sterk gewaardeerd, maar we moeten proactiever inspelen op wat de klant wil.

de Belgische markt. Onze klanten zijn dus zeer tevreden, en ik weet dat onze agenten en medewerkers dat ook zijn.” Hij wees erop dat het Fintro-model minder geïntegreerd is dan BNP Paribas Fortis: “Wij werken eerder samen op het bancaire vlak. Er is geen exclusiviteit voor het verzekeringsgedeelte. Daardoor is de relatie minder compleet, omdat het model dit zo bepaalt, en dat is ook hoe wij het willen.”

“Een tweede aspect is de governance. Fintro is een apart merk binnen de BNP Paribas Fortis-groep. Het is dus logisch dat er een zekere mate van autonomie wordt behouden, wat de indruk kan wekken van minder interactie.”



Laurent Loncke, BNP Paribas Fortis

De afgelopen jaren zijn er binnen de netwerken van BNP Paribas Fortis en Fintro diverse reorganisaties en fusies geweest, waaronder recent de integratie van bpost bank. Door de 650 kantoren van bpost beschikt het huidige retailnetwerk van de BNP Paribas Fortis-groep nu over ongeveer 1000 binnenlandse contact- en distributiepunten voor bancaire producten.

"Onze visie is dat onze kantoren steeds meer expertisecentra worden. Voor de meer traditionele bankproducten, zoals de kaart en geld, richten we ons steeds meer op het digitale. Voor de minder digitale klanten, lenen de kantoren van bpost zich perfect voor dagelijkse transacties. Zo vervullen we onze rol van sociale en digitale inclusie."

SALI SALIESKI (ING BELGIUM)

De recente herstructurering bij ING zorgde voor een stressvolle periode voor de agenten. Sali Salieski kreeg tijdens zijn speeddate met Hanne Decoutere al snel de vraag hoe de zelfstandige agent in ING's toekomstvisie past.

De Head Retail & Private Banking benadrukte hierbij dat de nieuwe rol van de agent en het commissiesysteem



Sali Salieski, ING Belgium

samengaan met de consolidatie van kantoren. "Deze stap was noodzakelijk vanwege de digitalisering en onze strategie om te groeien in markten waar we nog altijd onder ons natuurlijke marktaandeel presteren."

Salieski wist heel goed wat de digitalisering heeft opgeleverd: "We hebben al 67 procent van de manuele



DORI

Hét cloud platform van makelaars voor makelaars.

- ✓ DORI is ontworpen om de professionele distributeur van levensverzekeringen digitaal te ondersteunen bij de dagelijkse werking van zijn kantoor.
- ✓ Bezoek onze website voor meer details en vraag een gratis démo aan !



WWW.DORI.BE

“Onze agenten zijn de meest digitale agenten in België.”

Sali Salieski, ING Belgium

verrichtingen in kantoren weggewerkt en 75 procent van de hypotheekaanvragen kunnen instant afgehandeld worden... Onze agenten zijn de meest digitale agenten in België."

Toch blijkt uit de tevredenheidsenquête van BZB-Fedafin dat sommige ING-agenten zich zorgen maken over de kwaliteit van hun IT-tools. Salieski gaf aan dat de situatie tegenwoordig helemaal anders is dan enkele jaren geleden. "Vier jaar geleden hadden we heel veel incidenten, soms een paar per

week. Die tijd is echt voorbij. Nu is onze 'systeembeschikbaarheid' echt de hoogste in decennia. Uiteraard is er soms een incident, maar we zijn nu in andere waters aan het varen. Onze agenten zijn voor mij de dichtste bron van waarheid over wat er gebeurt in de 'front', maar in deze kritiek herken ik me niet echt."

Toen Hanne vroeg of ING plannen heeft om het verzekeringsaspect te versterken zodat de agenten beter kunnen concurreren met makelaars, antwoordde hij: "We zijn een bankverzekeraar. De voorbije vier jaar hebben we ons aanbod uitgebreid. Ons volledige aanbod niet-Leven is digitaal beschikbaar. Dat helpt ook binnen het kantoor. We blijven investeren in verzekeringen."

SPEEDDATE CEO'S VERZEKERINGSSECTOR

Op de tweede dag van het congres deelden prominente verzekeringsleiders hun visie tijdens een speeddate-sessie. Op het podium verwelkomde Hanne Decoutere respectievelijk Etienne Bouas-Laurent (CEO van AXA Belgium en Voorzitter van de Raad van Bestuur van AXA Luxembourg), Christophe Hamal (CEO van Baloise), Hilde Vernailen (Voorzitter van het Directiecomité van P&V Group), Els Blaton (Lid van de Raad van Bestuur, Executive Director van DVV en Beyond) en Edwin Klaps (Managing Director Broker Channel & Non-Life bij AG Insurance).



Bescherm uw onderneming tegen de hoge kosten van fiscale controles



Ontdek de fiscale rechtsbijstandverzekering **FiscAssist**, uw reddingsboei bij een fiscale controle of geschil met de fiscus.

Vraag meer informatie aan uw verzekeringsmakelaar.

Voorwaarden & IPID-fiche



Maatschappelijke zetel: Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel - Tel.: 02/645.51.11 KBO onder het nummer 0401.620.778. Verzekeringsonderneming toegelaten onder nr. 0687, onder de controle van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel voor de tak Rechtsbijstand.





“In al onze communicatie benadrukken we de complementariteit tussen AXA, digitaal en makelaardij. Dat zit echt zo in ons DNA.”

Etienne Bouas-Laurent, AXA Belgium

“Ik denk dat AXA in België echt een makelaarsverzekeraar is”, verklaarde de CEO. “We zijn geen bankverzekeraar. We hebben een akkoord met de bankagenten van Crelan, die verzekeringsmakelaars zijn, maar ze zijn niet verplicht om met ons samen te werken. We behandelen hen zoals onze beste makelaars. In al onze communicatie benadrukken we de complementariteit tussen AXA, digitaal en makelaardij. Dat zit echt zo in ons DNA.”

ETIENNE BOUAS-LAURENT (AXA BELGIUM)

Etienne Bouas-Laurent, CEO van AXA Belgium, kreeg meteen de vraag hoe het volgens hem komt dat AXA Belgium over het algemeen altijd goed scoort in de BZB-Fedafin-enquête, maar nooit de beste van de klas is. “Maar we staan toch op het podium,” reageerde hij met een knipoog. “De resultaten van dergelijke enquêtes herinneren ons er aan dat we moeten blijven waken over de kwaliteit van de dienstverlening. De meest onderscheidende en belangrijkste factor zijn hierbij de mensen”, ging de CEO verder. “Jammer genoeg wordt talent steeds schaarser. We staan dus voor uitdagingen op het gebied van werving en personeelsbehoud.”

Van de lage score in de enquête in digitale ondersteuning was Etienne Bouas-Laurent zichtbaar verrast: “In de feedback van makelaars en de enquêtes die we hebben, doen we het nochtans vrij goed. Maar je kan altijd iets leren van kritiek...”

De interne voortgang van de automatisering wordt voortdurend gemonitord over de volledige waardeketen heen. “We hebben zeer ambitieuze doelen. Van jaar tot jaar zullen er meer en meer diensten worden geautomatiseerd.”



Etienne Bouas-Laurent, AXA Belgium

Als het op merkbekendheid aankomt, scoorde AXA Belgium zeer sterk. “We werken ook samen met een geweldige atlete, Nafi Thiam, die onze waarden empowerment en zelfvertrouwen belichaamt, waarden die we ook willen uitstralen naar onze distributeurs en klanten.”

Daarop wilde Hanne Decoutere weten wat de CEO dacht over de bezorgdheid dat het aanbieden van dezelfde producten via diverse distributiekanaalen de positie van de makelaars verzwakt.

CHRISTOPHE HAMAL (BALOISE)

Baloise is volgens de tevredenheid-senquête van BZB-Fedafin de tweede meest makelaarsvriendelijke verzekeringsmaatschappij. Die appreciatie komt voor Christophe Hamal niet onverwacht: “Wij geloven heel sterk in het kanaal van de makelaar. We zetten ons dan ook 100 procent voor in. We zien makelaars niet simpelweg als een verkoopkanaal, maar als adviseurs met heel wat expertise. Deze rol is complementair aan onze functie als risk carrier, die meer analytisch van aard is.”



Christophe Hamal, Baloise



Daarop vroeg Hanne Decoutere hoe de CEO van plan was om de interne processen bij Baloise efficiënter te maken om de makelaars te ondersteunen.

“Dat is een oud zeer”, gaf Hamal toe. “We zijn nog heel administratief en papiergericht, met vaak manuele processen. Voor een deel is dat goed: het is belangrijk dat menselijk contact leidend blijft en dat mensen met expertise situaties kunnen oplossen en juist onderschrijven. Maar er is ook veel menselijk werk dat niets toevoegt. Het is absurd dat ervaren mensen met veel expertise de helft van hun tijd met administratie bezig zijn. Daar moeten we

echt vanaf. Digitalisering zal daar zeker een rol in spelen.”

Uit de enquête van BZB-Fedafin blijkt ook dat veel makelaars vragen om de softwaresystemen van de maatschappijen op elkaar af te stemmen. Hanne vroeg de CEO of dit een terecht verzoek was. “Ik begrijp waar die vraag vandaan komt”, antwoordde Christophe Hamal. “Het is natuurlijk makkelijker als verschillende maatschappijen hetzelfde systeem gebruiken. Maar dit zou niet logisch zijn in een markt waar iedereen zijn eigenheid wil benadrukken, ook via die systemen en portalen. Bovendien zou dit tot eventueel tot kartelvorming kunnen leiden.

Ik denk dat we beter kunnen inzetten op gegevensuitwisseling en een de onderlinge manier van communiceren te standaardiseren. Door te werken met block retours bijvoorbeeld. Portima biedt al veel mogelijkheden en daar is nog veel progressie mogelijk.”

HILDE VERNAILLEN (VIVIUM)

In de tevredenheidsenquête van BZB-Fedafin scoort Vivium niet slecht, maar steekt er ook echt bovenuit. Hanne Decoutere vroeg Hilde Vernailen hoe Vivium zich wil onderscheiden. “Blijven bouwen op een standvastige manier, zonder spectaculair te zijn, dat typeert ons. We onderscheiden ons van de grotere spelers door samen met de makelaars een weg af te leggen en hun business te ontwikkelen”, antwoordde Hilde Vernailen, die daaraan toevoegde dat

“Het is absurd dat ervaren mensen met veel expertise de helft van hun tijd met administratie bezig zijn.”

Christophe Hamal, Baloise



TAK26



Eenvoudig en beperkt in de tijd



Beperkt risico



Kapitalisatiecontract



Voor zowel particulieren als rechtspersonen



Verschillende looptijden mogelijk

LEES MEER



www.patronale-life.be



sales@patronale.be





Els Blaton, DVV Verzekeringen

“Onze concurrentie ligt niet binnen, maar buiten de groep.” reageerde Els Blaton. “We hebben altijd geloofd dat klanten de vrijheid moeten hebben om te kiezen hoe ze bediend willen worden, of dat nu via een one-stop-shop, de bank of een lokale verzekeringsadviseur is.” Vervolgens kreeg Blaton te horen dat verzekeringen van DVV volgens de enquête van BZB-Fedafin meer



Hilde Vernailen, Vivium

de groep al vijf jaar op rij marktaandeel wint: “Dus zo slecht doen we het ook niet, denk ik.”

Vernailen bleek niet verrast toe Hanne haar wees op de wat lagere merkbekendheid van Vivium. “Dat weerspiegelt ons marktaandeel. Anderzijds zetten wij echt in op het creëren van vertrouwen bij de makelaars in ons merk, veel meer dan op publiciteitscampagnes naar de eindklant. Dat is een bewuste keuze. Events zoals de Vivium Digital Awards bijvoorbeeld zijn daar getuige van. Anderzijds zien we onze merkautoriteit toch ook altijd

“Blijven bouwen op een standvastige manier, zonder spectaculair te zijn, dat typeert ons.”

Hilde Vernailen, voorzitter PqV Groep

maar groeien, op dezelfde trage gestage en bescheiden manier.”

Tot slot wou Hanne Decoutere weten hoe de relatie de afgelopen jaren was tussen Assuralia en BZB-Fedafin. Tot juni dit jaar

“Het is ons doel om een even goede service te bieden aan onze agenten als zij aan onze klanten geven.”

Els Blaton, DVV

was Vernailen namelijk voorzitter van Assuralia. “Ik denk dat de samenwerking zeer goed was. Het is essentieel dat we onze krachten nog verder bundelen om impact te maken waar dat nodig is. Dit is een zorg die door alle federaties in de sector wordt gedeeld. We moeten samen invloed uitoefenen op de beleidsmakers en toezichthouders. Maar we weten ook dat dit niet eenvoudig is omdat onze standpunten niet altijd op één lijn liggen.”

ELS BLATON (DVV VERZEKERINGEN)

Aan Els Blaton, executive director van DVV Verzekeringen, stelde Hanne Decoutere de vraag of de multi-merk en multi-kanaalbenadering van DVV geen problemen creëert? DVV Verzekeringen is namelijk een merk van Belfius Insurance, dat daarnaast Belfius-producten verkoopt via de bankkantoren en via het directe kanaal Belfius Direct Insurance.

marketingaandacht kunnen gebruiken.

“We hebben in de afgelopen twee jaar wel degelijk campagnes gevoerd rond DVV en er zelfs een bronzen *Effie* mee gewonnen. Maar feedback is altijd welkom en we zullen met onze agenten bespreken hoe we best verder samenwerken.”

Andere klachten die naar voren komen in de enquête waren lange wachttijden en een gebrek aan kennis bij sommige backoffice-medewerkers. “Zijn jullie je daarvan bewust?”, vroeg Hanne.

Blaton gaf aan te willen focussen op het verminderen van de wachttijden en op bijkomende vorming van de nieuwe medewerkers, en dat groei ook inhoudt dat je nieuwe onervaren mensen een kans moet geven. “Er zijn bijkomende vormingen voorzien en we maken gebruik van chatbots en AI-toepassingen om onze klanten sneller te kunnen antwoorden. Maar het persoonlijke contact blijft de topprioriteit. Onze agenten verdienen een



De kennis van je medewerkers aanscherpen?

Gratis opleidingen voor medewerkers PC 341



Maakt je kantoor deel uit van het Paritair Comité 341? Wil je de kennis en competenties van je medewerkers aanscherpen?

De financiële sector staat niet stil. De vele evoluties in de sector maken een permanente bijscholing noodzakelijk.

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.

Wensen jij of je medewerkers op de hoogte te blijven van ons aanbod gratis opleidingen? Schrijf jezelf of je medewerkers in op onze nieuwsbrief via [sofuba.be](https://www.sofuba.be)

Beheers de basisprincipes van beleggingsfondsen

10/02/2025

Brussel

- Bank: 2 u algemeen & 4 u spectorspecifiek
- Verzekeringen: 2 u algemeen

Financiële analyse van de onderneming, de waardebeoordeling

11/02/2025

Brussel

- Bank: 6 u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 6 u algemeen
- Consumentenkredieten: 6 u algemeen

Data Science en algoritmen ter ondersteuning van financiële dienstverlening

17/03/2025

Brussel

- Bank: 2 u algemeen
- Verzekeringen: 2 u algemeen

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

E-learning

- Bank: 2 u algemeen



Adviesgesprekken – Hoe omgaan met dalende financiële markten?

Webinar on demand

- Bank: 1 u algemeen
- Verzekeringen: 1 u algemeen

Bank en beurs binnenstebuiten Afstandsonderwijs

- Bank: 14 u sectorspecifiek

Introductie tot 'sustainable finance' E-learning

- Bank: 6 u algemeen
- Verzekeringen: 6 u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 6 u algemeen
- Consumentenkredieten: 6 u algemeen

Voor de meest actuele informatie rond onze opleidingen, check onze website

[sofuba.be](https://www.sofuba.be)

even goede service als de service die zij aan onze eindklanten geven.”

EDWIN KLAPS (AG INSURANCE)

AG Insurance scoorde in de bevraging van BZB-Fedafin heel hoog als partner, in categorieën zoals samenwerking, merksterkte, IT-systemen en klantgerichte service, gaf Hanne Decoutere het publiek mee. Maar de prijs-kwaliteitverhouding kan wel beter.

Edwin Klaps was verrast te horen dat de balans niet helemaal klopt. “Het is er AG niet om te doen de goedkoopste te zijn, maar om een goede balans te vinden tussen prijs en kwaliteit. De focus ligt op het bieden van competitieve prijzen die ook de nodige kosten, het distributiekanaal kunnen vergoeden en de overige uitgaven kunnen dragen.” AG investeert intussen in de langetermijnrelatie met de onafhankelijke makelaar, verklaarde Klaps: “Natuurlijk willen wij meer verkopen met die makelaars, maar we willen hen ook helpen, morgen, overmorgen en over-overmorgen, ook de volgende generaties. Het is een tandem, en als je samen op een tandem zit, en één van de twee niet trapt, dan wordt het



Edwin Klaps, AG Insurance

moelijk. Maar als we allebei trappen, gaan we echt snel vooruit.”

Daarnaast wilde Hanne Decoutere weten of het aanbieden van dezelfde producten via verschillende kanalen de positie van de makelaar verzwakt.

“We distribueren onze producten inderdaad al jarenlang ook via het bankkanaal, maar we hebben we daar duidelijke spelregels voor. We bieden hetzelfde product, dezelfde prijzen en dezelfde acceptatieregels aan met respect voor beide kanalen. En ja, er zijn af en toe conflicten, maar het aantal is echt verwaarloosbaar. Het makelaarskanaal, met zijn ervaring en zijn inzet voor de klanten, heeft niets te vrezen.”

“Het is een tandem. Als we allebei trappen, gaan we echt snel vooruit.”

Edwin Klaps, AG

Op de vraag of AG Insurance ooit klanten rechtstreeks digitaal zal benaderen, klonk een resolute ‘neen’.

“Zoals bijna elke speler op de Belgische markt hebben ook wij een online makelaarszone waar klanten hun contracten kunnen consulteren. Maar we gaan daar niet zeggen: 'Kom maar, we doen digitale verkoop en geven je een makelaar erbij.' Wij geloven dat de relatie vanuit de makelaar moet komen, dat hij het advies moet geven. Dus nee, wij zullen nooit direct verkopen.”

Wil je ons congres herbeleven? Bezoek onze website voor foto's en presentaties. Verschillende workshops zijn ook beschikbaar als 'webinar on-demand' op de website van Edfin. Deze webinars geven bovendien recht op een attest met opleidingsuren.



FINACTOR
Overnamebemiddeling

Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

Vaststellingen

uit het sectorrapport over de **Zorgplicht** van de FSMA

In november publiceerde de FSMA een sectorrapport over de zorgplicht. Dit rapport geeft een overzicht van de belangrijkste bevindingen uit de inspecties van de FSMA en bevat enkele aanbevelingen.

We delen enkele van deze vaststellingen met jou, zodat je mogelijke aandachtspunten kunt aanpakken en goed voorbereid bent op een inspectie.

BEVRAGING VAN DE KLANT

Een eerste reeks van opmerkingen gaat over de peiling naar de kennis en ervaring, de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de klant. Zoals je weet moet je hier verplicht naar vragen bij de verkoop van een verzekering met een spaar- of beleggingscomponent.

De FSMA stelt echter vast dat de beoordeling van de kennis en ervaring van de klant vaak berust op een zelfbeoordeling van de klant. In dat geval is er geen sprake van een objectieve beoordeling. Met andere woorden, je mag je klant geen vragen stellen als “Vindt u zichzelf een financieel expert?” en “Heeft u voldoende kennis van een tak 23-verzekering?”.

Bovendien gebeurt die beoordeling al te vaak in vage termen. Dit terwijl je moet nagaan of de klant de essentiële kenmerken van het betrokken verzekeringsproduct kent. Tot slot stelt de FSMA vast dat sommige makelaars gebruik maken van vragenlijsten (wat toegestaan is), maar daarbij wel verschillende vragenlijsten combineren. Dat leidt echter tot incoherente antwoorden.

TIP: BZB-Fedafin heeft een eigen vragenlijst opgesteld, die door haar leden kan worden gedownload. Je kan

deze tool gebruiken om bovenstaande pijnpunten op te vangen. Op basis van de antwoorden analyseer je immers zelf het kennisniveau. Je kan de ingevulde vragenlijst opnemen in het klantendossier als documentatie. De vragen (en antwoorden) zijn ook opgesteld in duidelijke bewoordingen en maken geen gebruik van een algoritme.

Gebruik deze lijst echter niet als een statisch document, maar pas ze aan afhankelijk van de complexiteit van het product. De vragen moeten echt betrekking hebben op het door de klant gewenste producttype. De vragenlijst van BZB-Fedafin is zo opgesteld dat het een zo ruim mogelijk toepassingsgebied heeft, wat niet altijd nodig is. Ook kan je gebruik maken van de lijst van de sector (eveneens terug te vinden op onze website) om bijkomende vragen te stellen. Let dan wel op dat je de vragenlijsten duidelijk gescheiden houdt, om incoherente antwoorden te vermijden.

GESCHIKTHEIDSBEOORDELING

Daarnaast vermeldt de FSMA dat de geschiktheidsbeoordeling niet altijd uitgevoerd wordt wanneer dit moet. De FSMA merkt op dat dit wel gebeurt bij het verlenen van een advies over de aankoop, maar niet bij advies over de verkoop of de inwisseling van activa.

Het is inderdaad zo dat de geschiktheidsbeoordeling een continue verplichting is, die blijft lopen tijdens de duur van een verzekering met beleggingscomponent.

Dat betekent dat een geschiktheidsbeoordeling ook vereist is wanneer je aan de klant voorstelt om de onderliggende activa van een beleggingsverzekering te wisselen of wanneer je de klant adviseert over het behoud of de verkoop van een verzekering met beleggingscomponent.

Bovendien herinneren we je eraan dat je je klant bij aanvang ook moet meedelen of dergelijke periodieke beoordeling vereist is gezien de inhoud van de aanbevolen verzekering.

TIP: Gebruik je de modeldocumenten van BZB-Fedafin? Dan heb je waarschijnlijk al opgemerkt dat deze

documenten je herinneren aan die verplichting. Bij het invullen van de adviesfiche (doc. 9) moet je namelijk aankruisen of de aanbevolen verzekering een periodieke evaluatie van de samenstelling vraagt. Op die manier is ook jouw klant op de hoogte en kan je bij een eventuele inspectie aantonen dat je de klant hierover geïnformeerd hebt.

ONPARTIJDIG ADVIES

Een andere vaststelling die de FSMA heeft gedaan, is dat agenten / makelaars aangeven een onpartijdig advies te verlenen. Dat impliceert evenwel dat het advies gebaseerd is op een analyse van "een toereikend aantal op de markt verkrijgbare verzekeringsproducten". Doe je dit niet, dan kun je niet spreken van een onpartijdig advies. Sowieso is het voor bepaalde

tussenpersonen überhaupt niet mogelijk om onpartijdig advies te geven. Een verbonden verzekeringsagent werkt bijvoorbeeld exclusief met een verzekeringsonderneming en kan voornoemde analyse gewoonweg niet uitvoeren. Hij mag dan ook de term onpartijdig advies niet gebruiken.

TIP: Je bent niet verplicht om een onpartijdig advies te geven. BZB-Fedafin voorziet op haar adviesfiche (zie doc. 7 van onze modeldocumenten) de mogelijkheid om aan te kruisen of jouw advies aan de klant gebaseerd is op een onpartijdige analyse. Op die manier kan er geen discussie zijn over de aard van jouw advies en is de klant correct geïnformeerd.

Ontdek Qiosq by Attentia, dé digitale cockpit van je HR

- Organiseer je hele HR-flow in één krachtige, intuïtieve tool, altijd conform sociale wetgeving.
- Garandeer je medewerkers een stipte, correcte payroll zonder lastminute issues bij de maandafsluit.
- Verlof en ziekte registreren, onkosten inbrengen, loonbrieven consulteren? Kunnen je mensen zelf.
- Boekhouddocumenten, journaalposten of een verzuimrapport nodig? Genereer in enkele kliks.
- Sociaalfiscaal vraagstuk of praktische hindernis? Een vlot bereikbare expert staat voor je klaar.



Meer weten over onze digitale, modulaire oplossingen? Scan de QR-code

P.S. Geniet als lid bij BZB-Fedafin van een mooie korting op je beheerskosten bij Attentia sociaal secretariaat.

EU vaardigt allereerste uitgebreide AI-wet uit

Als eerste regio ter wereld heeft de Europese Unie een uitgebreide wet aangenomen om de risico's en verantwoordelijkheden van AI-systemen te reguleren. Een gebruiker of onderneming die voortaan technologie met artificiële intelligentie gebruikt of ontwikkelt, zal aan bepaalde regels moeten voldoen. Ontdek wat dit voor jou betekent en hoe je moet voldoen aan de nieuwe regelgeving.

VERSCHILLENDE REGELS NAARGELANG HET RISICO

De AI wet (ook wel AI Act genoemd) classificeert AI-toepassingen op basis van hun risico voor gebruikers. Dit risico kan variëren van onaanvaardbaar tot hoog, beperkt of minimaal, waarbij strengere regels gelden voor systemen met een hoger risico. Het risiconiveau van een AI-systeem kan bovendien evolueren naarmate de ontwikkelaar het systeem afstemt op de geldende regels en dit wordt goedgekeurd door de bevoegde instanties.

• ONAANVAARDBAAR RISICO

AI-systemen met een onaanvaardbaar risico zijn technologieën die een bedreiging vormen voor de rechten en vrijheden van mensen bedreigen doordat ze o.a. kunnen worden ingezet voor:

- manipulatie van het gedrag van mensen, vooral kwetsbare groepen zoals kinderen, ouderen en mensen met beperkingen
- classificatie van mensen op basis van gedrag, status of persoonlijke kenmerken (sociale scoring)

- real-time identificatie van personen via biometrische systemen, zoals gezichtsherkenning, met enkele uitzonderingen voor rechtshandhaving en nationale veiligheid

Deze systemen worden vanaf februari 2026 verboden in de EU en mogen dan niet meer worden aangeboden of gebruikt.

• HOOG RISICO

Dit zijn AI-systemen die als risicovol worden beschouwd voor fundamentele rechten, veiligheid en gezondheid. Ze worden vaak ingezet in gevoelige sectoren zoals de gezondheidszorg, rechtshandhaving en onderwijs. Door hun hoog risicogehalte moeten dergelijke systemen worden beoordeeld voordat ze op de markt worden gebracht en blijven ze gedurende hun volledige levensduur onder toezicht staan.

Voorbeelden hiervan zijn AI-systemen die worden ingezet bij:

- personeelsbeheer (b.v. een wervingsprocedure)



Content, zoals afbeeldingen en video's, die met behulp van AI tot stand komt, moet duidelijk als door AI gecreëerd worden aangeduid.

- opleidingen (b.v. het beoordelen van examens)
- diensten (b.v. het wel of niet toekennen van een lening)
- rechtshandhaving (b.v. het wel of niet aanvaarden van een bewijsstuk)
- vervoer (b.v. in de luchtvaart en zelfrijdende auto's)

• BEPERKT EN MINIMAAL RISICO:

Voor AI-systemen met een beperkt risico, zoals chatbots, ChatGPT en

Midjourney, gelden minder strenge regels. De nadruk ligt vooral op het waarborgen van auteursrechten, het voorkomen van illegale inhoud en het voldoen aan transparantievereisten.

- Waarborgen van auteursrechten: De AI-wet vereist duidelijkheid over de herkomst en het gebruik van data, vooral wanneer deze auteursrechtelijk beschermd zijn.
- Voorkomen van illegale inhoud: AI-systemen moeten zodanig worden

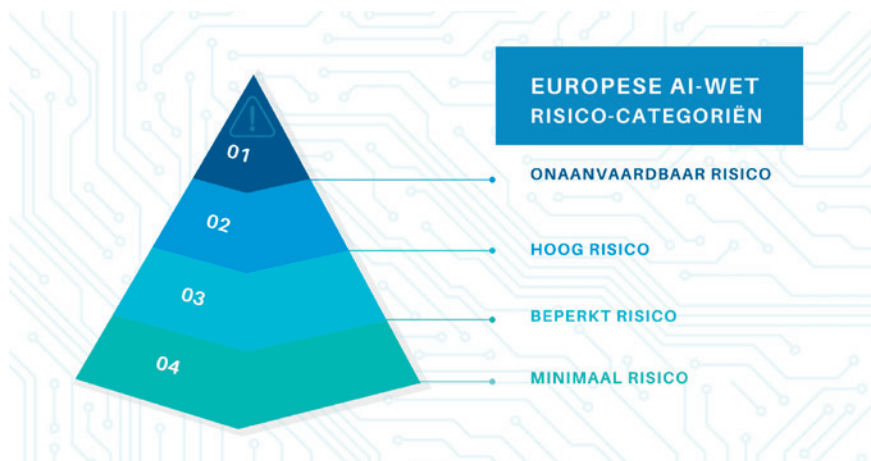
ontworpen dat ze geen illegale inhoud kunnen genereren.

- Voldoen aan transparantievereisten: Gebruikers moeten geïnformeerd worden wanneer zij met AI te maken hebben, zowel bij communicatie via een chatbot als bij door AI gegenereerde content (zoals afbeeldingen, audio en video).

Daarnaast verplicht de AI-wet ontwikkelaars om ernstige incidenten met mogelijk risico voor de veiligheid en rechten van gebruikers te melden aan de Europese Commissie.

KLACHTEN

De AI Act voorziet ook in het recht voor een natuurlijke of rechtspersoon om een klacht in te dienen als deze meent dat een AI-systeem schade heeft veroorzaakt of in strijd is met de wet. Dit gebeurt bij een bevoegd nationale autoriteit, maar de procedure verschilt van land tot land. Welke instantie dit in België zal zijn, is nog niet bepaald. De Gegevensbeschermingsautoriteit blijft bevoegd voor de bescherming



van persoonsgegevens. Omgekeerd voorziet de AI wet ook in sancties voor ontwikkelaars en gebruikers die zich niet houden aan de regels.

GEVOLGEN

De AI Act zal niet alleen impact hebben in Europa, maar wereldwijd. Dit komt doordat deze wet niet alleen geldt voor Europese bedrijven, maar ook voor bedrijven uit de Verenigde Staten en China die marktleider zijn in de AI-industrie en hun producten in Europa willen aanbieden. Er is dan ook veel kans dat de AI Act de nieuwe wereldstandaard voor AI-regulering kunnen worden, net zoals de GDPR dit voor gegevensbescherming heeft gedaan.

TIJDSLIJN

De nieuwe AI-wet treedt in werking op 2 augustus 2026. AI-systemen met onaanvaardbare risico's zijn echter al vanaf 2 februari 2025 niet langer

toegestaan. Voor systemen die vallen in de risicogroep 'hoog risico' geldt een langere aanpassingsperiode. Zij moeten uiterlijk op 2 augustus 2027 aan de nieuwe regels voldoen.

LET OP: GEBRUIK GEEN AI ZONDER TRAINING!

Vanaf 2 februari 2025 geldt ook de verplichting dat iedereen die betrokken is bij AI-systemen 'AI-geletterd' moet zijn. Dit betekent dat werkgevers hun personeel voldoende moeten trainen en bijscholen, zodat ze begrijpen hoe het AI-systeem werkt, hoe het correct moet worden gebruikt en welke risico's eraan verbonden zijn. De AI-wet schrijft wel niet voor op welke manier dit moet gebeuren. Voor AI-systemen die als 'hoog risico' worden geclassificeerd, stelt de AI-wet dat aanbieders gedetailleerde gebruiksinstructies moeten verstrekken.

Meer weten over AI?
Check de opleidingskalender
op www.edfin.be voor
opleidingen over dit
onderwerp.



insucommerce.
by ARTisteeq

HET MARKETINGBUREAU VOOR DE MAKELAAR!

Insucommerce, merknaam onder Artisteeq, verzorgt de on- en offline communicatie binnen de verzekeringswereld. Een logo, website, marketingstrategie, ... we voorzien het allemaal!

Op zoek naar een professionele website?

Al 20 jaar ontwikkelen we websites voor verzekeringsmakelaars in Vlaanderen. Daardoor weten we als geen ander wat jouw website dient te bevatten volgens de wettelijke normen.

Onze websites voldoen aan de **IDD-richtlijn** en **AssurMifid regelgeving**, zijn **GDPR conform** en bevatten een **koppeling naar jouw klantenzone**.

Onze pakketten

Template website

Multipage website met vaste structuur inclusief implementatie van jouw logo, foto's en huisstijl.

BZB Ledenvoordeel:
gratis fotoshoot

Website op maat

Multipage website met design op maat in functie van jouw wensen en noden.

BZB Ledenvoordeel:
10% korting





Insurance Insights 2024 - Niet-leven

- **E-learning**
- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Insurance Insights 2024 - Leven

- **E-learning**
- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

De weg vinden in de wetgeving van consumentenkredieten als kredietbemiddelaar

- **E-learning**
- 1 u consumentenkrediet sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Gezin Select van Baloise

- **E-learning**
- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Taalcursus Frans vakjargon verzekeringen

- **E-learning**
- 3 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de distributie van bank- en beleggingsdiensten - Module 1: Basisbeginselen van het bank- en financieelwezen

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de distributie van bank- en beleggingsdiensten - Module 2: Compliance

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de distributie van bank- en beleggingsdiensten - Module 3: Betalingsverkeer en spaarproducten

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de distributie van bank- en beleggingsdiensten - Module 4: Beleggingsproducten

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de kredietbemiddeling: Module 1: Algemene beginselen van de kredietbemiddeling

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de kredietbemiddeling: Module 2: Consumentenkrediet

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de kredietbemiddeling: Module 3: Hypothecair krediet

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de verzekeringsdistributie: Module 1: Algemene module Afstandsonderwijs

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de verzekeringsdistributie: Module 2: Verzekeringen Niet-Leven Afstandsonderwijs

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de verzekeringsdistributie: Module 3: Verzekeringen Leven Afstandsonderwijs

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Inleiding tot de verzekeringsdistributie: Module 4: De IV-de pijler levensverzekeringen en de bancaire producten

- **Afstandsonderwijs**
- Gratis voor medewerkers PC 341

Het belang van een goede verzekering beroepsaansprakelijkheid

- **Webinar on demand**
- 0,5 u verzekering algemeen
- Exclusief & gratis voor BZB-Fedafin-leden

Cyberpolis

- **Webinar on demand**
- 0,5 u verzekering sectorspecifiek
- Exclusief & gratis voor BZB-Fedafin-leden

Antiwitwasbeleid voor kredietbemiddelaars

- **Webinar on demand**
- 1,5 u hypothecair krediet sectorspecifiek & 1,5 u consumentenkrediet sectorspecifiek

Bestuursaansprakelijk

- **Webinar on demand**
- 0,5 u verzekering algemeen
- Exclusief & gratis voor BZB-Fedafin-leden

Energietransitie: wat is het, waarom is het belangrijk en hoe kan je mee investeren?

- **Webinar on demand**
- 1 u bank algemeen & 1 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Exclusief & gratis voor BZB-Fedafin-leden

Macro-economische context, situatie op de financiële markten en de positionering bij Lazard

- **Webinar on demand**
- 1 u bank algemeen & 1 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Exclusief & gratis voor BZB-Fedafin-leden

Word docent bij Edfin

Heb je een expertise in een bepaald financieel domein en wens je jouw kennis te delen? Edfin is steeds op zoek naar nieuwe docenten om ons opleidingsaanbod uit te breiden. Contacteer ons via info@edfin.be en we bekijken graag de mogelijkheden.

Schrijf in en ontdek de meest actuele informatie rond onze opleidingen via:

www.edfin.be

Onze partners:



Ontdek de vriendenkringen aangesloten bij BZB-Fedafin

Verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen hebben een agentenvereniging of vriendenkring die alle zelfstandige tussenpersonen onder haar vleugels neemt. Zij zijn collectief aangesloten bij BZB-Fedafin en zorgen ervoor dat wij onze belangenverdediging nog beter kunnen uitoefenen. In deze rubriek lichten wij enkele vriendenkringen en hun voorzitters uit. Deze editie nemen Alain Defays, voorzitter van de agentenvereniging GPF (DVV), en Bart Vinck en Joke Stevens, respectievelijk voorzitter en ondervoorzitter van VLINGAF (ING), het woord.

Waarom hebben jullie destijds gekozen voor een beroep in de financiële sector?

Bart: Ik maak deel uit van generatie X en voor die generatie stond werken in de bancaire sector in de top 3. In april van mijn afstudeerjaar had ik dan ook al een contract getekend om op 1 juli bij een grootbank te starten. Nooit een seconde spijt van gehad!

Joke: Ik had gesolliciteerd bij verschillende bedrijven maar uiteindelijk heeft de 'warme' aanpak van ING me overtuigd.



Bart Vinck, voorzitter VLINGAF (ING)

Inmiddels ben ik al 22 jaar actief in dezelfde sector en gezien de vele ontwikkelingen die we hebben meegemaakt, blijft het enorm uitdagend.

Alain: Ik ben altijd al aangetrokken geweest tot de financiële wereld en verzekeringen. Het leek me dan ook interessant om deze twee te combineren, ook al heb ik informatica gestudeerd.

Heb je zelf een situatie meegemaakt dat je helpt in het adviseren van klanten?

Alain: Ja, een paar jaar geleden moesten we een groot autoschadegeval afhandelen en in zulke omstandigheden realiseer je je des te meer hoe belangrijk het is om een agent aan je zijde te hebben die je ondersteunt en begeleidt.

Bart: Elk klantencontact kan bijdragen aan betere ondersteuning van onze klanten.



Joke Stevens, ondervoorzitter VLINGAF (ING)

Zelfs een klacht of een groot probleem kan uiteindelijk leiden tot iets positiefs. Als ondernemer – want dat zijn we in de eerste plaats – staan we ook dicht bij onze ondernemende klanten. We delen dezelfde uitdagingen en problemen, waardoor we dezelfde taal spreken.

Waarom heb je ervoor gekozen om in het bestuur van een vriendenkring te zetelen?

"Werkgroepen staan regelmatig in contact met de domeinverantwoordelijke van de principaal. Specialisten spreken en onderhandelen met specialisten."

Bart Vinck

“Dankzij de diversiteit in ons bestuur hebben we een goed overzicht van alle mogelijke constellaties en houden we rekening met de behoeften van alle typen kantoren.”

Joke Stevens

Alain: Van kinds af aan wist ik al dat je samen verder komt dan alleen. Het was dan ook vanzelfsprekend dat ik me bij het GPF aansloot. De kracht zit in het aantal.

Joke: Daar ben ik het helemaal mee eens. Wie samenwerkt, staat daadwerkelijk sterker en krijgt meer gedaan. Ook de uitwisseling van kennis is van groot belang. Daarom organiseren we maandelijks een overlegmoment met alle agenten om belangrijke zaken te bespreken. Door deel uit te maken van het bestuur van de vriendenkring krijg je dan ook een goed inzicht in wat er leeft en wat belangrijk is.

Wat zijn de belangrijkste bestaansredenen van een vriendenkring?

Alain: Wij onderhandelen met de maatschappij over alle contractuele punten van onze agentrelatie. Het werk van GPF is van voorbereidende aard zodat de agenten individueel kunnen beslissen over reeds onderhandelde voorstellen. Dit creëert een win-winsituatie die onze leden zowel tijd als geld bespaart.

Bart: Aan de ene kant is onze vriendenkring een klankbord en aan de andere kant een soort vertaling en herhaling van de communicaties van de bank. We trachten verduidelijkingen te weten te komen en stellen procesverbeteringen voor. Die worden dan ook aan de collega's gecommuniceerd. Ons streefdoel is om vanuit elke exploitatievennootschap minstens één iemand actief te betrekken bij onze werking en dat over alle gemeente- en provinciegrenzen heen.

Hoe zorgt jullie vriendenkring ervoor dat alle kantoren, groot of klein, stedelijk of gespecialiseerd, zich vertegenwoordigd voelen?

Alain: De grote meerderheid van de Waalse DVV-agentenschappen is lid van

het GPF. We werken eraan om 100% te bereiken, maar de representativiteit is op dit moment reeds al erg goed.

Joke: Door de hertekening van het kantorennet zijn er minder aanspreekpunten en dus minder grote verschillen tussen de kantoren. Toch blijven er kantoren die vooral focussen op kredieten, terwijl andere zich meer richten op beleggingen. Dankzij de diversiteit in ons bestuur, zowel in de vriendenkring als bij het paritair overlegorgaan, hebben we een goed overzicht van alle mogelijke constellaties en houden we rekening met de behoeften van alle typen kantoren.

Jullie vriendenkring is aangesloten bij BZB-Fedafin. Wat zie je als voordeel van een collectieve aansluiting?

Bart: Als we vanuit Vlingaf beroep doen op BZB-Fedafin is het vrijwel altijd voor het collectief van zelfstandige agenten bij ING. Het is dan ook niet meer dan logisch dat onze leden aangesloten zijn bij BZB-Fedafin.

Alain: BZB-Fedafin houdt ons bovendien op de hoogte van de ontwikkelingen en kwesties in de sector. Daarnaast zijn er ook tal van voordelen en kortingen die de leden erg waarderen.

Hoe is de relatie tussen de vriendenkring en de principaal? Wat wordt er zoal besproken?

Alain: We zien elkaar vaak en kunnen openhartig praten over onze gezamenlijke toekomst. Het is waar dat er frustraties bestaan door de moeilijkheden om boodschappen over te brengen en vooruitgang te boeken met sommige meer technische afdelingen, maar over het algemeen is er luisterbereidheid en de wil om vooruitgang te boeken... Dat is niet altijd het geval bij alle maatschappijen.

Bart: Wij hebben ook een respectvolle relatie met onze principaal. Onze vriendenkring probeert zich steeds constructief op te stellen en mee te denken over processen en campagnes. Dat gebeurt via het paritair overlegorgaan (ook wel concertatiecomité genoemd), via 'Saco' (samenwerking/coopératiwon) voor niet-commissiegerelateerde topics en via thematische werkgroepen. De afgelopen jaren hebben we deze werkgroepen opgericht voor diverse



Alain Defays, voorzitter GPF (DVV)

domeinen, zoals leningen, dagelijks bankieren, sparen en beleggen, audit en meer. De leden van de werkgroep staan hierbij regelmatig in contact met de domeinverantwoordelijke van de principaal. Specialisten spreken en onderhandelen met specialisten.

“Van kinds af aan wist ik al dat je samen verder komt dan alleen. Het was dan ook vanzelfsprekend dat ik me bij onze vriendenkring aansloot.”

Alain Dufays

Nieuwe aansprakelijkheidsregels: welke maatregelen moeten tussenpersonen best nemen?

Vanaf 1 januari 2025 wordt de quasi-immuniteit van tussenpersonen opgeheven. Hierdoor kunnen zij voortaan rechtstreeks aansprakelijk gesteld worden door hun klanten. In dit artikel bespreken we de impact van deze nieuwe regelgeving en hoe je jezelf kunt voorbereiden om eventuele risico's te beperken.



QUASI-IMMUNITEIT

De herziening van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek dit jaar brengt ingrijpende veranderingen mee voor hulppersonen zoals verzekeringsagenten, bankagenten en werknemers. Momenteel is het voor klanten in principe niet mogelijk om hulppersonen rechtstreeks aansprakelijk te stellen, aangezien zij als derde partij worden beschouwd in de overeenkomst tussen de klant en de bank of verzekeraar. Hierdoor kunnen zij niet buitencontractueel aansprakelijk worden gesteld.

Bij een eventuele fout van de tussenpersoon kan een klant zich tot de principaal wenden. De principaal kan dan verhaal halen bij de tussenpersoon om de schadevergoeding terug te vorderen.

AANSPRAKELIJKHEID

Op 1 januari 2025 komt daar verandering in. Vanaf dat moment heeft een klant niet alleen de mogelijkheid om de verzekeraar, bank of kredietgever contractueel aan te spreken, maar kan hij ook de tussenpersoon dagvaarden op basis

VOORBEELD NIEUWE AANSPRAKELIJKHEIDSREGELS

Jan Verhoeven is bankagent. Hij ontvangt Veronique Declerck die bij hem komt aankloppen voor een hypotheekkrediet. Jan stelt Veronique een lening voor met een rentevoet van 2,8%. Veronique is bijzonder tevreden met deze rente en ondertekent de nodige documenten. Jan laat deze documenten echter rondslingeren en maakt ze niet tijdig over aan de bank. Ondertussen is de rentevoet opnieuw gestegen naar 3,5%. Veronique is hier uiteraard niet mee gediend en wil een schadevergoeding.

- > Onder het oude recht (voor 1 januari 2025) kan Veronique enkel de bank, met wie ze een contractuele relatie heeft, aanspreken voor de geleden schade. Jan heeft de lening afgesloten in naam en voor rekening van de bank, zodat er tussen hem en Veronique geen contractuele band bestaat.
- > Onder het nieuwe recht (na 1 januari 2025) kan Veronique de bank aanspreken, maar kan zij bijkomend een vordering instellen tegen Jan op basis van de regels van de buitencontractuele aansprakelijkheid.

van de regels van de buitencontractuele aansprakelijkheid. Dit geldt evenwel alleen voor feiten vanaf 2025. Oudere schadegevallen blijven onder de oude regeling vallen. Hij moet natuurlijk ook kunnen aantonen dat de tussenpersoon een fout heeft gemaakt, die bij hem tot schade heeft geleid.

Hoe dit in de praktijk zal werken, is moeilijk voorspelbaar. Wat wel zeker is, is dat dit de procedures aanzienlijk complexer zal maken. Ook binnen jouw organisatie zal dit een impact hebben. De nieuwe aansprakelijkheidsregels gelden immers ook voor jouw werknemers, jouw managementvennootschap, de bestuurders van jouw vennootschap,... Ook zij kunnen mogelijks buitencontractueel worden aangesproken.

EN NU?

Zoals je hierboven kon lezen, kunnen de nieuwe regels verregerende gevolgen hebben.

Gelukkig zijn er mogelijkheden om dit te vermijden. Wie de regels immers leest, zal vaststellen dat ze van aanvullend recht zijn. Met andere woorden, er kan contractueel van worden afgeweken. Je kan dus perfect in jouw algemene voorwaarden, contracten,... clausules

WAT BZB-FEDAFIN VOOR U DEED:

Om het probleem in verband met de aansprakelijkheid aan te pakken, hebben wij als beroepsvereniging contact opgenomen met alle banken en verzekeraars. De meeste banken gaan akkoord om de buitencontractuele aansprakelijkheid uit te sluiten in de algemene voorwaarden, die bindend zijn voor de klant. Ook voor verzekeringsagenten wordt er aan een oplossing gewerkt. Zo zorgen we ervoor dat jullie als tussenpersoon, inclusief medewerkers en bestuurders niet buitencontractueel aansprakelijk kunnen worden gesteld.

Bescherm ook jouw onderneming

Het is echter belangrijk om ook voor jouw eigen onderneming een soortgelijke denkoefening te maken. Welke contracten kunnen worden aangepast om de werknemers en bestuurders te beschermen? Is de aansprakelijkheid van mijn managementvennootschap voldoende gedekt? Aarzel niet om contact op te nemen met de medewerkers van BZB-Fedafin als je specifieke vragen hebt.

Ook makelaars kunnen deze oefening maken en kijken of ze hun klantenfiches kunnen aanpassen om de buitencontractuele aansprakelijkheid uit te sluiten.

Groepspolis

BZB-Fedafin heeft met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van haar groepspolis onderhandeld om ook de buitencontractuele aansprakelijkheid van de hulppersoon te dekken. Op die manier geniet jij ook hier de nodige bescherming.

opnemen die de buitencontractuele relatie uitsluiten. Opgelet, dit is dan wel enkel bindend in de contracten die je met de klant sluit. Als agent wordt dit vaak niet gedaan. Zoals je immers weet, is er enkel sprake van een contract tussen de bank / verzekeraar en de klant.

Neem ook zeker eens een kijkje op ons opleidingsplatform Edfin. Hier vind je diverse opleidingen die de nieuwe aansprakelijkheidsregels glashelder uitleggen.

Cabrio

krijgt een upgrade

Tijdens ons congres kondigde Jean-Paul Servais, voorzitter van de FSMA, de ontwikkeling van Cabrio 2.0 aan. Een van de belangrijkste prioriteiten is de integratie van Itsme in de IT-omgeving. We spraken met Tim Gieles, coördinator bij de FSMA, om te ontdekken welke verdere aanpassingen we kunnen verwachten.

Kan je ons eerst en vooral in een notendop toelichten waarvoor CABRIO allemaal gebruikt kan worden?

We hebben CABRIO ontwikkeld om alle tussenpersonen en kredietgevers in staat te stellen hun inschrijvingsaanvraag zelf online in te dienen en te beheren. Zo hebben alle tussenpersonen 24/7 toegang tot, en inzage in hun eigen dossier. Vroeger verliepen de wijzigingen en updates per post en op papier, zonder dat een tussenpersoon zelf inzage had in zijn dossier. Met CABRIO is het bijvoorbeeld mogelijk om op elk gewenst moment te zien welke personen er aangeduid zijn als effectieve leider, wie er VVD zijn, hoeveel PCP er aangeduid zijn, et cetera. Intussen hebben we CABRIO uitgebreid met extra functionaliteiten, zoals bijvoorbeeld een link met FiMIS voor het indienen van surveys, het raadplegen van de betalingsuitnodigingen voor de bijdragen in de werkingskosten, en het indienen van de verklaring inzake de bijscholingsverplichting.

Jean-Paul Servais gaf op ons congres aan dat CABRIO 2.0 er aan zit te komen. Kan je al een tipje van de sluier oplichten? Welke vernieuwingen mogen we verwachten?

CABRIO 2.0 zal meerdere vernieuwingen inhouden. Allereerst willen we ervoor zorgen dat de *look-and-feel* aansluit bij

de rest van de FSMA-weBSITE-omgeving. Maar los van het visuele aspect, is het inhoudelijke natuurlijk veel belangrijker. Zo willen we het eenvoudiger maken om toegang te krijgen tot het dossier, zodat dit niet langer afhangt van één bepaald digitaal certificaat, wat een grote bron van frustratie is. Zoals de voorzitter van de FSMA op jullie congres al aangaf, is Itsme één van de prioriteiten die we op dit vlak hebben en die we ook zo snel mogelijk willen implementeren binnen de FSMA IT-omgeving. Daarnaast willen we de FiMIS-omgeving voor surveys, bijvoorbeeld over de AML-wetgeving, nauwer integreren in de applicatie. Ook bekijken we of het mogelijk is om de communicatie met de FSMA verder te centraliseren. Los van deze specifieke punten zijn er nog verschillende andere verbeteringen, bijvoorbeeld de manier waarop de applicatie bepaalde informatie binnen het inschrijvingsdossier opvraagt en verwerkt, en waarvan we hopen dat die het gebruiksgemak verder vereenvoudigen.

Hoe is de feedback van gebruikers van CABRIO verwerkt in nieuwe versies?

De jongste jaren zijn er verschillende updates van de applicatie gebeurd. Dat waren niet alleen snelle bugfixes of updates die voortvloeiden uit wetswijzigingen, zoals bijvoorbeeld het 'KB Harmonisatie', maar ook

aanpassingen en verbeteringen aan de bestaande functionaliteiten. De feedback die wij ontvangen van alle tussenpersonen, en ook onze regelmatige contacten die wij hebben met de beroepsfederaties waaronder BZB-Fedafin, zijn daarvoor een hele nuttige bron. Zo hebben wij bijvoorbeeld in het kader van administratieve vereenvoudiging de schriftelijke verklaring op erewoord inzake de bijscholingsverplichting vervangen door een simpele verklaring 'on screen'. Zo is het niet langer nodig om een afzonderlijk papieren document op te stellen en te bezorgen aan de FSMA.

Zal in de nieuwe versie van CABRIO een chatbot voorzien worden, om de tussenpersoon snel en efficiënt te woord te kunnen staan?

Een chatbot is op dit moment niet voorzien. Aangezien de situatie van elke tussenpersoon verschillend is, willen wij graag een zo precies mogelijk antwoord bieden op elke specifieke vraag. Een groot deel van de vragen die wij ontvangen vergt ook input van onze eigen juristen en experts in de wetgeving, werk dat een chatbot vandaag de dag nog niet aan kan. Onze newsletters, FAQ's en telefonische bijstand zijn intussen al goed gekend, en deze blijven ook bestaan. Wel herbekijken we – nog steeds in het kader van CABRIO 2.0 - de structuur van de FAQ's om te zien of en hoe we de bestaande informatie efficiënter kunnen aanbieden.

We naderen het einde van het kalenderjaar. Het dossier in CABRIO moet altijd up-to-date zijn, maar waarom is het belangrijk om dit zeker voor het einde van het jaar te doen?

Het belangrijkste is de wettelijke verplichting voor elke tussenpersoon om elke wijziging van de gegevens of documenten in zijn dossier onmiddellijk aan de FSMA mee te delen. De FSMA moet immers op elk moment over de juiste informatie beschikken. Los daarvan moet de FSMA bepaalde feitelijke parameters vastleggen op basis van de situatie van het inschrijvingsdossier op



Tim Gieles, Coördinator FSMA

1 januari van elk jaar, wat de noodzaak om het dossier actueel te houden nog maar eens bevestigt. Een kleine tip: het doorgeven van wijzigingen kan ook met een ingangsdatum in de toekomst. Het is met andere woorden nu al mogelijk om een wijziging in te dienen die pas later effect krijgt.

Aanvullend op de vorige vraag: is het een idee om voor voorgaande problematiek en andere zaken die jaarlijks terugkomen een melding vanuit CABRIO te sturen als reminder?

Dit is zeker een mogelijkheid die we verder kunnen onderzoeken. Een deel van de look-en-feel verbeteringen die we plannen, moet het ook mogelijk maken om een centrale boodschap te tonen telkens een gebruiker aanloft. Zo kunnen we de gebruikers op de hoogte brengen van belangrijke aankomende zaken, zoals het einde van een kalenderjaar, nakende deadlines en dergelijke.

Vanuit BZB-Fedafin krijgen we

regelmatig de vraag hoe iets moet worden aangepast in CABRIO. Jullie voorzien reeds een duidelijke handleiding. Kan dit naar de toekomst toe uitgebreid worden, bijvoorbeeld met screenshots?

Ook dit is een mogelijkheid die we kunnen onderzoeken. De ervaring uit het eerste begin van de CABRIO-applicatie, toen we dergelijke screenshots ter beschikking stelden, leert wel dat dit niet evident is. Vandaar dat we zijn overgeschakeld op de verschillende stap-bij-stap handleidingen voor de meest voorkomende wijzigingen van het inschrijvingsdossier. Waar nodig kunnen we deze uiteraard verder uitbreiden. Uiteraard staan we er steeds voor open om bijkomende handleidingen te voorzien als zou blijken dat hier behoefte aan is.

Levensverzekerings- trofeeën DECAVI 2024

Op 12 november 2024 werden de DECAVI Levensverzekeringstrofeeën uitgereikt. Deze jaarlijkse awardshow bekroont de beste levensverzekeringsproducten die bijdragen aan de zichtbaarheid van de markt. De 8-koppige jury beoordeelde de deelnemende producten op hun rentabiliteit, verzekeringskarakteristieken, communicatie en innovatie. Met dit evenement willen de organisatoren een sector in een positief daglicht zetten die nog te vaak de focus legt op problemen (zoals schadegevallen) in plaats van op oplossingen.

DE LAUREATEN

MIJN SPAARGELD - MIJN BELEGGINGEN

- **Tak 21 : Formule met gewaarborgde intrestvoet - Spaargeld : DVV verzekeringen (DVV Spaarverzekering)**

De eerste award van de avond ging naar DVV Spaarverzekering (vroeger Life Invest Protect). Dit is een zeer toegankelijk spaarproduct: met een domiciliëring vanaf EUR 25 per maand (of een premie van 2.500 EUR).

- **Tak 21 : Formule met gewaarborgde intrestvoet – Beleggingen : Athora Belgium (Serenity II Prime by Athora)**

Ook Athora viel in de prijzen met zijn Serenity II Prime. De gewaarborgde intrestvoet van deze Tak 21-spaarverzekering bedraagt 2,80% (intrestvoet van kracht op 07/10/2024) op de netto betaalde premies en is gegarandeerd voor een periode van 8 jaar.

- **Tak 23 : Low risk : Allianz (Eurazeo Private Value Europe 3)**

In de categorie 'Tak 23 low risk' werd het Eurazeo Private Value Europe 3 fonds in de schijnwerpers gezet. Dit fonds is ontworpen om te beleggen in private schuld (60%) en in private equity-strategieën (40%).

- **Tak 23 : Medium Risk : Athora Belgium (Athora Merlin II Patrimonium)**

Ook dit jaar werd de Medium Risk award toegekend aan Athora. Het onderliggende fonds, waarin het interne fonds Athora Merlin II Patrimonium is belegd, is een gemengd fonds dat voornamelijk belegt in een gediversifieerde portefeuille van aandelen (49,90 %) en obligaties (37,77 %) van bedrijven uit de hele wereld (met vooral Europa en Noord-Amerika), inclusief opkomende markten.

- **Tak 23 : High Risk : Athora Belgium (Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained)**

Naast de Medium Risk Award, mocht Athora dit jaar ook de High Risk Award in ontvangst nemen. Het onderliggende fonds, waarin het interne fonds Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained is belegd, is een wereldwijd aandelenfonds (Noord-Amerika: 48,79%; Azië: 31,95%; Europa: 19,28%) dat belegt in bedrijven met een hoog groeipotentieel.

GAMMA MULTI-SUPPORT TAK 21-23

- **AXA Belgium (AXA Invest4P)**

AXA Invest4P van AXA Belgium is een levensverzekering dat gecommercialiseerd wordt in het kader van de 4e



pijler. Het biedt de mogelijkheid aan de verzekeringsnemer om zowel volledig in Tak 21 of Tak 23 te beleggen, als in een combinatie van beiden.

- **AFI ESCA Luxembourg (Quality Life)**
Het multi-fondsen levensverzekeringscontract Quality Life van AFI ESCA Luxembourg wordt in ons land aangeboden onder het stelsel van Vrije Dienstverlening en combineert Tak 21 en Tak 23.

MIJN PENSIOEN

- **Vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen (VAPZ) :**

P&V Groep (P&V Verzekeringen en Vivium) (VAPZ)

In deze categorie wordt het product genomineerd dat zelfstandigen, met of zonder vennootschap, de mogelijkheid biedt om een bijkomend pensioen in 2e pijler op te bouwen. Dit jaar won Vivium de trofee voor zijn VAPZ met een totaal rendement in 2023 van 2,30 %, tegen 2 % in 2022 (voor de 0%-rentegarantie in Tak 21).

- **Individuele pensioentoezegging (IPT) :**
AXA Belgium (Pension Plan Pro IPT)
Pension Plan Pro IPT van AXA Belgium is een gamma van 2e pijler producten voor zelfstandigen dat zowel in Tak 21 als in

Tak 23 kan worden onderschreven, in één en hetzelfde hybride contract.

- **Pensioenovereenkomst voor zelfstandigen (POZ) :**

AXA Belgium (Pension Plan Pro POZ)
Ook bij POZ viel AXA in de prijzen, dit keer met zijn Pension Plan Pro POZ. Deze levensverzekering 2e pijler is uitsluitend voorbehouden aan zelfstandigen zonder vennootschap.

- **Groepsverzekering :**

AXA Belgium (Essential for Life Plus)
Drie op een rij! De trofee voor 'groepsverzekering' ging naar AXA met zijn Essential for Life Plus. Dit is een flexibel groepsverzekeringsproduct voor pensioenopbouw via Tak 23 (marktgebaseerd) of een hybride mix met Tak 21 (gegarandeerd rendement van momenteel 1,75%).

MIJN GEZONDHEID

- **Verzekering Gezondheidszorgen**

DKV Belgium (Hospi Premium +)
Met zijn Hospi Premium+ pakket sleept DKV Belgium de prijs voor verzekering gezondheidszorgen in de wacht. Dit pakket is een alles-in-één verzekering die volledige terugbetaling biedt voor medische kosten bij dag- en nachthospitalisatie zonder eigen bijdrage of franchise.

MIJN RENTE

- **Renteverzekering**

NN Insurance Belgium (Lifelong Income)
Lifelong Income van NN biedt een levenslang gegarandeerd aanvullend inkomen via een eenmalige investering in een Tak 23 fonds. Het regelmatig inkomen kan maandelijks, driemaandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks worden uitgekeerd.

MIJN OVERLIJDEN

- **Mijn overlijden gekoppeld aan een hypothecaire lening (schuldsaldoverzekering)**

Net als vorig jaar zijn NN Insurance Belgium (Hypo Care) en AFI ESCA (Protectim) hun de winnaars in deze categorie.

Hypo Care van NN Insurance biedt klanten de zekerheid dat hun naasten een dak boven hun hoofd behouden door hen te behoeden voor aanzienlijke schulden. Daarnaast biedt het ook aanvullende garanties in geval van kanker en arbeidsongeschiktheid.

Het Protectim-contract van AFI ESCA is een schuldsaldoverzekering bestemd





21



1



20

DE TROFEEËN van de LEVENSVERZEKERING

De laureaten van de Levensverzekeringstroeieën 2024



2



3



19

MIJN SPAARGELD – MIJN BELEGGEN				
Tak 21 : Formule met gewaarborgde instrestvoet – Spaargeld DVV insurance DVV Spaarverzekering	Tak 21 : Formule met gewaarborgde instrestvoet – Beleggingen ATHORA Serenity II Prime by Athora	Tak 23 : low risk Allianz Eurazeo Private Value Europe 3	Tak 23 : medium risk ATHORA Athora Merclin II Patrimonium	Tak 23 : high risk ATHORA Athora Mainfirst Global Equities Unconstrained
MIJN SPAARGELD – MIJN BELEGGEN		MIJN OVERLIJDEN		
Gamma Multi-Support Tak 21/23 AXA AXA Invest4P	Gamma Multi-Support Tak 21/23 AFI-ESCA Quality Life (*)	Overlijden : gekoppeld aan een hypothecaire lening (schuldsaldoverzekering) NN Hypo Care	Overlijden : gekoppeld aan een hypothecaire lening (schuldsaldoverzekering) AFI-ESCA Protectim (*)	Uitvaartverzekering DELA Uitvaartzorgplan
MIJN PENSIOEN		MIJN GEZONDHEID		
Groepsverzekering AXA Essential for Life Plus	Vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen (VAPZ) VIVIUM Vrij Aanvullend Pensioen	Individuele pensioentoezegging (IPT) AXA Pension Plan Pro IPT	Pensioenovereenkomst voor zelfstandigen (POZ) AXA Pension Plan Pro POZ	Gezondheidszorgen DKV Hospi Premium+
MIJN RENTE		VERANTWOORD BELEGGEN		
Renteverzekering NN Lifelong Income	DIGITALISATIE Allianz Allianz Life Portal	MAATSCHAPPELIJKE INZET NN	INNOVATIE AG Reboost	VERANTWOORD BELEGGEN AG
PREVENTIE		MAKELAARS		
AG Free Medical Check-up	PUBLICITEITSCAMPAGNE VIVIUM «De verzekeringsbon 2,55 % : samen investeren, zeker van elkaar»	AG	(*) Rijlaan van een Franse maatschappij	

INFO'S

Aimes & Co - muel.storrier@aimesco.net - Tel : 02-354.93.81
 Decavi - laurent.feiner@decavi.be - Tel : 02-520.72.24 - www.decavi.be

INFO'S

COMARCH LYDIAN ensur Lincoln SCOR % DPAM

Trends

Infront

La Libre

KANAL Z

- Didier Reynders, Bart Smets (AG)
- Lieve Bartholomeeusen (Dela)
- Frédéric Van Dieren (AG)
- Didier Reynders, Sophie Van der Auwera (AG)
- Paul Bonroy & Fabrice Heuts (Allianz)
- Dirk Smet (DVV verzekeringen)
- Dirk Wauters (Vivium), Caroline Bossaert (La Libre)
- Joost van Ginkel & Annelore Van Herreweghe (NN Insurance)

- Yves Danneels (AXA)
- Hervé Bernard (Afi Esca Luxembourg)
- Lynn Geirregat (Allianz)
- Lieven Monteyne (DKV)
- Karel Coudré (AXA)
- Wouter Demeulenaere (Vivium)
- Kris Willems (AXA)
- Ines Abdelmalek (Afi Esca)
- Manu Roobaert & Katia Bredo (Athora)
- Edwin Klaps (AG), Martine Gilson (Feprabel), Erik Weekers (FVF)

- Juryleden en organisatoren :
 Pierre Devolder, Laurent Feiner, Marc Willame, Muriel Storrer, Erik Van Camp, Maxime Visart de Bocarmé, Dries Wouters
- Laurent Feiner (Decavi), Didier Reynders, Muriel Storrer (Aimes & Co)
- De laureaten
 Pierre.O.Tulkens Photography



16



15



14



13



12



11



10



9



7



5



6



4



voor klanten die een hypothecaire lening willen aangaan en hun gezin te dekken in geval van overlijden.

UITVAARTVERZEKERING

- **DELA (DELA Uitvaartzorgplan)**

Ook de award voor 'Uitvaartverzekering' ging naar dezelfde winnaar als vorig jaar: namelijk de uitvaartspecialist DELA. Het DELA Uitvaartzorgplan zorgt voor financiële, praktische en administratieve bijstand voor, tijdens en na de uitvaart.

INNOVATIE

- **AG (Reboost)**

AG Reboost is het eerste gratis re-integratieprogramma specifiek voor zelfstandigen met een stressgerelateerde ziekte. Het programma biedt een op maat gemaakt traject, waarbij AG in samenwerking met de externe partner Workplace Options de zelfstandige ondersteunt bij een gezonde en duurzame terugkeer naar het werk.

DIGITALISATIE

- **Allianz (Allianz Life Portal)**

In deze categorie won Allianz met de Allianz Life Portal, het nieuwe digitale platform voor het afsluiten en beheren van beleggingsverzekeringen (Tak 21 en 23).

MAATSCHAPPELIJKE INZET

- **NN Insurance Belgium**

Als "purpose-driven" merk ondersteunt NN de financiële, fysieke en mentale gezondheid van klanten door kennisdeling, preventieve services, vrijwilligerswerk en donaties. Voorbeelden zijn financiële steun aan vzw Missing You (voor rouwende jongeren), vzw Wens Ambulance Zorg (voor laatste wensen van palliatieve patiënten), en een partnership met de Koning Boudewijnstichting.

PREVENTIE

- **AG (Free Medical Check-up)**

AG biedt haar klanten die ouder zijn dan 50 jaar en die sinds meer dan 5 jaar een Premium Life Protection contract onderschreven, een gratis medisch onderzoek aan. Dit medisch onderzoek omvat een bloed- en urineonderzoek alsook een ECG.

VERANTWOORD BELEGGEN

- **AG**

De Award voor verantwoord beleggen ging naar AG, die bij het beheer van zijn investeringen een langetermijnvisie hanteert die gebaseerd is op voorzichtigheid, verantwoordelijkheid en duurzaamheid.

PUBLICITEITSCAMPAGNE

- **Vivium «De verzekeringsbon 2,55 %: samen investeren, zeker van elkaar»**

Met een campagne voor haar verzekeringsbon speelt Vivium in op de behoefte aan veilige en rendabele investeringsoplossingen. De nadruk ligt op veiligheid, wat wordt benadrukt door de slogan van de verzekeraar: "Samen is het veilig." Deze campagne versterkt daardoor niet alleen het product, maar ook de merkidentiteit.

MAKELAARS

- **AG**

Voor het elfde opeenvolgende jaar gaat AG aan de haal met de award toegekend door de makelaars. Deze beoordeelden de verzekeringsmaatschappijen op verschillende punten, zoals de kwaliteit van de producten en de dienstverlening.

Banksluitingsdagen 2025 in PC 341 en PC 307

PC 341

(SECTOR VOOR DE BEMIDDELING IN BANK- EN BELEGGINGSDIENSTEN)

Woensdag 1 januari	Nieuwjaar
Vrijdag 18 april	Goede vrijdag (ter vervanging van zaterdag 1 november 2025)
Maandag 21 april	Paasmaandag
Donderdag 1 mei	Dag van de Arbeid
Donderdag 29 mei	O.L.H. Hemelvaart
Vrijdag 30 mei	Bankholiday
Maandag 9 juni	Pinkstermaandag
Vrijdag 11 juli*	Feest van de Vlaamse Gemeenschap
Maandag 21 juli	Nationale feestdag
Vrijdag 15 augustus	O.L.V. Hemelvaart
Zaterdag 27 september*	Feest van de Franstalige Gemeenschap
Zaterdag 1 november	Allerheiligen
Dinsdag 11 november	Wapenstilstand
Donderdag 25 december	Kerstdag
Vrijdag 26 december	Bankholiday

Bovenop deze dagen genieten de werknemers in 2025 van **1 vrije dag** te kiezen in overeenstemming met de bedrijfsleiding.
Voor meer info verwijzen wij je graag door naar de betreffende CAO.

* Deze regionale verlofdagen zijn voorbehouden voor de personeelsleden tewerkgesteld in het Franstalig of Nederlandstalig landsgedeelte.

De regionale feestdag die op een zaterdag valt voor de werknemers tewerkgesteld in de Franse gemeenschap en de Duitstalige gemeenschap, wordt vervangen door een **bijkomende vrije dag**, te kiezen in overeenstemming met de bedrijfsleiding.

PC 307

(SECTOR VOOR DE VOOR DE MAKELARIJ EN VERZEKERINGSAGENTSCHAPPEN)

Sluitingsdagen

Binnen het PC 307 zijn geen sectorspecifieke sluitingsdagen vastgelegd.



Word lid van BZB-Fedafin!

Wacht niet langer en sluit je bij ons aan, net als meer dan 4000 van je zelfstandige collega's en dat voor slechts €385* per jaar.

Waarom aansluiten bij BZB-Fedafin?

- Verdediging van je belangen
- Gratis eerstelijns juridisch advies
- Ondersteuning van je beroepsactiviteit(en)
- Gratis opleidingen en kortingen bij Edfin
- Tal van autokortingen
- Korting op groepsolissen
- Korting op telefoniesoftware
- Advies van experts
- Korting op maaltijdcheques
- ... en nog zoveel meer!

Verder krijg je ook al het sectornieuws heet van de naald via mailings, socialemediakanalen en ons magazine Momentum.



Surf naar onze website en word snel lid!



* Dit is voor één zaakvoerder. Werk je als natuurlijk persoon, dan is je meewerkende echtgeno(o)t(e) ook inbegrepen.