

Momentum

23^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | JUNI 2021

2/2021



“Het digitale vervangt het persoonlijk contact niet”
Een gesprek met de staatssecretaris voor
Begroting en Consumentenbescherming

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

Verzekeringen als beleggingsproduct

02/09/2021

Hotel Serwir, Sint-Niklaas
6 punten bank
6 punten verzekering

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

09/09/2021

Huis van de Bouw, Zwijnaarde
3 punten bank

Verantwoord beleggen, van het waarom tot het hoe

20/09/2021

Webinar
1 punt bank

Balanslezen voor beginners

22/09/2021

Congrescentrum Ter Elst, Edegem
2,5 punten bank

Modules 1,2,3: Financiële opleiding

27/09/2021

Hotel Serwir, Sint-Niklaas
1 punt verzekeringen
4,5 punten bank

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

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 driemaandijks.

Oplage: NL 6060, FR 3180

Verspreiding: NL 5802, FR 3002

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Einestraat 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 kunnen gesteld worden.

Het enthousiasme waarmee de bank- en verzekeringstussenpersonen hun cliënten in deze uitzonderlijke periode hebben bijgestaan is bewonderenswaardig. Op zich hoeft het u ook niet te verbazen, want dat is net de kracht van de tussenpersoon, klanten op een persoonlijke wijze ondersteunen met op maat gecreëerde oplossingen aangepast aan hun behoeften.

Dat banken en verzekeraars hun mond nu vol hebben van customer experience, van het belang om de klant bij te staan in de sleutelmomenten van hun leven, is dan ook vaak een 'oudnieuwsshow' voor de zelfstandige tussenpersoon, want dat is al jaar en dag de essentie van zijn beroep. Alleen doet hij dat niet via het gebruik van enorme databases waar een algoritme nuttige info uithaalt, maar doet hij dat op basis van de jarenlange aandacht voor de klant, het gezin en de onderneming zelf.

De wijze waarop voornamelijk de banken hiermee omgaan, zien we dan ook vaak als een gemiste kans. In plaats van deze troef van de zelfstandige tussenpersonen te gebruiken, aanziet men deze agenten steeds meer en meer als een pure kost en ballast. Nochtans zou vandaag geen enkele retailbank die met agenten werkt het kunnen stellen zonder deze agenten.

Als beroepsvereniging worden we dan ook vaker geconfronteerd met leden van paritaire overlegorganen die onder druk worden gezet om nieuwe, steeds slechtere, commissiebarema's te aanvaarden, met gedwongen fusies, herstructureringen, De gedragscode tussen kredietinstellingen en zelfstandige bankagenten moet hier een leidraad bieden om partijen met respect voor elkaar te laten onderhandelen. Echter zien we dat banken het niet altijd te nauw nemen met sectorafspraken die werden gemaakt, noch het respect hebben om onderling gemaakte afspraken te honoreren. We betreuren dat dit soort van praktijken nog steeds gebeuren en hopen alleszins dat deze trend snel een einde kent binnen de sector.

Het bank- en verzekeringslandschap heeft nood aan goed partnership en vertrouwen. Als dit vertrouwen wordt beschaamd is dit doorgaans een slechte zaak voor alle partijen. Samen kunnen we een positief verhaal schrijven waar extra inspanningen vergoed worden en niet als vanzelfsprekend worden genomen.

En zoals gezegd, staat de meerwaarde van de zelfstandige tussenpersoon niet ter discussie. In tijden van digitalisering blijven de zelfstandige tussenpersonen het meest belangrijke distributiekanaal, of het nu over het bank- of verzekeringsmodel gaat, de resultaten spreken voor zich.

Ons inziens hoog tijd om eens een evaluatie te maken van hoe het gesteld is met het remuneratie model van de zelfstandige tussenpersonen, wat tevens het thema is van het BZB-Fedafin congres. Nu de vaccinatiestrategie op kruissnelheid aan het komen is en de eerste versoepelingen reeds van kracht zijn, werd dan ook besloten om het BZB-Fedafin congres in oktober opnieuw fysiek te laten doorgaan en dit op de reeds vertrouwde locatie te Brussels Expo op donderdag 21 oktober 2021.

inhoud

- 3 “Het digitale vervangt het persoonlijk contact niet”
- 6 Welk beheerpakket past het best bij u?
- 16 “Eigen koers blijven varen is geen optie”
- 22 Ook voor onze zelfstandige tussenpersonen is het belangrijk dat we de rol herzien die onze agenten dienen op te nemen in deze nieuwe wereld.
- 25 BZB-Fedafin en het IVV bundelen krachten
- 28 Impact van duurzaamheid op de tussenpersoon
- 33 Basisbankdienst voor ondernemingen
- 36 Sociale bijdragen: zelf storten of je vennootschap laten betalen?
- 38 De nieuwe jaarlijkse taks op effectenrekeningen

In het najaar van 2020 werd na een lange periode een federale regering gevormd.

Eentje met vele nieuwe gezichten, waaronder Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming. We vroegen haar hoe ze staat tegenover enkele punten waar BZB-Fedafin voor ijvert voor een beter statuut voor de tussenpersoon.

U zoekt samen met de verzekeringssector naar een oplossing voor huizen die scheuren door de krimpende kleigrond waarop ze gebouwd zijn. Wat is de stand van zaken hierin?

Wel, aangezien waterbeheer, het kappen van bomen, de analyse van de ondergrond en grondwaterwinning - en beheer regionale bevoegdheden zijn, ben ik in gesprek gegaan met het Vlaams, Waals en Brussels gewest en natuurlijk ook met Assuralia. Die laatste is zich erg bewust van de problematiek. Om ervoor te zorgen dat de communicatie vlot verloopt en we snel tot een oplossing komen, is er een interfederale werkgroep opgericht onder leiding van minister Yves Dermagne. Ondertussen werkt Assuralia aan een voorstel voor toekomstige gevallen. Ik wil echter ook naar een oplossing zoeken voor de huidige dossiers. Ondertussen zoekt de FOD Economie uit in hoeverre de wet al dan niet krimpende grondlagen inhoudt want de rechtspraak in deze is niet eenduidig.

U hebt studenten van Arteveldehogeschool gevraagd om onderzoek te doen naar wat consumenten nodig hebben om keuzes te maken tussen verscheidene bank-, beleggings- en verzekeringsproducten om een vergelijkingstool op te stellen. Waarom hebt u dit initiatief genomen?

De regering heeft er in het regeerakkoord voor gekozen om ervoor te zorgen dat consumenten financiële en verzekeringsproducten eenvoudiger kunnen vergelijken. Een tool dus die consumenten inzicht geeft in onder andere de kostprijs van financiële en verzekeringsproducten.

Nu, in het begin van dit jaar ontving ik de vraag van Arteveldehogeschool in Gent of studenten hier iets zouden

“Het digitale vervangt het persoonlijk contact niet”



Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming

kunnen betekenen. In het kader van hun bachelorproef moeten zij immers een opdracht uitvoeren. Afgesproken werd dan dat studenten in samenspraak een marktonderzoek zouden uitvoeren naar dergelijke vergelijkingsinstrumenten. Uit het onderzoek zou naar voor moeten komen hoe een ideale vergelijkingstool er moet uitzien. Die vergelijkingstools moeten de concurrentie tussen de verschillende aanbieders versterken en vooral de consument duidelijker en beter informeren. Het moet een grotere transparantie in de sector brengen. Zo zal er waarschijnlijk moeten gewerkt worden met gestandaardiseerde definities, termen en formulieren om beter vergelijken mogelijk te maken.

Ik kijk dan ook enorm uit naar de resultaten van dat onderzoek, die er normaal gezien binnenkort zouden moeten zijn. Hierna gaan we dan meteen aan de slag om die vergelijkingstool op te stellen, zoals we afgesproken hebben in het regeerakkoord. Deze tools zullen verder moeten gaan dan alleen maar prijzen vergelijken. Zo zal er aandacht moeten besteed worden aan punten als bereikbaarheid van de dienstverlener, de niet-digitale mogelijkheden voor zij die digitaal niet mee zijn, beveiliging van producten, enz.



Ziet u dit als een taak van de overheid?

Als staatssecretaris voor Consumentenbescherming dien ik ervoor te zorgen dat de consument de nodige en de juiste informatie heeft om een gefundeerde keuze te kunnen maken, zonder met oneerlijke handelspraktijken geconfronteerd te worden. Ik werk dan ook in het belang van consumenten en bedrijven door verder in te zetten op een betere bescherming van de consument. Met een hoger niveau van consumentenbescherming zullen we ook een meer competitieve markt creëren. Zoals het regeerakkoord zegt, is een vrije en open markt alleen maar mogelijk met een geïnformeerde consument. We zien verscheidene gelijkaardige initiatieven ontstaan in de privésector, maar die zijn dan betalend, onvolledig en soms zelfs misleidend. Daarbij komt nog dat we als overheid onze taak verder zien gaan dan de vele tools die nu voorhanden zijn. Ik verwees al naar standaardisering, aspecten als digitalisering, bereikbaarheid en gratis ter beschikking stellen.

Hebt u geen vertrouwen in het deskundig advies van de tussenpersoon?

Uiteraard wel. Het ontwikkelen van een vergelijkingstool voor consumenten die zelf op zoek gaan naar informatie staat daar volledig los van. De tool zal bovendien ook tussenpersonen helpen bij hun advies aan klanten. De tool zal je vertellen dat er verscheidene mogelijkheden zijn in de producten die je zoekt en je doen nadenken over welke criteria je moet kennen alvorens je beslist. Deze instrumenten zullen ook jouw persoonlijke situatie niet ten volle kunnen beoordelen, zeker niet in verzekeringen. Daarvoor zal je steeds een beroep moeten doen op een professional die je persoonlijke situatie ten volle 100% zal kennen.

Het lokale bankkantoor verdwijnt steeds meer uit het straatbeeld, geldautomaten worden gesloten en de klant wordt gepusht om zijn bankzaken digitaal te regelen waardoor kwetsbare groepen

uit de boot dreigen te vallen. De regering is bezig met concrete maatregelen om dit aan te pakken. Wat houden deze precies in en hoe ver staat het hiermee? Wat met de stijgende kosten voor klanten?

In het regeerakkoord stelt de regering zich als doel om het elektronisch betalen fors uit te breiden. Hierbij moet de consument steeds de mogelijkheid behouden om cashloos te betalen. Het is evenwel niet de bedoeling om betalingen met cash geld volledig af te schaffen, wel te verminderen. Daarom zal ik erover waken dat kwetsbare groepen en personen die geen digitale toegang tot bankdiensten hebben een aangepaste dienstverlening zullen krijgen. Om die reden voorzien we nu de universele bankdienst. We bekijken momenteel welke diensten daarin moeten zitten en hoe uitgebreid die moeten zijn. Zo blijven we aandacht hebben voor mensen die alsnog willen werken met papieren rekeninguittreksels, domiciliëringen en opdrachten in het bankkantoor of ze thuis toegestuurd willen krijgen.

Maar het is ook een kwestie van vraag en aanbod op elkaar afstemmen. Er zijn honderd en één verschillende pakketten, voor iedere nood is er een aanbod/oplossing. Net daarom is die vergelijkingstool zo belangrijk zodat mensen makkelijk en eenvoudig het pakket kunnen vinden dat perfect bij hen past. Zo kan een consument die nood heeft aan afschriften een rekening vinden waar dit inbegrepen is, en kunnen consumenten die dit net niet nodig hebben een rekening openen die andere voordelen heeft. De vergelijkingstools zullen de consument moeten helpen met de bankswitch als hij dat wil. We merken dat vele consumenten niet met het aangepaste pakket aan diensten zit en dat hij gebaat zou zijn met verandering. Dat is vandaag echter nog niet goed ingeburgerd.

Is dit ook een topic dat u als staatssecretaris bespreekt met de banken?

Ik ben in dit verband in structureel overleg met de ministers van Financiën

en Economie, alsook met Febelfin, de vertegenwoordiger van de financiële instellingen. Wij werken samen aan een sluitende oplossing. Initiatieven van de sector zelf, zoals het Batopin en Jofico, om te zorgen dat bankautomaten in een bereikbare perimeter te vinden zijn kan ik enkel aanmoedigen. Ik zou zelfs verder willen gaan en beide initiatieven vragen om meerdere bankdiensten te voorzien op deze automaten. Met het verdwijnen van bankkantoren uit het straatbeeld zou het voor velen al een oplossing kunnen zijn als de ATM's van Batopin en Jofico meerdere bankdiensten zouden huisvesten dan maar alleen cashafhandelingen. Dus ja, ik heb constant overleg met de banksector en bespreek dit zeker met hen.

Ook de tussenpersoon is de dupe van de strategie van de banken, terwijl ons onderzoek duidelijk aantoont dat mensen hun lokale adviseur van vlees en bloed vertrouwen. Ook tijdens de coronacrisis hebben tussenpersonen hun meerwaarde meer dan ooit bewezen. Hoe staat u hier tegenover?

Automatisering en digitalisering hebben hun beperkingen, dat hebben we gemerkt. Het digitale kan het persoonlijk contact niet altijd vervangen. Verzekeringen en bankdiensten zijn nog altijd zeer persoonlijk en daar willen we wat meer persoonlijke aandacht voor. Het feit dat de consument prefereert niet al te mobiel te zijn in zijn bank- en verzekeringszaken is vaak omdat hij tevreden is over dienstverlening of zich gewoon goed voelt met zijn producten. Hij moet echter wel weten dat er andere mogelijkheden zijn. Het vertrouwen dat de tussenpersoon opbouwt/opbouwde met zijn klant kan ook dienen in het begeleiden van de consument in zijn mobiliteit naar producten die beter afgestemd zijn op zijn profiel. Ik zie zeker een bloeiende toekomst voor de tussenpersoon en een steeds groeiend belang van deze functie.

DE ZOEKTOCHT NAAR DISCRETIONAIR VERMOGENSBEHEER



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

Door te kiezen voor discretionair vermogensbeheer bij Architas, delegeren uw klanten het beheer van hun kapitaal aan onze experts. Dankzij onze open architectuur selecteren deze experts zorgvuldig de fondsen van een 40-tal fondsbeheerders.

Ons discretionair vermogensbeheer is reeds toegankelijk voor uw klanten vanaf een relatief bescheiden bedrag.

GEÏNTERESSEERD?
Contacteer spoedig één van onze relatiebeheerders om een afspraak vast te leggen.
Meer informatie en alle contactgegevens op www.architas.be

Welk beheerpakket past het best bij u?

Er zijn heel wat softwarepakketten op de markt die verzekeringsmakelaars ondersteunen bij het uitvoeren van hun activiteiten. Maar welk pakket sluit nu het beste aan bij uw noden en behoeften?

Die vraag is niet altijd eenvoudig te beantwoorden. Een gesprek met Joeri Maes, Chief Product & Key Relations BrokerCloud, Jan Peeters, CEO van Portima en Roland Maes, CEO van CRM Group.

Vele makelaars kreunen onder de administratieve overlast. Welke tools bieden jullie de makelaar om zijn administratie te beperken zodat hij meer tijd vrij heeft voor het contact met de klant?

Joeri: Administratieve overlast voor de makelaar ontstaat vooral door het feit dat er nog altijd veel te veel papier aanwezig is in zijn kernprocessen, en door het feit dat hij de gegevens van zijn klanten vaak in verschillende applicaties moet ingeven en up to date houden. Het digitale platform BrokerCloud Connected verwijdert het papier nagenoeg volledig uit de kernprocessen van de makelaars en integreert externe applicaties (zoals vandaag al de meeste gerenommeerde Insurtechs: WeGroup, myFaro, Binex, Harmony, Keypoint,...) via een gesofisticeerde API, waardoor de makelaar gegevens maar één keer

moet invoeren waarna ze automatisch gesynchroniseerd blijven.

Wat dat eerste betreft, is de geïntegreerde digitale handtekening het vermelden waard: de makelaar kan vanuit BrokerCloud Connected zelfs meerdere documenten tegelijk aan zijn klanten aanbieden, die dan op verschillende manieren eenvoudig hun handtekening kunnen plaatsen, waarna de getekende documenten automatisch aan het juiste dossier toegevoegd worden. Daarnaast bevat BrokerCloud Connected een speciale tool die toelaat zelfs de zwaarste documenten – denk aan foto's bij een schadeaangifte – door te sturen naar de betrokken partijen via een veilige link (principe weTransfer). Ook staat er geen limiet op de grootte van bestanden die je wenst toe te voegen in BrokerCloud.

Ten slotte zijn alle digitale kanalen (telefonie, SMS, e-mail, videoconferencing) waarlangs de makelaar met prospecten, klanten en andere partijen communiceert perfect geïntegreerd in BrokerCloud Connected. De makelaar moet dus niets meer apart noteren en achteraf in zijn beheerpakket invoeren. Een geweldige tijdsbesparing.

Roland: Insusoft is een modulaire toepassing waarbij de makelaar de touwtjes in handen heeft. De makelaar kan zelf bepalen welke functionaliteiten hij wenst te activeren en te gebruiken om zo tot een beheerpakket te komen waarbij zo weinig mogelijk ballast aanwezig is. In die modulaire structuur hebben we zowat het meest uitgebreide aanbod op de markt. Dit gaat van (ondertussen) standaardmogelijkheden zoals het document managementsysteem, een

koppeling met AsWeb en boekhouding tot meer uitgebreide mogelijkheden als elektronisch ondertekenen (met itsme, eID, SMS of de pen), koppelingen met een online offertesysteem en met derde partijen, een zeer uitgebreid dashboard en rapportenmodule tot zelfs volledig maatwerk.

Ook leveren we producten tot bij de eindklant. Voorbeelden hiervan zijn ons platform waarbij de eindgebruiker via een gepersonaliseerde makelaarsomgeving zelf offertes kan opvragen en contracten kan afsluiten, apps waarmee de eindgebruiker zijn volledige verzekeringsadministratie kan opvolgen alsook schades mee kan ingeven en opvolgen.

Jan: Brio is de intelligente assistent van de makelaar zodat deze meer tijd heeft om zijn klant te adviseren. Eerst en vooral zijn er de functionaliteiten om te beantwoorden aan de vele wettelijke verplichtingen zoals bijvoorbeeld de klantenfiche, de bemiddelingsfiche of het financieel overzicht van de klant. Deze documenten zijn in Brio geïntegreerd en worden zo snel en eenvoudig mogelijk opgemaakt. Vervolgens kan de makelaar ze ter

ondertekening aanbieden aan zijn klant via de digitale handtekening. Bovendien is dankzij MyBroker, de klantenzone van Brio, de makelaar 100% GDPR compliant.

Daarnaast is er ook het dagdagelijks beheer, de dagelijkse taken zoals het behandelen van een schadegeval of het afsluiten van verzekeringscontracten worden efficiënt beheerd. Ook hier ligt de nadruk op productiviteitswinst voor de makelaar. Portima waakt erover om de gestructureerde boodschappen van de maatschappijen (zoals antwoordrecords, productieberichten, schadeberichten, enz.) te integreren in Brio, zodat de dubbele ingave vermeden wordt en efficiënt wordt gecommuniceerd met de maatschappijen. De API-integraties die momenteel ontwikkeld worden, zullen nog verder bijdragen tot deze winst in efficiëntie.

Tot slot evolueert Brio volop naar een open platform. We hebben reeds integratie met externe oplossingen zoals Allocloud, e-Gor, DIV. Dat is nog maar de start. Ons objectief is om verder te gaan en in de toekomst nieuwe partnerships af te sluiten. Het is duidelijk dat de toenemende digitalisering de efficiëntie bij

de makelaar verhoogt: digitaal beheer van de documenten, digitale handtekening, multitarificatie,... zijn een aantal functionaliteiten die al zeker bijdragen tot deze winst aan tijd en efficiëntie, en dat is wat bij Brio elke dag een absolute prioriteit is.

De wetgeving waaraan verzekeringsmakelaars moeten voldoen, wijzigt ook voortdurend. Zo zijn de AssurMiFID-modeldocumenten recent nog aangepast aan de IDD en SFDR-regels. Hoe ondersteunen jullie de makelaars bij dergelijke wijzigingen?

Roland: Zeker de laatste jaren is er op dat vlak inderdaad wel wat beweging geweest. Onze taak is om de makelaar zo goed mogelijk bij te staan in deze regels en de toepassing zo gebruiksvriendelijk mogelijk aan te passen aan deze verplichtingen. Dit doen we niet enkel door de nodige velden toe te voegen aan de applicatie, maar ook door de makelaar te informeren en te ondersteunen over deze wijzigingen. Ook het aanleveren van de nodige documenttemplates behoort tot deze standaardondersteuning. Regelmatig worden ook opleidingen



Joeri Maes
Chief Product & Key Relations BrokerCloud





Jan Peeters, CEO van Portima

voorzien en dit niet enkel omtrent de wetgeving, maar dit over alle facetten van de toepassing. Vanaf september dit jaar wordt het aanbod trouwens zeer sterk uitgebreid.

Jan: Inderdaad, de documenten veranderen regelmatig. Dat maakt de opdracht van de makelaar er natuurlijk niet makkelijker op. Bij Portima hebben we klaar en duidelijk de kant van de makelaar gekozen. We consulteren regelmatig alle spelers op de markt, om zo snel mogelijk de laatste versies van wettelijke documenten te integreren in Brio en deze zo veel mogelijk te automatiseren. Natuurlijk blijft de makelaar vrij om deze documenten aan te passen.

Joeri: Alle modeldocumenten worden opgeladen in BrokerCloud en op die manier aan de makelaars ter beschikking gesteld. Bovendien kan de makelaar via een set variabelen de documenten op een eenvoudige manier

personaliseren. In dit verband is ook de helimodus het vermelden waard. Dit is een functionaliteit die makelaarsassociaties of makelaars met verschillende kantoren toelaat om eenzelfde actie voor verschillende aangesloten kantoren tegelijk door te voeren.

Veel softwaresystemen zetten de eindklant centraal. Maar makelaars willen een beheerpakket vooral gebruiken om hun service aan de klant te optimaliseren en hun meerwaarde te tonen. Hoe ondersteunen jullie hen hierbij?

Jan: Brio beschikt over een aantal geïntegreerde communicatiekanalen zoals e-mail, SMS, de telefonische connectie met Allo Cloud en videogesprekken. Voor iedereen dus een geschikt kanaal. Het zijn ook deze middelen die hun vaste plaats hebben gevonden tijdens de COVID-pandemie, waardoor de makelaar op een efficiënte

en digitale manier met zijn klanten contact kon houden om zo het persoonlijke contact – weliswaar vanop afstand – te bewaren. De dienstverlening tussen makelaar en de eindklant wordt ook verder versterkt met MyBroker. Na beveiligde login (via paswoord of itsme) beschikt de eindklant over zijn verzekeringsdossier waar en wanneer hij wil, 24/24 en 7/7: consulteren van zijn gegevens en contracten, aangifte doen van een schadegeval, chatten met z'n makelaar, enz. Bovendien kan dit op gelijk welk apparaat: PC, tablet of smartphone.

Joeri: Op dit vlak biedt BrokerCloud Connected verschillende interessante functionaliteiten. Eerst en vooral is er het klantenportaal dat de meest recente info bevat rond risico's, polissen en schadegevallen. Dit portaal wordt voortdurend uitgebreid. Daarnaast bevat BrokerCloud Connected een dynamische klantsegmentatie en een geïntegreerde



APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

**EÉN STRATEGIE,
TWEЕ 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.



campagnetool. De makelaar kan zo eenvoudig gerichte boodschappen sturen naar bepaalde selecties van zijn klanten via het door die klanten geprefereerde kanaal. Ook de integraties met andere insurtechs helpen de makelaar zijn service naar de klanten te verhogen. Denk maar aan de schadeherstellingen in natura van Keypoint, die de makelaar vanuit BrokerCloud Connected kan initiëren en opvolgen. Je zou kunnen zeggen dat BrokerCloud Connected een ecosysteem creëert rond de beschermingen van personen en hun bezittingen, een ecosysteem waarvan de makelaar de spil is.

Roland: Insusoft is op zich een ‘backend’ systeem voor de medewerkers van het kantoor. Het is met andere woorden de tool bij uitstek om de medewerkers van het kantoor zo optimaal mogelijk hun dagelijkse administratieve taken te kunnen laten uitvoeren. Niet enkel de basishandelingen zoals personen, contracten en schadebeheer, maar ook alle andere processen zoals tekstverwerking, in- en uitgaande documenten stromen, facturatie, boekhouden, etc.

Voor makelaars die een meerwaarde zoeken en die zich sterk willen profileren als ‘merk’ hebben we ook een maatwerk-framework waarmee we volledige processen automatiseren. Zo zijn er makelaars in onze portefeuille die vanuit hun toepassing volledig autonoom contracten opmaken, incl. premieberekening en acceptatie. Dit zijn niet enkel standaardcontracten, maar ook dekkingen over verschillende maatschappijen gecombineerd in een eigen ‘kantoorpolis’. Dit alles zorgt voor een unieke oplossing en opportuniteit voor de makelaar.

Kortom de combinatie van Insusoft, het online klantenportaal en de Insusoft App maakt het de tool bij uitstek om de klanten van een optimale service te voorzien.

Makelaars zijn geen IT'ers. Hebben jullie concrete

voorbeelden van hoe jullie ervoor zorgen dat jullie pakket gebruiksvriendelijk is?

Joeri: Om te beginnen vereist BrokerCloud Connected geen lokale installatie. Een link en een paswoord en de makelaar kan meteen van start. Verder is Office 365 volledig geïntegreerd in BrokerCloud, wat de makelaar toelaat op een zeer eenvoudige manier documenten en e-mails te creëren, op te sturen, te ontvangen, te koppelen aan de juiste dossiers, enzovoort. Op zich is BrokerCloud Connected ook intuïtief opgebouwd, en bevat het een uitgebreide bibliotheek van filmpjes die de verschillende functionaliteiten aanschouwelijk toelichten. Misschien in dit verband ook vermelden dat in BrokerCloud Connected op verschillende niveaus eenvoudig workflows kunnen gecreëerd worden, en dat het platform een krachtige en intelligente zoekmachine bevat.

Jan: Het is inderdaad zo dat IT-omgevingen dikwijls gecompliceerd lijken. Het is onze missie bij Portima om alles zo intuïtief mogelijk te laten verlopen voor onze makelaars. Dit verloopt op 2 niveaus. Op vlak van gebruikservaring bouwen we eerst prototypes die aan makelaars in de strategische werkgroep ter beschikking worden gesteld en uitgebreid worden getest op vlak van ergonomie en functionaliteiten. Pas na hun validatie gaan we over tot de implementatie en uitrol van nieuwe verbeteringen. Op vlak van begeleiding: we investeren fors in begeleiding en opleiding van onze gebruikers. Via het fysiek lesgeven in een klaslokaal tot digitale klassen, webinars, tutorials en coaching ter plaatse. Voor iedereen wat wils.

Roland: Op zich is dit juist de essentie van onze taak. Wij proberen een zo compleet mogelijke toepassing aan te bieden, met zo veel gebruiksvriendelijk mogelijke functionaliteiten zonder het voor de gebruiker complex of onoverzichtelijk te maken. Deze noden zijn vaak ook anders naargelang de gebruiker die de toepassing gebruikt. Een commerciële medewerker

heeft andere noden dan een interne medewerker. Een zaakvoerder heeft andere noden dan een werknemer, en zo verder. Vandaar dat onze toepassing zeer sterkt focust op aanpasbaarheid. Niet enkel naar het kantoor maar ook nog eens volgens het type medewerker binnen het kantoor.

Het instellen en aanpassen van de toepassing kan gebeuren door het kantoor zelf, maar meestal wordt dit opgezet door onze interne medewerkers in samenspraak met het kantoor. Op die manier kan de makelaar snel en zonder al te veel zorgen beschikken over zijn meest gebruiksvriendelijke toepassing.

Betrekken jullie makelaars bij het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten?

Jan: Dat doen we zeker! Het zijn tenslotte zij die ons het beste kunnen vertellen wat ze van beheersystemen verwachten en wat hun noden zijn. We nemen hun inbreng dan ook zéér ter harte. We werken daarvoor samen met een groep van ongeveer 30 makelaars, gekozen uit kantoren van verschillende grootte en diverse regio's. Ze komen op maandelijkse basis samen om de nodige vernieuwingen te bespreken alsook de resultaten in ‘avant-première’ te testen.

Joeri: Ook wij betrekken makelaars bij het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten. BrokerCloud Connected is immers ontstaan vanuit discussies met een werkgroep van makelaars. Voor de ontwikkeling van specifieke functionaliteiten werken we structureel samen met één of meerdere makelaars, denk bijvoorbeeld aan Financieel Beheer en Business Intelligence. Tot slot bevat BrokerCloud Connected een geïntegreerd ticketingsysteem via hetwelk makelaars suggesties kunnen posten.

Roland: Ook Insusoft is ontstaan vanuit een groepering van makelaars. Tot op vandaag is de mening van de makelaars nog steeds de drijfveer van de ontwikkelingen die gebeuren. Zowel de Insusoft userclub, de verzekeringsmarkt op zich alsook de wettelijke verplichtingen

Roland Maes,
CEO van CRM Group



zijn op vandaag de key factoren binnen de verdere ontwikkeling van onze applicatie.

Is jullie pakket compatibel met diverse beheersystemen, vb. ook met Mac?

Joeri: Ja, BrokerCloud Connected is compatibel met alle gangbare beheersystemen.

Roland: Al van bij de aanvang van de ontwikkeling van onze toepassing hebben wij resoluut gekozen voor het Microsoft platform. Wat niet wegneemt dat we niet blind zijn voor de andere technologieën die op de markt aanwezig zijn. Zo hebben we ondertussen ook een zeer gebruiksvriendelijke oplossing voor smart-phones of tablets en dit zowel voor de eindklant als voor de makelaar. Ook voor kantoren die toch meer Mac-minded zijn, zijn ondertussen ook al technische oplossingen mogelijk waardoor er niet echt nog beperkingen bestaan op het vlak van platform.

Jan: De applicaties in onze sector zijn hoofdzakelijk beschikbaar in een Windows omgeving. Om de optimale compatibiliteit te waarborgen, is het Windows beheersysteem noodzakelijk. Momenteel werkt ons pakket dus niet met een Mac.

Ondersteunen jullie de makelaar bij het naleven van zijn antiwitwasverplichtingen?

Joeri: Zeker, met name via onze koppeling met de gespecialiseerde applicatie MyHarmony. Via deze koppeling kan de makelaar elke partij in zijn beheersysteem scoren op de verschillende criteria in

het kader van antiwitwas en antiterreurfinanciering, en dat in enkele seconden. Zo wordt de makelaar echt ontzorgd op het vlak van deze belangrijke verplichting: niet alleen wordt hem een pak administratie uit handen genomen, hij weet ook zeker dat de checks gebeurd zijn met de juiste externe bronnen, én dat de door de wetgever voorgeschreven procedures gevolgd zijn. Bovendien volgt MyHarmony de voortdurend wijzigende wetgeving van nabij op, en past desgevallend haar scoring aan.

Jan: Jazeker, dat is essentieel opdat onze makelaars wettelijk in orde zouden zijn. We beschikken in Brio over een AML risico-scoring op niveau van de verzekeringnemer alsook de contracten.

Roland: Niettegenstaande een groot deel van de verplichtingen zich natuurlijk afspelen op organisatorisch vlak binnen het kantoor, proberen we met onze

toepassing toch zoveel mogelijk de makelaars hierin te ondersteunen. Vooral op het vlak van identificatie en registratie zijn we zeker een ondersteunende factor en toegevoegde waarde.

Zijn de vragen van de FIMIS-vragenlijst van de FSMA mee opgenomen in jullie beheerpakket?

Jan: We waken erover dat in de Brio schermen de noodzakelijk gegevens in het kader van deze wet, zoals nationaliteit, sociaal en fiscaal statuut, politiek prominente personen, enz. duidelijk kunnen ingevuld worden. Op basis van de ingevulde velden berekent een algoritme het risicoprofiel. Dit risicoprofiel kan door de makelaar aangepast of aanvaard worden.

Roland: Hier hebben we heel bewust gekozen om als basis binnen het pakket ons te beperken tot het voorzien van enkel



de meest essentiële wettelijke informatie velden. Dit vooral om aan de basis de makelaar niet te veel te 'overladen' met velden die hij eventueel toch niet nodig heeft gezien bijvoorbeeld zijn portefeuille vooral uit BOAR bestaat, maar vooral omdat we elke makelaar hier terug zijn vrijheid en eigenheid willen laten behouden. Op basis van de standaard-functionaliteiten van onze toepassing kan elke makelaar zelf bepalen welke velden/vragen hij wenst bij te houden, waar hij deze wenst te zien binnen zijn applicatie en waarmee hij wil werken. Met andere woorden zonder 1 letter aan (duur) maatwerk kan de makelaar hier volledig zijn eigen uitwerking uitbouwen zonder enige beperking op vlak van aantal velden en met alle vrijheid naar selecties en rapportage. Makelaars die dit wensen – en zo zijn er wel een aantal in onze portefeuille – kunnen dus inderdaad beschikken over alle FIMIS-vragen.

Joeri: Niet als dusdanig, maar via een dynamische segmentatie helpt BrokerCloud Connected de makelaar wel bij het beantwoorden ervan.

In hoeverre kunnen makelaars via jullie beheerpakket eenvoudig een antwoord geven op vragen van de FSMA in het kader van de naleving van hun antiwitwasverplichtingen? Denk maar aan de politiek prominente personen, geweigerde prospecten, risicocategorie etc.

Joeri: BrokerCloud Connected heeft een aantal segmenten gedefinieerd die verwijzen naar de FIMIS-vragenlijst, en waaruit de makelaar dus gemakkelijk de aantallen kan afleiden die gevraagd worden. Handig is dat die segmenten dynamisch zijn. Ze passen zichzelf met andere woorden voortdurend aan aan de onderliggende realiteit. Indien een klant bijvoorbeeld zijn levensverzekering afkoopt, verdwijnt hij automatisch uit het betreffende segment. Een heel aantal vragen peilen ook naar de mate waarin de makelaar de wettelijk bepaalde procedures volgt. Door de koppeling met MyHarmony kan hij wat dat betreft met een gerust gemoed positief antwoorden.

Jan: Brio genereert een dashboard dat op een grafische manier de waarden nodig voor het FIMIS-rapport weergeeft. Meer gedetailleerde gegevens kunnen worden opgevraagd via de 'selectie' tool in Brio. Om het onze makelaars gemakkelijker te maken, verschijnt het FIMIS-vraagnummer in de naam van de selectie. Dit voorkomt mogelijke misinterpretaties.

Bovendien wordt - gezien het belang van deze vragenlijst - een opleiding voorzien en een tutorial ontwikkeld, zodat iedereen de juiste procedure om de vragenlijst in te vullen, onder de knie kan krijgen. Natuurlijk kan de makelaar ook ons Broker Contact Center contacteren als hij meer specifieke assistentie nodig heeft.

Roland: Hiervoor maken we gebruik van onze mogelijkheden tot selecties, rapportage en dashboard. Op basis van een aantal standaard beschikbare selecties wordt alle informatie visueel, overzichtelijk en duidelijk weergegeven. Met deze informatie kan de makelaar vrij eenvoudig en snel al de nodige informatie aanleveren aan het FSMA.

Ook het kostenplaatje is natuurlijk belangrijk. Makelaars moeten jaarlijks een aanzienlijk bedrag spenderen aan de IT-tools die vanuit de maatschappijen worden opgelegd. Doen jullie bepaalde inspanningen om deze kosten te beperken?

Jan: Portima is een Coöperatieve Vennootschap. Dit betekent dat we er constant over waken onze producten aan de juiste prijs aan te bieden, rekening houdend met de geleverde dienstverlening. We bedoelen hiermee natuurlijk het softwarepakket en zijn functionaliteiten, maar evenzeer de beveiliging van de infrastructuur, R&D, de uitgebreide ondersteuning, de digitale en klassieke opleidingen, enz.

Roland: Op zich denken we dat de makelaar eerder moet kijken naar het rendement dat hij haalt uit zijn IT-tools en dit moet afwegen ten opzichte van de kosten. Als onafhankelijke speler

op de verzekeringsmarkt proberen we steeds om een zo goed mogelijke oplossing te ontwikkelen tegen een zo betaalbaar mogelijke prijs. In de zeer nabije toekomst wordt onze prijszetting trouwens grondig aangepast, waarbij zelfs een aantal essentiële modules volledig gratis aangeboden zullen worden.

Joeri: BrokerCloud Connected biedt een zeer uitgebreid arsenaal aan functionaliteiten aan een interessante prijs. Die functionaliteiten gaan een stuk verder dan die van het klassieke beheer. Zo moet de gemiddelde makelaar geen geld meer besteden aan aparte en vaak prijzige CRM- en campagnetools. Ook onze partners doen vaak een extra inspanning voor makelaars die BrokerCloud gebruiken, omdat ze zelf ook een aanzienlijk voordeel halen uit de integratie met het platform. Denk maar aan Teledesk Group, Binex en myFaro.

Tot slot, kan je in 1 zin samenvatten waarom makelaars voor jullie pakket moeten kiezen?

Roland: Insusoft is de ideale partner voor de makelaar die op zoek is naar een business oplossing die hem niet alleen op administratief maar ook op commercieel vlak een meerwaarde kan opleveren.

Joeri: BrokerCloud helpt de digitaal geïnspireerde makelaar zijn administratieve last gevoelig te verminderen, en de vrijgekomen commerciële tijd optimaal te benutten dankzij ingebouwde CRM-functionaliteiten en naadloos geïntegreerde applicaties van aantrekkelijke insurtechs.

Jan: De zin die dit het beste vertaalt, is onze missie: 'Door digitale, veilige en innovatieve oplossingen aan te bieden als partner van verzekeringsmakelaars en maatschappijen verbetert Portima je productiviteit en klantenbeleving'.

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 werklast 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.

 **eb|lease**
Uw partner voor krediet, leasing & renting

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

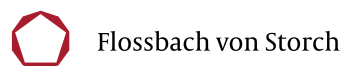
DIAMOND



PLATINUM



BlackRock



GOLD



GROUP APICIL

PIMCO



SILVER



PARTNERS



21 OKTOBER 2021
BRUSSELS EXPO

CONGRES
LOON NAAR WERKEN

Het inkomstenmodel
van de tussenpersoon
herdacht

PROGRAMMA

INFOMARKT VOOR DE TUSSENPERSOON (10U00)

CAPITAL GROUP | ARCHITAS | BANQUE DE LUXEMBOURG | BLACKROCK | BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT
CARMIGNAC | COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS | DEGROOF PETERCAM AM | ETHENEA-MAINFIRST
FLOSSBACH VON STORCH | INVESCO | J O HAMBRO CAPITAL MANAGEMENT LIMITED | LAZARD FUND MANAGERS
LA FINANCIERE DE L'ÉCHIQUIER | NATIXIS INVESTMENT MANAGERS | PICTET ASSET MANAGEMENT | SCHRODERS

LUNCH (12U00)

PLENAIRE SESSIE (13U15 – 18U00)

Albert Verlinden
Jonathan Holslag,
Professor Internationale Politiek VUB
Gregory Demal, Lid Directiecomité FSMA

LOON NAAR WERKEN, RONDETAfelGESPREK MET

Bank- en beleggingsdiensten

Marc Lauwers,
CEO Argenta
Michael Anseeuw,
General Manager BNP Paribas Fortis

Peter Adams,
CEO ING

Karel Baert,
CEO Febelfin

Verzekeringen

Joris Smeulders,
Geledegeerd bestuurder Baloise

Michel Lütggens,
Geledegeerd bestuurder P&V Group

Heidi Delobelle,
CEO AG Insurance

Hein Lannoy,
CEO Assuralia

Presentatie: Hanne Decoutere

RECEPTIE (18U00-19U00)



“Eigen koers blijven varen is geen optie”

Hoe kijken banken naar de toekomst van de sector? Altijd interessant om als tussenpersoon te weten hoe de partners waarmee u samenwerkt de sector zien evolueren. Interessant in dat opzicht is het jaarlijkse World Retail Banking report van EFMA en Capgemini. Alain Swolfs en Ben Weekers van Capgemini Invent, de business consulting unit van de Capgemini Groep, beantwoorden hieromtrent een aantal vragen.

Het World Banking Report formuleert aanbevelingen voor banken wereldwijd op basis van een aantal trends. Hoe worden deze trends vastgesteld en in hoeverre mogen we aannemen dat deze de werkelijkheid weerspiegelen?

Alain: Het is dit jaar reeds de 18e editie van ons World Retail Banking rapport waarin we inzicht geven in de trends en vooruitzichten voor de retail banking sector. Het wordt opgesteld aan de hand van interviews van meer dan 120 Executives uit de banksector wereldwijd, alsook door medewerkers van partners van Capgemini die actief zijn in de sector zoals Temenos, Pega en Salesforce. Belangrijker nog is dat we wereldwijd meer dan 8000 interviews hebben

afgenomen van klanten, dus van de personen waar jullie dagelijks mee praten om zo hun inzichten vast te leggen. Doordat we zowel de inzichten van binnen als van buiten de bank meenemen in ons rapport, verkrijgen we een hoge mate van vertrouwen in de resultaten van het rapport.

We doen dit trouwens niet alleen voor de Retail Banking sector, we hebben ook het World Insurance Report, het World Payments Report en het World Wealth Report die op dezelfde manier worden opgemaakt.

Het rapport introduceert twee nieuwe termen: “Banking 4.x” en Banking-as-a-Service (BAAS). Kan je even toelichten wat dit

precies inhoudt en waarom banken deze weg volgens jullie zouden moeten inslaan?

Ben: Om Banking 4.x goed uit te leggen, moeten we even terug in de tijd om de historische evolutie van de banken in de 21e eeuw toe te lichten. In het begin van deze eeuw zagen we banken als monolithische blokken die zowel producent als distributeur van hun producten waren (Banking 1.0). Na de financiële crisis kwam de eerste aanpassing met een verhoogde regulatoire omgeving die een enorme druk op de kosten met zich meebracht (Banking 2.0). In een volgende fase gingen de banken zich meer open stellen voor het distribueren van producten die niet noodzakelijk door henzelf geproduceerd werden, dit noemen we



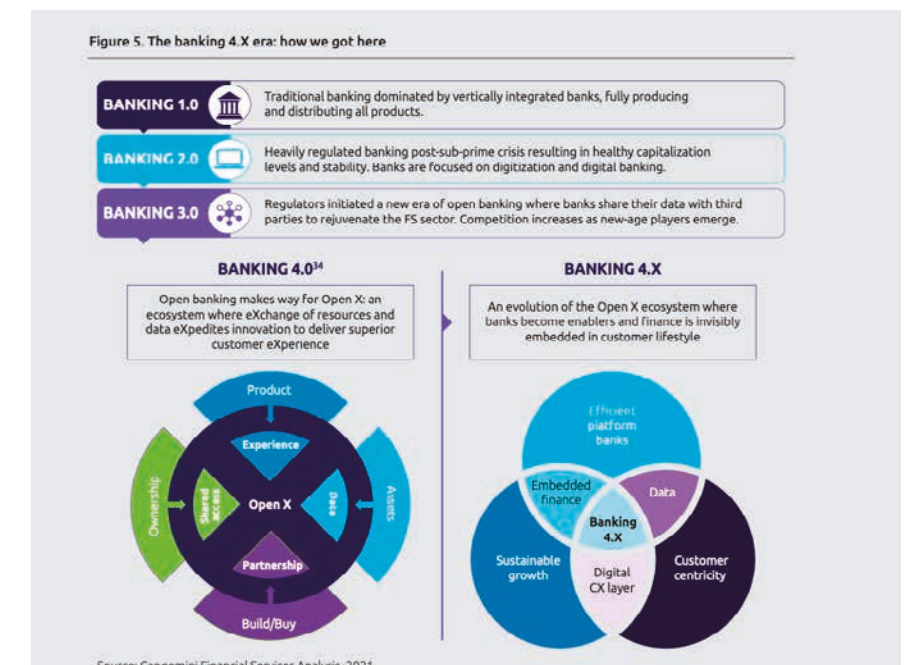
Alain Swolfs,
VP Financial services Belgium & Luxembourg
Capgemini Invent

Open Banking (Banking 3.0). Daarna werd door een intensief gebruik van data de klantervaring verbeterd, oftewel Open X (Banking 4.0). Banking 4.x is een verdere evolutie van Banking 4.0 waarbij banken meer verleners van diensten worden en het financiële aspect bijna onzichtbaar ingebed wordt in het leven van iedereen. Daar zijn natuurlijk ook risico's aan verbonden – vooral wat de merkbekendheid betreft – aangezien de financiële dienstverlening bijna onzichtbaar verweven zit in apps van derden. Denk bijvoorbeeld aan het contactloos betalen in een winkel van de toekomst waar producten gewoon ingeladen worden en je zonder een kassa te passeren naar buiten stapt en het juiste bedrag automatisch van je rekening gaat. Vandaar dat sommige banken nu heel hard inzetten op het leveren van andere diensten naast financiële om zo hun merk relevant te houden.

Banking as a Service (BaaS) is daarmee verbonden in die zin dat traditionele banken hun IT-platform en daaraan verbonden operationele diensten aanbieden aan derde partijen: fintechs, neobanken maar ook hun rechtstreekse

concurrenten. Deze kunnen dan nieuwe diensten ontwikkelen en nieuwe marktsegmenten aanboren zonder daarvoor de enorme investering in infrastructuur te doen die normaal nodig is. Een voorbeeld hiervan is Azqore, een joint venture opgericht door Crédit Agricole in Frankrijk samen met

Capgemini. Zij bieden een IT-platform dat gekoppeld is aan operationele dienstverlening voor Private Banking. Hun nieuwste klant is Société Générale, dus eigenlijk één van hun grootste concurrenten. BaaS is dus al lang geen toekomstvisie meer, maar is een echte realiteit geworden.





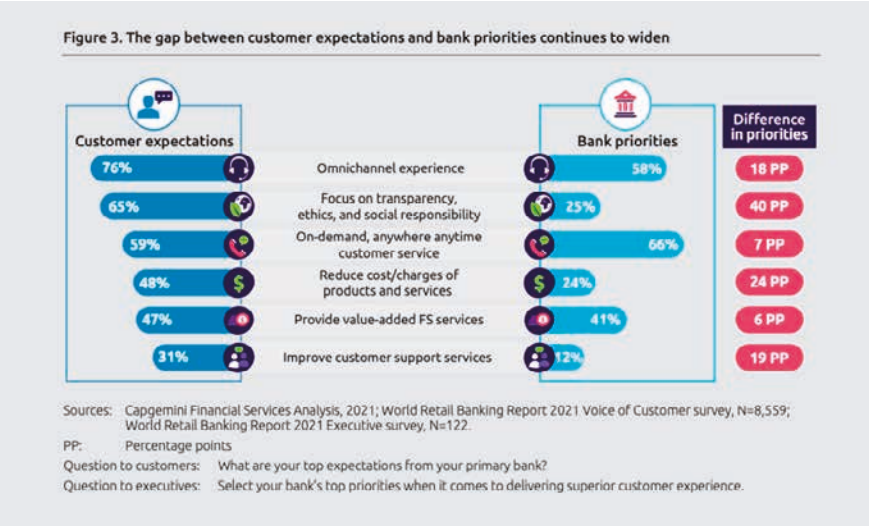
Ben Weekers
Senior Director Customer First -
Capgemini Invent

die van hun zakelijke klanten aan wie ze kredieten verlenen. Met een verhoging van kosten tot gevolg. Ook de verwachtingen van klanten veranderen continu. De digitalisering zet zich verder en klanten verwachten nu eenmaal dat ze bepaalde activiteiten digitaal kunnen afhandelen, in navolging van de ervaring die ze hebben in andere sectoren. Aan de inkomstenkant blijven, ondanks de recente opstoot van inflatie en dus wat hogere langetermijnrentes, de renteinkomsten historisch laag en zoeken alle banken andere inkomstenbronnen via diensten die een vaste opbrengst genereren. In deze moeilijke omgeving komen dan nieuwe concurrenten met nieuwe modellen op de proppen die gratis diensten voorstellen, zoals bijvoorbeeld Bux. Terechte vragen kunnen gesteld worden over de leefbaarheid op lange termijn van zulke modellen, maar ondertussen moeten banken er wel mee concurreren.

Dus elke bank zal zich een belangrijke vraag moeten stellen: worden we een platform? Of stoten we bepaalde activiteiten af en hechten we ons daarvoor aan een platform?

Banken hebben dankbaar gebruik gemaakt van de coronacrisis om de klant meer te pushen richting digitale kanalen, terwijl IT-problemen zich bij sommige spelers blijven opstapelen. Snijden banken zichzelf hier niet mee in het vel in tijden waarbij de klant volgens jullie rapport een naadloze experience verwachten?

Alain: Wij zijn niet overtuigd dat banken van de situatie misbruik hebben gemaakt om klanten te pushen via digitale kanalen. Enerzijds menen we dat er weinig andere keuzes waren tijdens een pandemie dan te proberen om klanten digitaal nog op een optimale manier te bedienen. Anderzijds hadden ook de klanten bepaalde verwachtingen met betrekking tot de manier waarop ze bankdiensten konden consumeren. Natuurlijk moeten de IT-diensten kunnen volgen en is het qua vertrouwen in het merk zeer nefast



76% van de klanten verwacht een omnichannel-aanpak, terwijl slechts 58% van de banken hier een prioriteit van maken.

Zie je al concrete voorbeelden van Belgische spelers die deze filosofie omarmen en in de praktijk brengen?

Alain: De beweging is duidelijk ook in België ingezet. Maar we moeten een verschil maken tussen enerzijds de banken die nog onafhankelijk zijn zoals KBC en Belfius en anderzijds de banken die tot een grotere groep behoren zoals BNP Paribas Fortis.

KBC en Belfius kiezen er duidelijk voor om het platform te worden waarop anderen zich kunnen enten. KBC is al geruime tijd bezig met het aanbieden van niet-financiële diensten aan zowel klanten als niet-klanten en biedt ook zijn platform aan aan concurrenten bijvoorbeeld in de verwerking van beleggingstransacties.

Ben: Voor BNP Paribas Fortis liggen de zaken anders. Zij gaan eerder mee moeten gaan in beslissingen van de groep, waarbij ze voor bepaalde activiteiten waarin ze een zekere kennis, kunde en volume hebben in opgebouwd, als centrale hub kunnen uitgespeeld worden binnen de groep.

Voor de banken die niet tot de grote vier behoren, gaat de vraag pertinent gesteld moeten worden in welke mate zij nog alles zelf gaan kunnen doen. Zij hebben niet de slagkracht van een grootbank om een dienstenplatform uit te bouwen, maar tegelijk moeten ook zij de veranderende regelgeving blijven opvolgen met hoge kosten tot gevolg. Zij zullen heel goed moeten nadenken over welke activiteiten ze zelf nog gaan uitvoeren en voor welke activiteiten zij zich op een platform gaan enten en enkel nog de rol van distributeur van producten gaan toe-eigenen.

Hebben Belgische banken al meer samenwerkingen afgesloten met Fintechs dan de voorbije jaren? En levert dit hen vandaag al iets op?

Alain: Er zijn wel degelijk al een heleboel vormen van samenwerking met Fintechs bezig – vooral dan in de activiteit van betalingen –, ook onder druk van PSD2. Maar samenwerking kan natuurlijk in verschillende vormen. Heel de evolutie in de betalingssector en het succes van Fintech-actoren zoals bijvoorbeeld Adyen, heeft banken doen inzien dat

ze waarschijnlijk op een andere manier naar dit soort van samenwerking moeten kijken. Laten we zeggen dat de initiële naïviteit en overtuiging dat het allemaal zo een vaart niet zou lopen, is verdwenen. Banken scannen nu intensief de markt van de Fintechs en proberen sneller op de bal te spelen door zelf participaties te nemen in veelbelovende Fintechs of ze zelfs gewoon over te kopen om zo de concurrentie buiten spel te zetten. Zoals bijvoorbeeld onlangs Bank Delen heeft gedaan met Swanest of BNP Paribas Fortis die de betaalactiviteiten voor fysieke winkels van Ingenico heeft overgenomen.

Wat met lokale banken die niet meegaan in dit verhaal en een eigen koers blijven varen. Is dit een probleem?

Ben: Zonder de uitdagingen te willen overdrijven, zijn wij ervan overtuigd dat dit geen optie is. Er zal steeds meer nieuwe regulering op de sector afkomen, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid. Banken zullen niet alleen moeten rapporteren over hun eigen duurzaamheidscriteria, maar ook over

indien er inderdaad geen naadloze klantenervaring wordt geboden.

Ben: Wij zijn ervan overtuigd dat het om meer gaat dan een juist scherm of een 100% beschikbaarheid. Banken dienen heel het klantentrajec goed uit te bouwen van begin tot eind en daarbij gebruik maken van verschillende kanalen, zowel digitaal als fysiek, die naadloos in elkaar overgaan op het juiste moment.

43% van de banken zet volgens jullie rapport in op de sluiting van kantoren. Nochtans is het in ons land duidelijk dat klanten die getroffen waren door de coronacrisis geen contact opnemen met de bank langs digitale weg om te weten hoe ze gebruik konden maken van de steunmaatregelen van de financiële sector. Ze klopten aan bij hun vertrouwde adviseur van vlees en bloed, wiens deur het voorbije jaar de hele tijd is blijven openstaan. De recente gezondheidscrisis heeft het wezenlijke belang van de

tussenpersoon in ons land dus nogmaals duidelijk gemaakt. Is het dan wel zo verstandig om dit distributiekanaal verder af te bouwen?

Alain: Een distributiekanaal afbouwen zonder visie over het doel en de rol van dat kanaal lijkt ons inderdaad niet verstandig. Capgemini heeft wereldwijd een enquête gehouden bij meer dan 11.000 consumenten van financiële diensten (bank en verzekeringen) tijdens en na de eerste lockdown om het verschil in verwachtingen te meten als gevolg van de pandemie. Daaruit blijkt dat digitale diensten heel belangrijk zijn, maar dat persoonlijke contacten een kritieke rol blijven spelen in de globale dienstverlening. Verder zijn consumenten veel meer gefocust op gezondheid – in al zijn vormen dus ook mentaal – en stabiliteit in onzekere tijden. Een gesprek met de vertrouwde bankadviseur kan inderdaad heel veel toegevoegde waarde leveren. Verder speelt duurzaamheid ook een belangrijkere rol in het leven van de klanten, dus banken moeten ervoor zorgen dat de adviseurs ook daar een goed verhaal kunnen brengen.





Nieuw!

Met Brio
bespaar je tijd.
Nu ook bij het beheer van je klanten.



Jij wil toch ook minder tijd besteden aan administratieve taken? Met Brio's gloednieuwe beheer van klanten en prospecten kan dat. Dankzij de nieuwe, vereenvoudigde en geautomatiseerde processen werk je nu nog sneller. Je klanten zullen dit zeker waarderen.

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

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

BANK

Momentum | 21

Ben: Dus wij zijn wel degelijk overtuigd dat kantoren een belangrijke rol te spelen hebben in de klantenervaring. Banken dienen dan wel voor elke klantentraject en voor elk klantensegment een duidelijke visie op te bouwen over wat digitaal kan/moet gebeuren en wanneer de adviseurs binnen een kantoor dienen ingeschakeld te worden.

Hoe moet wel gezegd: in tegenstelling tot het rapport in 2020, krijgt het bankkantoor in deze editie wel opnieuw een positieve vermelding in die zin dat de resultaten van jullie enquête bevestigen dat het kantoor nog steeds relevant is voor de klant. Hoe zouden de kantoren en hun dienstverlening er volgens jullie idealiter uit zien?

Ben: We zien het in alle sectoren terugkomen en voor banken is dat niet

anders, klanten verwachten een ervaring te beleven in de fysieke wereld. De Apple stores zijn hier het perfecte voorbeeld van: klanten komen daar niet noodzakelijk om een Apple-product te kopen, maar om een ervaring op te doen en tot de globale Apple community te behoren. Eens thuis kopen ze dat product dan digitaal. Voor banken zou dit kunnen betekenen dat ze:

- Gesynchroniseerd moeten zijn met de digitale wereld: bankkantoren weten wie de klant is en waarvoor ze het kantoor bezoeken.
- Klantgericht zijn: Adviseurs worden ondersteund door technologie via self-service kiosken en artificiële intelligentie assistenten.
- Toegevoegde waarde leveren: het kantoor moet inhoudelijk de klanten iets bijbrengen dat ze niet digitaal kunnen vinden.
- Andere diensten leveren: niet alleen

financiële diensten dienen aangeboden te worden maar ook andere diensten die het leven van de klant rijker maken.

- Een samenhangigheidsgevoel creëren: door het organiseren van interessante evenementen waar mensen uit dezelfde omgeving elkaar kunnen ontmoeten rond eenzelfde thema.

Alain: Banken dienen zich in twee richtingen te bewegen naargelang van het type diensten. Voor de eenvoudige transacties dienen banken onzichtbaar te worden en een 100% betrouwbaarheid garanderen. Maar voor de complexe levensvragen waar klanten mee worstelen, dienen ze net hun diensten uit te breiden en heel zichtbaar te worden waarbij ze niet alleen het beste advies garanderen maar tegelijk ook een ervaring creëren die ervoor zorgt dat de bank aanzien wordt als een relevant, interessant en authentiek merk in het dagelijkse leven van de klant.



Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

Ook voor onze zelfstandige tussenpersonen is het belangrijk dat we de rol herzien die onze agenten dienen op te nemen in deze nieuwe 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 Peter Adams, CEO van ING België en Hilde Vernailen, CEO van P&V Groep.



Peter Adams, CEO ING België

ING BELGIË

Welke impact heeft het coronavirus op de strategie van ING?

COVID-19 heeft de digitalisering versneld en onze manier van werken ondersteboven gehaald. Maar onze strategie is onveranderd gebleven: een digitale toonaangevende bank zijn waarbij we focussen op onze klanten, met behoud van een mix van bankieren via een kantoor en vanop afstand. Een recente studie van Febelfin toont aan dat vooral mobiel bankieren blijft groeien. Er zijn bijna drie keer zoveel mobile banking abonnementen vergeleken met eind 2015. We gaan dus nog meer inzetten op de versnelde digitalisering van onze producten en diensten als antwoord op het razendsnel veranderend klantengedrag. Een nog sterkere focus op digitale oplossingen binnen ING zal ervoor zorgen dat we meer tijd en ruimte

kunnen maken voor klantadvies op maat, waarbij we de klant zoveel mogelijk kunnen ontzorgen.

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

De crisis maakt het voor veel van onze bedrijfsklanten erg moeilijk, maar ook heel wat particulieren worden getroffen. Door de crisis zijn onze risicokosten opgelopen en hebben we ook bijkomende voorzieningen moeten aanleggen. De belangrijkste uitdaging is dat we snel moeten blijven schakelen om onze klanten ten volle te kunnen ondersteunen. Enkel op die manier kunnen we helpen bijdragen tot een duurzaam economisch herstel. Want de echte sociaal-maatschappelijke impact van deze crisis moet nog komen. De ECB waarschuwt in een nieuw rapport dat grotere risico's op wanbetalingen en insolventie niet zijn uitgesloten, eens de coronasteunmaatregelen worden afgebouwd.

Daarnaast komen onze inkomsten onder druk te staan door het aanhoudende lagerenteklimaat. De uitdaging die we onszelf ook opleggen is dat we de klant een differentiërende ervaring kunnen bezorgen, dat we sneller en transparanter en vooral eenvoudiger worden. Dat gaat bijvoorbeeld over ons productaanbod, maar ook in onze eigen organisatie. Hiervoor zal ING België keuzes moeten durven maken. We gaan dit doen met focus op wat mijn paradepaardje is: de drie "D's", digitalisering, discipline en development (ontwikkeling). We moeten onze inspanningen om verder te digitaliseren in een post-COVID-19-tijdperk, versnellen. Daarbij moeten we ook investeren in iedereen die bij ons werkt, zodat we als bank relevant blijven voor de klant van morgen. Het is essentieel dat we gedisciplineerd te werk gaan om deze plannen uit te voeren. Heel wat uitdagingen, maar ik ga er met volle goesting tegenaan.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

We hebben als doel en ambitie om onze klanten de beste klantervaring te

bieden. Een klant op de twee van ING België regelt zijn of haar bankzaken vandaag online of via de app. Tegelijk daalt het aantal bezoekers in de kantoren onophoudelijk. Maar liefst zes op de tien Belgen hebben nooit of minder dan jaarlijks een fysieke afspraak met hun bank. En amper een op de drie Belgen gaat nog één à drie keer per jaar naar de bank. Ons verdienmodel en ons dicht kantorennetwerk staan dus onder druk, zeker in het huidige lage renteklimaat. COVID-19 heeft die ontwikkelingen versneld. Ook voor onze zelfstandige tussenpersonen is het belangrijk dat we de rol herzien die onze agenten dienen op te nemen in deze nieuwe wereld. Een rol waarbij nog meer wordt ingezet op adviesverlening op maat, vooral voor de meer complexere klantenknoten. Het moet onze ambitie zijn om al onze diensten en producten op een digitale manier aan de man te kunnen brengen. Onze medewerkers en agenten in de kantoren zullen evenwel het verschil blijven maken door deskundig, persoonlijk advies. En dit vergt bijkomende investeringen in opleiding en 're-skilling'.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven?

Het is belangrijk om weten dat klanten altijd bij een bankier zullen terecht kunnen, hetzij in een kantoor, hetzij op afstand. Aan startende zelfstandige tussenpersonen geef ik dan ook het advies om vooral te focussen op kwalitatief financieel advies op maat. En de digitale toekomst volledig te durven omarmen.

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

We blijven op schema met onze digitale transformatie. Intussen heeft COVID-19 ook aangetoond dat die transformatie echt nodig was en nog steeds is. De uitrol van de nieuwe app, bijvoorbeeld, is afgerond. Maar we bouwen voort aan een app die, aan de hand van nieuwe toepassingen, zoveel mogelijk beantwoordt aan de noden van de klanten. Zo was er recent nog de

lancering van onze digitale abonnementsmanager OneView, waarmee klanten hun slapende abonnementen kunnen laten stopzetten zonder administratieve rompslomp. Dat kan hen enkele tientallen of honderden euro's opleveren. En laat ik duidelijk zijn: de digitale transformatie blijft aan de gang en daar zal geen einde aan komen in een wereld waar continu nieuwe technologieën worden gelanceerd om de klantenervaring en -beleving te verbeteren. Onze klanten hebben voornamelijk behoefte aan snel, betrouwbaar en persoonlijk advies en dienstverlening. Technologie moet dat mogelijk maken. Technologie moet ook onze collega's en tussenpersonen in het veld middelen aanreiken zodat ze nog beter en meer financieel advies op maat kunnen geven en producten verkopen aan de klanten. Daarbij zal ook digitale geletterdheid en inclusie een belangrijk aandachtspunt blijven.

P&V GROEP

Welke impact heeft de COVID-19-pandemie op de strategie van uw maatschappij?

De covid-19-pandemie heeft de economie sterk geïmpacteerd. Het legde de zwakheden bloot en creëerde een wereld van onzekerheid en nieuwe noden. In deze situatie neemt de behoefte aan vertrouwen toe en stijgt de noodzaak aan begeleiding.

Onze activiteit is gebaseerd op solidariteit en deze crisis is een kans om onze toegevoegde waarde voor klanten te bewijzen. Zo helpen we kleine bedrijven om hun hoofd boven water te houden, zodat ze met vertrouwen de toekomst tegemoet kunnen zien. We werken er ook aan om onze verzekeringsproducten nog beter toegankelijk te maken. Dat doen we voortdurend, maar nu ook met specifieke aandacht voor mensen die zich door de crisis in een kwetsbare situatie bevinden.

Door de coronacrisis zijn de behoeften, gewoontes en prioriteiten van klanten veranderd, bijvoorbeeld rond mobiliteit,





Hilde Vernailen, CEO P&V Groep

thuiswerk, gezondheid, communicatie, preventie en duurzaamheid. Daar passen we ons uiteraard op aan, via onze verzekeringsoplossingen, maar ook door nieuwe manieren van werken in te voeren, zoals een uitbreiding van de digitale interactiemogelijkheden.

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

De crisis heeft het besef versterkt dat de wereld steeds minder voorspelbaar wordt en dat de realiteit vaak anders is dan we hadden verwacht. Om uit een dergelijke situatie als winnaar naar voor te komen, zullen we de culturele transformatie van de P&V Groep moeten voortzetten en nog meer ondernemersgeest ontwikkelen. We moeten ons zo organiseren dat we wendbaarder worden om kansen te grijpen en veranderingen op te vangen.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

Hier heeft corona in feite niets veranderd. Klanten blijven de nood ervaren aan

fysiek bereikbaar advies. Dit stellen we vast zowel voor particulieren als voor bedrijven. Wel verwachten we dat alles sneller zal gaan. Daarom moeten we ons samen met de tussenpersonen organiseren, zodat we sneller kunnen inspelen op de vragen van klanten. Digitalisering kan daarbij helpen en kan vele facetten aannemen.

Men zegt wel eens dat al die digitale kanalen de afstand met de klant vergroten of de werking van de tussenpersonen minder persoonlijk maakt. Volgens ons is het tegendeel waar: door deze hulpmiddelen komt er meer tijd vrij voor echt gepersonaliseerd advies. En dit laatste is toch de essentiële meerwaarde van de tussenpersoon.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven?

Twijfel niet, durf eraan te beginnen. De verzekeringssector en de makelaars blijven goed overeind in deze moeilijke context. We zijn ervan overtuigd

dat er een mooie toekomst is voor de zelfstandige verzekeringsstussenpersoon. Het marktaandeel van de makelaar houdt heel goed stand. Dat blijkt uit de cijfers van Assuralia. Zowel in Leven – individueel en collectief – als in Niet-leven voor particulieren en ondernemingen.

Klanten hebben nood aan iemand die aanspreekbaar is. Dat was een tijd lang de bankier, maar veel banken bouwen hun lokale aanwezigheid af. Een rol die de verzekeringsstussenpersonen voor een groot stuk zullen kunnen overnemen.

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

Wij doen er alles aan om de makelaar in zijn digitalisatie zoektocht te ondersteunen.

In eerste instantie werken we aan onze eigen processen, onze end-to-end met makelaar. Dit met grote en kleine projecten, zowel in Life als in Non-life. Maar ook in het schadeproces. Allen gericht om de efficiëntie bij maatschappij en tussenpersoon te verhogen en de klanttevredenheid te verbeteren.

Daarnaast willen we de makelaar bijstaan in zijn digitaliseringsproces. We willen hem wegwijs maken in wat de markt te bieden heeft. Dit zowel inhoudelijk als naar maturiteit en stabiliteit van de aanbieder. Hiervoor hebben we de Vivium Digital Awards in het leven geroepen. Het succes van de tweede editie die volledig digitaal was, bewijst dat we hiermee beantwoorden aan een reële nood van de makelaar.

BZB-Fedafin en het IVV bundelen krachten



BZB-Fedafin en het IVV hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten waardoor beide organisaties op een aantal gebieden nauw zullen samenwerken. Het gaat hierbij over tal van onderwerpen waar er raakvlakken bestaan tussen de verzekerings- en/of financiële wereld en de vastgoedwereld. BZB-Fedafin en het IVV zullen hierbij beroep doen op de specifieke expertise die elk van deze organisaties heeft.



Het **Instituut Voor Vastgoedplanning** (IVV) werd opgericht om vastgoedprofessionals en -investeerdereen antwoord te geven op de vele vragen rond de steeds snellere transformatie van vastgoedfiscaliteit, -financiering -recht, -investeringsvormen, -noden, enz... onder invloed van maatschappelijke en sociologische trends. *Panta Rhei* – alles stroomt, alles beweegt

- is dan ook het motto van het IVV dat zich als kenniscentrum en ontmoetingsplatform naar alle vastgoedprofessionals en -investeerdere toe profileert. Het maken van een brug tussen de vastgoedwereld en de wereld van de talrijke verzekeringsmakelaars en onafhankelijke tussenpersonen uit de wereld van verzekeringsondernemingen

en financiële instellingen, is hierbij van cruciaal belang gezien de vele gemeenschappelijke aandachtspunten.

Glenn Geyssens, voorzitter van het IVV, kijkt uit naar de samenwerking met BZB-Fedafin: “Deze samenwerking past volledig in de doelstelling van het IVV. Voor zover we weten is deze structurele samenwerking waarbij kennis en ervaringen uit onze sectoren uitgewisseld worden bovendien volstrekt uniek. Door deze kruisbestuiving zullen de leden van onze organisaties steeds over de nodige actuele expertise beschikken of deze vlot kunnen bekomen wanneer ze hier behoefte aan hebben. Samenwerken zorgt ook voor synergiën in het voordeel van de leden: seminars, webinars, nieuwsbrieven, meer ledenvoordelen en netwerkevents zijn maar enkele voorbeelden.”

Albert Verlinden, voorzitter van BZB-Fedafin, reageert ook verheugd op de nieuwe samenwerking: “De bank en verzekeringssector zijn nauw verweven met tal van andere sectoren, waaronder ook de vastgoedsector. De samenwerking geeft ons de mogelijkheid om van elkaars expertise te leren en gebruik te maken, om zo onze leden in een nog ruimere context bij te staan met al hun vragen. Daarnaast zijn we ook aan het kijken of er bijkomende synergiën kunnen gecreëerd worden op vlak van opleidingen en ledenvoordelen.”

JULI

Afstand van verhaal in de brandpolis

- **8 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Schade brand eenvoudige risico's

- **12 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Schade brand: Assuralia conventies deel 1

- **13 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Leven tweede pijler

- **14 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

ABR verzekeringen

- **15 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Schade brand: Assuralia conventies deel 2

- **20 juli 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

AUGUSTUS

Basisbeginselen betreffende kredietbemiddeling

- **24 augustus 2021 | 09u00 - 12u00**
[Webinar](#)

Kredietbemiddeling: consumentenkrediet

- **24 augustus 2021 | 14u00 - 17u00**
[Webinar](#)

Kredietbemiddeling: hypothecair krediet

- **27 augustus 2021 | 09u00 - 17u00**
[Webinar](#)

SEPTEMBER

Levensverzekering als beleggingsproduct

- **2 september 2021 | 10u00 - 17u30**
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Consumentenkredieten: Praktische aandachtspunten

- **7 september 2021 | 14u00 - 17u00**
[De Vesten Laakdal](#)
- 3 punten consumentenkrediet

Practicum: woonkredieten in de personenbelasting

- **8 september 2021 | 13u00 - 17u00**
[Van der Valk Hotel Antwerpen](#)
- **9 september 2021 | 13u00 - 17u00**
[Holiday Inn Hasselt](#)
- 3 punten hypothecair krediet

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

- **9 september 2021 | 09u00 - 12u30**
[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)
- 3 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Het optreden als bestuurder van een vennootschap

- **16 september 2021 | 14u00 - 17u00**
[Nieuwgoed Seminariecentrum Zwijnaarde](#)
- 2 punten verzekering

Verantwoord beleggen, van het waarom tot het hoe

- **20 september 2021 | 18u00 - 19u30**
[Webinar](#)
- 1 punt bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Leven als successie instrument - Deel 1

- **20 september 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Balanslezen voor beginners

- **22 september 2021 | 13u30 - 16u30**
[Ter Elst Edegem](#)
- 2,5 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Balanslezen voor gevorderden

- **23 september 2021 | 13u30 - 16u30**
[Ter Elst Edegem](#)
- 2,5 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Modules 1, 2, 3: Financiële opleiding

- **27 september 2021 | 09u00 - 15u00**
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)
- 4,5 punten bank & 1 punt verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

OKTOBER

Analyse van de financieel-economische perspectieven aan de hand van de belangrijkste economische indicatoren

- **11 oktober 2021 | 11u00 - 12u30**
[Webinar](#)
- 1,5 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Einde mandaat, fusie en overname

- **14 oktober 2021 | 14u00 - 17u00**
[Ter Elst Edegem](#)
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Leven als successie instrument - Deel 2

- **25 oktober 2021 | 13u30 - 16u30**
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

NOVEMBER

Pensioenlandschap in België

- **10 november 2021 | 10u00 - 17u30**
[Mercure Roeselare](#)
- 6 punten bank 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Waardebepaling bank- en verzekeringskantoor bij fusie en overname

- **18 november 2021 | 13u30 - 17u00**
[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)

DECEMBER

Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen?

- **1 december 2021 | 10u00 - 17u30**
[De Vesten Laakdal](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Schrijf in via:
www.edfin.be

Onze partners:



Impact van duurzaamheid op de tussenpersoon

Duurzaamheid en de omschakeling naar een meer duurzame economie is één van de topprioriteiten van de Europese beleidsmakers. Europa wil immers tegen 2050 het eerste klimaatneutrale continent zijn. Om deze omschakeling te kunnen realiseren, zijn enorme investeringen nodig in “duurzame” projecten en bedrijven. Het EU-Actieplan voor duurzame financiering (gelanceerd in 2018) heeft dan ook tot doel om duurzaamheid binnen de financiële sector te bevorderen. De financiële tussenpersoon, die een belangrijke schakel vormt bij de verkoop van beleggingsproducten, zal een essentiële rol spelen om beleggers te helpen hun weg te vinden naar duurzame investeringen en beleggingsproducten.

Twee belangrijke initiatieven die genomen zijn als onderdeel van het EU-Actieplan en die een rechtstreekse impact hebben op de werkzaamheden van de tussenpersoon, zijn de SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) verordening en het integreren van duurzaamheid in financieel beleggingsadvies.

Wat zijn de voornaamste doelstellingen van de SFDR?

De SFDR-verordening heeft vooral als doelstelling om de transparantie op het vlak van duurzaamheid te verhogen, zodat het voor beleggers gemakkelijker wordt om het duurzame karakter van financiële spelers alsook van financiële producten te vergelijken. Wat betreft financiële spelers, wordt er gekeken naar productontwikkelaars (meer bepaald verzekeraars, beleggingsondernemingen, kredietinstellingen, pensioenfondsen en

fondsbeheerders) en financiële adviseurs. Zowel productontwikkelaars als -adviseurs dienen beleggers betrouwbare informatie te verschaffen omtrent de mate en wijze waarop zij bij hun investeringen rekening houden met:

- duurzaamheidsrisico's: dit zijn omstandigheden op het vlak van milieu, op sociaal of governance gebied die de waarde van de belegging negatief kunnen beïnvloeden; en
- de negatieve impact van de belegging op duurzaamheid: dit zijn de mogelijke negatieve gevolgen van de belegging op het milieu of sociale aangelegenheden (vb. werkgelegenheid, mensenrechten, etc.).

Productontwikkelaars dienen daarenboven ook duidelijk kenbaar te maken in zowel de precontractuele als periodieke productinformatie in welke mate de

producten milieu of sociale kenmerken promoten (de zogenaamde “licht groene producten”), of een duurzame belegging tot doel hebben (de zogenaamde “donker groene producten”).

De producten in scope van de SFDR verordening zijn verzekeringsproducten met een beleggingscomponent (IBIP's), vermogensbeheer, beleggingsfondsen alsook pensioenproducten. Belangrijk is dat de nieuwe transparantieregels van toepassing zijn op al deze producten, ook al worden zij niet expliciet verkocht als duurzame beleggingen, of producten die E of S kenmerken promoten. Door productontwikkelaars te verplichten om extra informatie te verschaffen over het duurzaamheidskarakter van het product, tracht de regelgever “greenwashing” tegen te gaan, namelijk voorkomen dat beleggingen ten onrechte als groen of duurzaam in de markt worden gezet.

Ook wordt het voor beleggers veel duidelijker welke producten geen rekening houden met duurzaamheidsaspecten (de zogenaamde “grijze producten”).

Sinds wanneer is de SFDR van toepassing?

De SFDR-verordening is in werking getreden op 10 maart 2021, wat dus betekent dat de meeste verplichtingen reeds van kracht zijn. Het is evenwel zo dat een aantal verplichtingen nog onderhevig zijn aan verdere verduidelijkingen die momenteel nog in ontwerp zijn. De Europese regelgever heeft bovendien de invoeging van deze verduidelijkingen uitgesteld tot 1 januari 2022, wat het er uiteraard niet gemakkelijker op maakt om de nieuwe regels in te voeren, zeker als ze nog onderhevig zijn aan (weliswaar beperkte) wijzigingen. De verdere verduidelijkingen hebben vooral betrekking op de bepaling van de negatieve impact van een belegging op duurzaamheid, alsook op de presentatie en inhoud van de productinformatie.

Wat betekent de SFDR concreet voor de tussenpersoon?

Zoals hierboven reeds vermeld, is de SFDR-verordening ook van toepassing op financiële adviseurs. Heel concreet voor de tussenpersoon gaat het dan over verzekeringstussenpersonen die advies verstrekken met betrekking tot verzekeringsproducten met een beleggingscomponent. Een vrijstelling is voorzien voor tussenpersonen met minder dan drie werknemers, ongeacht hun rechtsvorm en met inbegrip van natuurlijke personen en zelfstandigen. Met andere woorden de tussenpersoon kan een natuurlijke persoon, een eenmanszaak of een rechtspersoon zijn. Om het aantal medewerkers in dienst te bepalen wordt er geen rekening gehouden met het feit of dit voltijdse medewerkers zijn of niet. Tussenpersonen dienen via hun website beleggers te informeren over:

- de manier waarop zij duurzaamheidsrisico's integreren in hun beleggingsadvies,
- de belangrijkste negatieve effecten van hun beleggingsadvies op duurzaamheid, en
- de integratie van duurzaamheidsrisico's in hun beloningsbeleid.

Hiertoe voorzien tussenpersonen best op hun website een afzonderlijke sectie toegewijd aan duurzaamheid. Bovenstaande verplichtingen worden trouwens gecatalogiseerd onder “comply or explain”. Dit wil zeggen dat tussenpersonen kunnen beslissen om er (nog) niet aan te voldoen, maar dan dienen zij deze keuze wel duidelijk te vermelden op hun website, alsook de

redenen en vanaf wanneer zij van plan zijn om er wel aan te voldoen.

Anderzijds dienen tussenpersonen de belegger precontractueel te informeren op welke wijze zij duurzaamheidsrisico's overwegen in hun advies, alsook over de mogelijke impact van deze duurzaamheidsrisico's op het rendement van het product. Belangrijk te noteren is dat ook productontwikkelaars beleggers dienen te informeren op welke wijze zij duurzaamheidsrisico's meenemen in hun investeringsproces. Zij zullen hiertoe de onderliggende product documenten (prospectus, KID fiche, enz.) aanpassen, rekening houdend met het duurzaamheidskarakter van het betreffende product en hun investeringsproces.

Tot slot zal het ook nog steeds de tussenpersoon zijn die de gewijzigde product documenten zal overmaken



Patricia Goddet, Onafhankelijke Consultant – Associate bij Ensar

¹ E of S komt van de term “ESG” die staat voor Ecologische (of milieu) , Sociale en Governance overwegingen, de drie overwegingen die gebruikt worden om het duurzaamheidskarakter te meten.



MET VIVIUM FIETS DRAGEN UW KLANTEN DEZE ZOMER DE GELE TRUI!



Stel uw klanten deze zomer een betrouwbare oplossing voor de fiets voor. VIVIUM Fiets sluit u rechtstreeks af in V-Connect en biedt uw klanten een basisdekking bij diefstal, materiële schade en bijstand vanaf 8 euro per maand. Met nog meer gemoedsrust de baan op? Dat kan ook, met de optionele waarborgen rechtsbijstand en lichamelijke schade.

Meer weten? Contacteer uw account manager Non-Life of surf naar www.vivium.be/fiets



en desgevallend bespreken met de uiteindelijke belegger. De afspraken omtrent taakverdeling in België stellen immers dat diegene die in contact staat met de klant – in de meeste gevallen dus de tussenpersoon – instaat voor de precontractuele informatieverplichtingen. In dat opzicht is het uiteraard ook nuttig dat tussenpersonen zichzelf informeren omtrent de duurzaamheidskeuzes die product ontwikkelaars maken in hun investeringsproces. Deze laatste zullen hierover ook rapporteren op hun eigen website.

Op welke manier dient de tussenpersoon duurzaamheid te integreren in het beleggingsadvies?

Om duurzaamheid op een structurele wijze te integreren in het beleggingsadvies van de tussenpersoon heeft het EU-Actieplan geleid tot een aanpassing van de Verzekeringsdistributie Richtlijn (IDD). Met andere woorden, zelfs al zouden bepaalde tussenpersonen niet verplicht zijn om de informatie te verschaffen overeenkomstig de SFDR-verordening (omdat zij onder de vrijstelling vallen), dan dienen zij nog steeds duurzaamheid en duurzaamheidsrisico's in aanmerking te nemen in hun adviesprocedures met betrekking tot verzekeringsproducten met een beleggingscomponent.

De voornaamste wijziging in de IDD-richtlijn die impact heeft op de werkzaamheden van de tussenpersoon is de aanpassing van de geschiktheidsbeoordeling. Verzekeringstussenpersonen dienen informatie te verzamelen over de duurzaamheidsvoorkeuren van hun klanten: klanten kunnen immers in hun beleggingsstrategie naast financiële objectieven ook niet-financiële doelstellingen nastreven, zoals bijvoorbeeld op het vlak van duurzaamheid. Bij het verstrekken van advies dienen tussenpersonen vervolgens een verplichte beoordeling uit te voeren van de duurzaamheidsvoorkeuren van hun klanten, en rekening te houden met deze duurzaamheidsvoorkeuren in het selectieproces van de producten die aan

deze klanten worden aanbevolen. Tot slot dienen ze in de geschiktheidsverklaring te vermelden of de beleggingsdoelstellingen van de klant werden bereikt door rekening te houden met zijn/haar duurzaamheidsvoorkeuren. De precieze datum waarop deze nieuwe bepalingen van toepassing zijn, is nog niet helemaal duidelijk (zie hieronder). Maar dit gezegd zijnde, zal het niet de bedoeling zijn dat er meteen voor alle bestaande contracten een nieuwe geschiktheidsbeoordeling dient te gebeuren. De nieuwe bepalingen dienen uiteraard wel in acht genomen te worden bij een profielupdate van de klant of ingeval van een periodieke geschiktheidsbeoordeling.

De integratie van duurzaamheidsfactoren in het advies proces mag bovendien in geen enkel geval leiden tot misselling praktijken ten aanzien van de klant of het belang van de klant schaden. Dit zou met name het geval kunnen zijn wanneer een klant duurzaamheidsvoorkeuren heeft die niet verenigbaar zijn met zijn eigen risicotolerantie, of zijn vermogen om verliezen te dragen als gevolg van zijn financiële situatie. In dergelijk geval dient de tussenpersoon hiermee om te gaan zoals hij vandaag omgaat met elke andere inconsistentie in de context van een passendheids-/geschiktheidsbeoordeling. Deze laatste vereist immers dat er op gepaste wijze wordt rekening gehouden met de verschillende doelstellingen en belangen van de klant, alvorens een verzekeringsproduct aan te bevelen dat geschikt is voor de klant.

Bovenstaande wijzigingen zijn tot stand gekomen door middel van een Europese verordening, waarvan de tekst “principiële” is goedgekeurd door de Europese Commissie op 21 april 2021; de finale goedkeuring is voorzien eind mei 2021. 12 maanden na publicatie datum in het Europees Staatsblad zijn de verplichtingen van toepassing – vermoedelijk dus ergens medio 2022.

Wat kan duurzaamheid betekenen voor de tussenpersoon?

Duurzaamheid is sterker dan ooit aanwezig op de financiële markt. In 2019

was er een nooit eerder geziene groei van het duurzaam belegd vermogen in België. Uit cijfers van het Milieu rapport Vlaanderen (“Duurzaam Sparen en Beleggen: actualisatie tot 2019”), blijkt dat het duurzaam belegd vermogen steeg van 28 miljard euro in 2018 naar een record volume van 48,6 miljard euro in 2019. De Ethibel Maatschappelijk Verantwoord Investeren (MVI) marktindex toont aan dat in 2019 voor elke euro die in België belegd werd, er 22 euro naar duurzame beleggingsproducten ging.

Klanten willen meer dan ooit naast financiële resultaten een positieve maatschappelijke en ecologische impact realiseren. Studies tonen op dat vlak reeds ruime tijd aan dat duurzame beleggingen niet minder opbrengen dan klassieke beleggingen. Meer nog, verscheidene studies tonen zelfs aan dat duurzame beleggingsproducten de crisis beter hebben doorstaan dan niet-duurzame tegenhangers.

Maar voor beleggers die duurzaamheid wensen te integreren, is het zeer moeilijk om de mate waarin een bedrijf (of een beleggingsproduct) duurzaam is, in te schatten. De nieuwe transparantie regels willen hieraan tegemoet komen, maar het blijft een uitdaging om alle informatie te verzamelen en correct te interpreteren. Het is dan ook vooral in dit speelveld dat de tussenpersoon een sleutelrol kan vervullen: door de belegger bij te staan met raad en daad, door hem/haar te helpen om door de bomen het bos te zien, en op die manier echte meerwaarde te creëren voor de klant.

Patricia GODDET

Onafhankelijke Consultant – Associate bij Ensar

Basisbankdienst voor ondernemingen

Sinds 1 mei hebben ook ondernemingen recht op een basisbankdienst. Dit betekent concreet dat ze toegang krijgen tot een bankrekening en dat hen in principe de deelname aan het betaalverkeer niet meer ontzegd kan worden. Een verademing voor de vele bedrijven die het moeilijk hebben om een bankrekening te verkrijgen of te behouden. Het is nog wachten tot dit najaar vooraleer bedrijven hier effectief gebruik van kunnen maken.

De basisbankdienst voor consumenten werd in 2003 al ingevoerd. De wet van 8 november 2020 voert nu in het WER een basisbankdienst voor ondernemingen in (nieuw art. VII.59/4 tot en met art. VII.59/8, WER). In de praktijk is het vooral van toepassing voor ondernemingen die al een faillissement doormaakten of hun activiteit hebben in wel bepaalde sectoren zoals de horeca of de diamantsector.

Wat houdt de basisbankdienst in?

De basisbankdienst heeft grotendeels betrekking op betalingstransacties door middel van betaalinstrumenten en overschrijvingen binnen de Europese Unie. De basisbankdienst wordt in euro of, op verzoek van de onderneming, in Amerikaanse dollar aangeboden en moet toegankelijk zijn aan het loket of geldautomaat tijdens en buiten de openingsuren van de kredietinstelling en moet de onderneming de mogelijkheid bieden om een onbeperkt aantal

elektronische verrichtingen uit te voeren via het internetplatform van de basisbankdienst-aanbieder.

Welke ondernemingen kunnen een basisbankdienst aanvragen?

De basisbankdienst geldt voor alle bedrijven die in België een KBO-nummer hebben en die door ten minste drie kredietinstellingen zijn geweigerd. Als kredietinstellingen een betalingsdienst weigeren, dan moeten ze dat uitdrukkelijk schriftelijk en voldoende motiveren, onverwijld en uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag. Tenzij dit in strijd zou zijn met de doelstellingen van nationale veiligheid of openbare orde, of met de antiwitwaswetgeving. Ook moeten ze bij een weigering uitdrukkelijk melding maken van de klachten- en buitengerechtelijke beroepsprocedures die voor de onderneming openstaan ter betwisting van de beslissing, en de volledige naam, het adres, het telefoonnummer en het



elektronisch adres van de ombudsdienst voor financiële diensten en van het bevoegde toezichthoudend bestuur bij de FOD Economie. Als een onderneming een geschil heeft met zijn kredietinstelling, kan dit voorgelegd worden aan de ombudsdienst, van wie beslissing bindend is.

Hoe wordt de basisbankdienst-aanbieder aangeduid?

1. De onderneming richt een aanvraag tot verkrijgen van de basisbankdienst tot de basisbankdienst-kamer.
De aanvraag gebeurt schriftelijk, door middel van een formulier dat op papier of op elektronische wijze ter beschikking wordt gesteld door de kredietinstelling. Het aanvraagformulier bevat:
 - een verklaring op eer van de onderneming dat ze niet reeds beschikt over een basisbankdienst of een betaalrekening waarmee zij gebruik kan maken van

de bedoelde bankdiensten;

- een bevestiging, gestaafd met de nodige bewijsstukken, van het feit dat de onderneming ten minste driemaal een aanvraag tot betalingsdiensten werd geweigerd of, in voorkomend geval, dat zij ervan in kennis werd gesteld dat haar rekeningen zullen worden opgezegd.
2. De basisbankdienst-kamer vraagt een vertrouwelijk advies aan de Cel voor Financiële Informatieverstrekking (CFI). Als deze een positief advies geeft, of niet heeft gereageerd binnen de 60 kalenderdagen, wijst de basisbankdienst-kamer een kredietinstelling aan als basisbankdienst-aanbieder. Deze moet in België gevestigd zijn.
 3. De aanvragende onderneming levert de vereiste informatie en documenten om de identificatie- en identiteitsverificatieverplichting na te leven die de antiwitwaswet oplegt.
 4. Ten laatste binnen de maand volgend op de maand waarin het

aanvraagdossier als volledig kan worden beschouwd, wijst de basisbankdienst-kamer op een gespreide wijze de basisbankdienst-aanbieder aan die in aanmerking komt.

Voor ondernemingen in bepaalde sectoren moeten voor het aanduiden van een basisbankdienst-aanbieder specifieke bijkomende risicobeperkende maatregelen vastgesteld worden of moet een gedragscode afgesloten worden tussen de betrokken sector en de representatieve beroepsvereniging. Dat is onder meer zo in de diamantsector, kunsthandel en de sector van de vastgoedmakelaars.

Verplichtingen aanbieder

De basisbankdienst-aanbieder moet rekening houden met de volgende wettelijke beperkingen:

- Hij mag uitdrukkelijk noch stilzwijgend een kredietopening aanbieden of toestaan verbonden met de basisbankdienst;



- Hij mag de toegang tot de basisbankdienst niet afhankelijk stellen van het sluiten van een overeenkomst betreffende een nevendienst;
- Een betalingstransactie uitgevoerd in het raam van de basisbankdienst kan niet worden uitgevoerd wanneer deze leidt tot een debetstand.

Basisbankdienst weigeren of opzeggen?

De basisbankdienst-aanbieder kan de basisbankdienst **weigeren** als:

- iemand van het bestuur of de ondernemer veroordeeld is voor oplichting, misbruik van vertrouwen, bedrieglijke bankbreuk, valsheid in geschrifte, of de onderneming heeft

- de betaalrekening in het kader van de basisbankdienst misbruikt voor illegale doeleinden;
- de onderneming na haar aanvraag een andere betaalrekening heeft geopend in België of in een andere lidstaat. De onderneming moet de kredietinstelling daarvan zo snel mogelijk op de hoogte brengen.

De beslissing tot weigering wordt schriftelijk en kosteloos meegedeeld met uitdrukkelijke vermelding van de specifieke gronden en de rechtvaardiging van de beslissing.

De basisbankdienst-aanbieder kan de basisbankdienst **opzeggen** als:

- iemand van het bestuur of

- de ondernemer is veroordeeld voor oplichting, misbruik van vertrouwen, bedrieglijke bankbreuk, valsheid in geschrifte, of de onderneming heeft de betaalrekening in het kader van de basisbankdienst misbruikt voor illegale doeleinden;
- meer dan 12 opeenvolgende maanden heeft geen betalings-transactie plaatsgevonden;
- onjuiste informatie is verstrekt om de basisbankdienst te verkrijgen;
- er is een andere betaalrekening geopend in België of in een andere lidstaat;
- de antiwitwaswet van 18 september 2017 vereist dit.

Wanneer de basisbankdienst wordt opgezegd, moet een opzegtermijn van ten minste 2 maanden gerespecteerd worden, behalve in de gevallen 1, 3 en 5 waarin de beëindiging onmiddellijk ingaat. Deze beslissing wordt schriftelijk en kosteloos meegedeeld en omvat uitdrukkelijk de specifieke gronden en de rechtvaardiging van de beslissing.

Evaluatie en inwerkingtreding

De wet van 8 november 2020 is in werking getreden op 1 mei 2021, maar bedrijven zullen pas dit najaar effectief een aanvraag kunnen indienen. Bij het schrijven van dit artikel was de FOD Economie nog bezig met de uitwerking van een KB en gesprekken met de diverse stakeholders. Nadat het KB op punt staat, moet het ontwerp nog worden voorgelegd aan de Raad van State. Volgens de woordvoerder van minister Dermagne wordt er gemikt op de herfst voor publicatie.



D.A.S., DE PIONIER IN RECHTSBIJSTAND

GENIETEN UW KLANTEN AL VAN HET FISCAAL VOORDEEL OP DE RECHTSBIJSTANDVERZEKERING?



JA

Prima! Uw klanten werd goed geadviseerd. Nu rest uw klanten enkel nog te bepalen wat ze met het uitgespaarde beslastingsgeld gaan doen.

NEE

Stel de D.A.S. BeneFisc formule voor. De klant geniet van:

- een belastingvermindering van 40% op de premie (met een maximum van 124 EUR);
- uitgebreide dekkingen;
- experts die hun geschil ter harte nemen;
- een onafhankelijk beheer zonder belangenconflicten.

IK WEET HET NIET

Contacteer hen nu en informeer hen over het fiscaal voordeel op de rechtsbijstandverzekering. Meer informatie op www.das.be.

Let op! De belastingvermindering hangt af van uw persoonlijke situatie. De voorbeelden van dit document zijn indicatief. Voor de exacte bepalingen en alle bijkomende informatie, de uitsluitingen en beperkingen verwijzen wij u naar de algemene en speciale voorwaarden die u kosteloos kunt raadplegen op www.das.be of bij uw bemiddelaar waar u een offerte kunt verkrijgen. Elke niet-professionele client dient deze documenten door te nemen voor de aankoop/ondertekening van dit product. Juridische conflicten die aanwezig zijn bij het onderschrijven van het contract zijn niet verzekerd. Dit geldt ook als de verzekerde bij het afsluiten van het contract op de hoogte is van de feiten die aanleiding geven tot een juridisch geschil. Raadpleeg ook de contractuele wachttermijnen (art. 7 of 2 spec. ww.), het verplichte minimumgeschil en onze maximale tussenkomst (art. 8 of 2 spec. ww.). Een polis rechtsbijstand heeft een looptijd van 1 jaar en wordt stilzwijgend verlengd tenzij ze wordt opgezegd uiterlijk 3 maanden voor de hoofdervaldag. Het Belgisch recht en de Belgische rechtbanken zijn van toepassing op de verzekeringsovereenkomst. Voor klachten contacteer eerst de Interne klachtendienst: meldpunt@das.be. Adres Ombudsdienst van de Verzekering: De Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel, www.ombudsman.as.

D.A.S. Belgische Rechtsbijstandverzekeringsmaatschappij N.V. Koning Albert II laan, 7 - 1210 Brussel - Tel. + 32 2 645 51 11 - Fax +32 2 640 77 33. Verzekeringsonderneming (nr. 0687) onder de controle van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel voor de tak Rechtsbijstand. R.P.R. Brussel 0401.620.778.

Exclusieve voordelen voor de leden van BZB-Fedafin

Twee gemakkelijke en snel te activeren oplossingen, volledig vrijgesteld van sociale en werkgeversbijdragen

100% digitaal

Ticket EcoCheque **-35%**

Ticket Restaurant **-30%**

EC0221BZBFEDAFIN31

TR0221BZBFEDAFIN31

Eenvoudig en autonoom beheer voor de werkgever

Het uitgebreidste en meest diverse netwerk van winkels

Kaart uitgerust met contactloze betaalfunctie en pincode naar keuze

Online betalen op platform met thuislevering

Edenred We connect, you win

Om van deze super voordelige tarieven te genieten, surf naar bzbfedafin.edenred.be

Sociale bijdragen: **zelf storten** of je vennootschap laten betalen?

Als zelfstandige betaal je elk kwartaal sociale bijdragen, of je nu een eenmanszaak of een vennootschap hebt. In het tweede geval kan je ervoor kiezen om het bedrag zelf te betalen, of het ten laste te leggen van je vennootschap. Hoe gaat dat precies in zijn werk? En wanneer is dat een interessante piste?



Gregory Henin,
Fiscaal adviseur SBB Accountants & Adviseurs

Welke som je moet ophoesten, is afhankelijk van je inkomsten. Concreet bedragen je sociale bijdragen 20,5% van je belastbaar inkomen – het nettoloon dat je overhoudt na aftrek van je beroepskosten. Daarbij komt nog een administratiekost van 3,05 tot 4,25%, afhankelijk van je sociaal verzekeringsfonds.

Onder bepaalde voorwaarden heb je recht op een vrijstelling of vermindering van je sociale bijdragen.

ZELF BETALEN OF TEN LASTE VAN JE VENNOOTSCHAP?

Eerst nog dit. Of je nu zelf je sociale bijdrage betaalt, of dat doet via je vennootschap: in beide gevallen mag je de uitgave inbrengen als beroepskosten. Alleen zit de zaak iets complexer in elkaar als je je vennootschap laat betalen. Dan ontvang je namelijk een voordeel alle aard ter waarde van de betaalde som. Daarop betaal je vervolgens belastingen, waardoor je op termijn bijna hetzelfde bedrag neertelt als je zelf de sociale bijdragen betaalt.

EEN REKENVOORBEELD

HYPOTHESE 1: je betaalt zelf je sociale bijdragen

Jaarloon = 110.000 euro
Sociale bijdragen op jaarbasis = 16.500 euro
Forfaitaire beroepskosten = 2.590 euro

Het belastbaar netto-inkomen is dan 90.910 euro (110.000 euro - 16.500 euro - 2.590 euro).

HYPOTHESE 2: je laat de vennootschap je sociale bijdragen betalen

Jaarloon = 110.000 euro
Sociale bijdragen op jaarbasis = 16.500 euro
Voordeel alle aard = 16.500 euro
Forfaitaire beroepskosten = 2.590 euro

Het belastbaar netto-inkomen is dan 107.410 euro (110.000 euro + 16.500 euro - 16.500 euro - 2.590 euro).

Je belastbaar nettoloon ligt in dit scenario een pak hoger. Op het eerste gezicht leuk nieuws, maar er is ook een keerzijde aan de medaille. Je betaalt immers meer personenbelastingen. Perfect normaal, aangezien je een belastbaar voordeel geniet van je vennootschap.

Na drie jaar volgt er ook een bijstelling van je sociaal verzekeringsfonds: je bijdragen worden aangepast aan je (hoger of lager) netto-inkomen. In dit cijfervoorbeeld betaal je de maximale sociale bijdragen omdat je nettoloon hoger ligt dan het bijdrageplafond (89.361,89 euro voor 2021). Daarom betaal je over drie jaar geen hogere (voorlopige) sociale bijdragen. Indien je nettoloon lager zou liggen dan het bijdrageplafond, dan zou er drie jaar later wel een verhoging van de (voorlopige) sociale bijdragen volgen.

WAAROM TOCH JE VENNOOTSCHAP LATEN BETALEN?

Je sociale bijdragen ten laste leggen van de vennootschap is in de eerste plaats interessant voor je cashflow. Je betaalt de bijdragen met de middelen van de vennootschap en hoeft dus niet je privévermogen aan te spreken.

Aanvullend verhoogt je bruto-inkomen. Wanneer de vennootschap elk kwartaal je sociale bijdragen betaalt, telt dat immers mee als een regelmatige bezoldiging. Dat kan een positieve impact hebben op de opbouw van je aanvullend pensioen, bijvoorbeeld als je een groepsverzekering of een Individuele Pensioentoezegging hebt via je vennootschap.

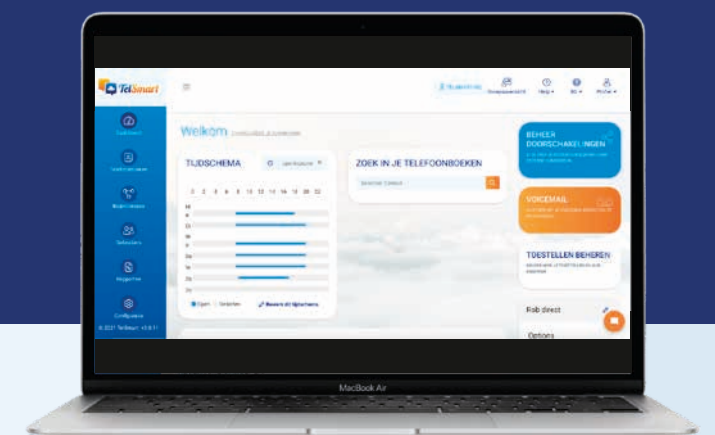
Gregory Henin

Fiscaal adviseur SBB Accountants & Adviseurs



Unieke telefoniesoftware die je leven écht makkelijker maakt.

MyTelSmart brengt eenvoud en snelheid in de communicatie met je klanten en collega's, en dat vanop eender welke locatie. Telewerken was nog nooit zo efficiënt.



De nieuwe jaarlijkse taks op effectenrekeningen

De nieuwe effectentaks werd onlangs goedgekeurd en is inmiddels in werking getreden. De Kamer van Volksvertegenwoordigers heeft immers op 11 februari 2021 een wetsontwerp goedgekeurd inzake “de invoering van een jaarlijkse taks op effectenrekeningen” (TERbis). De wet trad op 26 februari 2021 in werking. Deze nieuwe taks wordt opgenomen in “Titel X – Jaarlijkse taks op de effectenrekeningen” van Boek II van het “Wetboek Diverse Rechten en Taksen” (art. 201/3-201/9/5 WDRT).

In tegenstelling tot de “oude taks” op effectenrekeningen, die het Grondwettelijk Hof in zijn arrest van 17 oktober 2019 ongrondwettelijk verklaarde en vernietigde, blijkt de nieuwe TERbis volgens de Memorie van Toelichting louter een budgettair doel te hebben, en is het feit zelf van het aanhouden van een effectenrekening, het kernpunt van de nieuwe taks. De politieke ambitie werd opgegeven om, zoals bij de oude effectentaks en bij een eerste ontwerp van de nieuwe TERbis, specifiek “de sterke schouders” te belasten en de effectentaks uitsluitend aan te wenden voor de versterking van de sociale zekerheid. De Raad van State had immers de opmerking gemaakt dat, indien de effectentaks specifiek zou bedoeld zijn voor die personen met de grootste financiële draagkracht, de effectentaks mogelijks het gelijkheidsbeginsel zou schenden, met alle mogelijke gevolgen die hieruit voortvloeien (zoals een vernietiging van de wet door het Grondwettelijk Hof).

Door de opname in Boek II, Titel X van het “Wetboek diverse Rechten en Taksen” (“WDRT”) is de nieuwe effectentaks formeel gezien een bijkomende vorm van abonnementstaks, die zich aansluit bij de talrijke belastingen op financiële transacties die België al kent. Maar aangezien de nieuwe effectentaks geheven wordt op het bedrag van de gemiddelde waarde van de financiële

instrumenten op een effectenrekening, is TERbis de facto een vorm van vermogensbelasting.

De belastingplichtigen

TERbis is een jaarlijkse belasting op het aanhouden van binnenlandse of buitenlandse effectenrekeningen door natuurlijke personen die fiscaal inwoner zijn van België. De plaats, binnen of buiten België, waar de effectenrekening wordt aangehouden, speelt dus geen enkele rol.

TERbis is tevens van toepassing op in België fiscaal gevestigde (1) vennootschappen die onderworpen zijn aan de vennootschapsbelasting en (2) op rechtspersonen die onderworpen zijn aan de rechtspersonenbelasting.

Ook “oprichters van juridische constructies” in de zin van de Kaaimantaks vallen binnen het toepassingsgebied van TERbis (nieuw art. 201/3, 8° WDRT).

Wordt de effectenrekening aangehouden door “niet-inwoners”, dus personen, vennootschappen, rechtspersonen of entiteiten die géén fiscaal inwoner van België zijn, dan treft TERbis enkel de effectenrekening die wordt aangehouden bij een Belgische “tussenpersoon” (bijvoorbeeld een in België gevestigde bank of beursvennootschap).

Welke rekeningen worden geïnvloed?

Overeenkomstig het nieuwe art. 201/3, 3° WDRT wordt “een rekening waarop financiële instrumenten mogen worden gecrediteerd of gedebiteerd” als effectenrekening aanzien. Deze rekening moet, wat inwoners betreft, aangehouden worden bij een tussenpersoon (ongeacht waar deze gevestigd of opgericht is) en

wat niet-inwoners betreft, aangehouden worden bij een Belgische tussenpersoon.

Effecten op naam, die niet op een effectenrekening staan, ontsnappen aan de heffing.

Effectenrekeningen van Belgische inrichtingen van buitenlandse vennootschappen, zoals bedoeld in art. 229 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen, vallen onder het toepassingsgebied indien deze rekeningen deel uitmaken van het bedrijfsvermogen van de inrichting en worden aangehouden bij een tussenpersoon (ongeacht waar deze tussenpersoon gevestigd of opgericht is).

TERbis is verschuldigd op de gemiddelde waarde van de belastbare “financiële instrumenten” op de effectenrekening, ongeacht het soort van financiële instrumenten dat wordt aangehouden (obligaties, aandelen en andere afgeleide producten), en tevens op de gemiddelde waarde van de “geldmiddelen” die op de rekening staan.

TERbis geldt wel enkel indien de gemiddelde waarde van de op de effectenrekening aangehouden financiële instrumenten méér dan 1 Mio euro



Geert De Neef, advocaat-vennoot Lydian en afgevaardigd bestuurder Instituut voor Vastgoedplanning

bedraagt. Deze waarde wordt berekend gedurende een bepaalde referentieperiode (een periode van twaalf opeenvolgende maanden die aanvangt op 1 oktober en eindigt op 30 september van het volgende jaar). Tijdens de referentieperiode gelden een aantal “referentietijdstippen” (31 december, 31 maart, 30 juni en 30 september) waarop de rekeningstanden worden vastgesteld, om vervolgens de

gemiddelde belastbare grondslag vast te stellen gedurende de referentieperiode.

Tarief

Op de gemiddelde waarde van de waarden op de effectenrekening geldt een effectentaks tegen een tarief van 0,15 %. Voor alle duidelijkheid, eens de effectenrekening de minimumdrempel van 1 Mio euro overschrijdt, is het gehele



bedrag op de rekening belastbaar (dus niet enkel het deel boven 1 Mio euro). Het bedrag van de taks wordt beperkt tot 10 % van het verschil tussen de belastbare grondslag en het drempelbedrag van 1 Mio euro.

De wetgever wil op die manier vermijden dat de heffing van TERbis aanleiding geeft tot een daling van de gemiddelde waarde van de effectenrekening onder het drempelbedrag van 1 Mio euro. Bij gebrek aan dergelijke maatregel zou een effectenrekening van 1.000.001,00 euro worden belast met 1.500,00 euro, waardoor de waarde zou dalen tot 998.501,00 euro. De begeleidende maatregel zorgt ervoor dat in dit voorbeeld de TERbis wordt beperkt tot 0,1 euro, namelijk 10 % van het verschil tussen de gemiddelde waarde van de effectenrekening (1.000.001,00 euro) en het drempelbedrag van 1 Mio euro.

Praktisch – inhouding en betaling

Indien de effectenrekening door een Belgische tussenpersoon wordt aangehouden, is deze verantwoordelijk voor de inhouding, de aangifte en de betaling van de taks voor rekening van de eigenaars van deze effectenrekening. De betaling van TERbis door de tussenpersoon werkt bevrijdend voor de titularis(sen) van de effectenrekening.

Indien de effectenrekening in het buitenland wordt aangehouden, kan de buitenlandse financiële tussenpersoon door middel van een erkende aansprakelijk vertegenwoordiger in België, instaan voor de diverse fiscale verplichtingen (aangifte en betaling van de taks). Bij gebreke aan een dergelijke actie door de buitenlandse tussenpersoon, is het de in België verblijvende of gevestigde belastingplichtige die zelf de nodige stappen zal moeten zetten voor de aangifte en de betaling van de TERbis-heffing.

Antimisbruikbepaling

Bij de invoering van TERbis, werd tevens een nieuw art. 202 WDRT ingevoerd in het Wetboek diverse Rechten en Taksen, met daarin een algemene antimisbruikbepaling. Deze antimisbruikbepaling houdt een “weerlegbaar” vermoeden van misbruik in,

gelijkaardig aan de antimisbruikbepalingen in art. 344, § 1 WIB92 en art. 18 § 2 van het wetboek der Registratie-, Hypotheek- en Griffierechten. Dit vermoeden geldt telkens wanneer de belastingplichtige op een ongeoorloofd geachte wijze (“in strijd met de doelstellingen van de wet”) de effectentaks wil ontwijken. Het gaat hier evenwel om een “weerlegbaar” vermoeden van fiscaal misbruik, waarbij de belastingplichtige steeds het recht behoudt om aan te tonen dat er andere redenen dan louter fiscale, aan de grondslag van zijn handelen liggen (bijvoorbeeld een bepaalde investeringsbeslissing waardoor hij besluit te gaan beleggen in andere activa dan diegene die onder de effectentaks vallen).

In de nieuwe TERbis-wetgeving (art. 201/4, laatste lid WDRT) worden nog een tweetal specifieke gevallen vermeld waarbij fiscaal misbruik aanwezig wordt geacht, wat alsnog leidt tot de heffing van de effectentaks:

- het splitsen van een effectenrekening in meerdere effectenrekeningen aangehouden bij dezelfde tussenpersoon;
- de omzetting van belastbare financiële instrumenten, aangehouden op een effectenrekening, naar financiële instrumenten op naam.

Wat met vastgoed?

Vastgoedcertificaten op een effectenrekening vallen ook onder het toepassingsgebied van TERbis, aangezien dit eveneens financiële instrumenten zijn. Nochtans waren gestructureerde producten zonder 100% kapitaalgarantie onder de oude effectentaks niet belastbaar. Uiteraard, indien de belastingplichtige tegoeden van de effectenrekening haalt om deze vervolgens te beleggen in vastgoed, is een dergelijke investeringsbeslissing aan de fiscus tegenstelbaar en kan men dus op een eenvoudige wijze de heffing van TERbis vermijden. Men beschikt immers (afhankelijk van de concrete cijfers van de effectenrekening) mogelijks niet langer over een effectenrekening die de minimumdrempel van 1 Mio euro haalt.

Wat met verzekeringen en de effectentaks?

De wet voorziet in een vrijstelling voor effectenrekeningen die door financiële instellingen (zoals verzekeraars) voor eigen rekening worden aangehouden (art. 201/4, vierde lid WDRT).

Deze vrijstelling geldt dan weer niet voor die gevallen waarbij een derde “enig rechtstreeks of onrechtstreeks vorderingsrecht” heeft dat verbonden is aan de waarde van de effectenrekening. Volgens de Memorie van Toelichting (MvT, 14) impliceert dit “dat effectenportefeuilles die worden aangehouden door verzekeringsinstellingen in het kader van met een verzekeringnemer afgesloten zgn. Tak 23-verzekeringen, wel onder de toepassing van de taks vallen, aangezien het aanhouden van een portefeuille middels een Tak 23-verzekering en een er achterliggende effectenrekening een volledig substituuut uitmaakt voor een direct aangehouden effectenrekening”. Deze gelijkstelling geldt nochtans enkel ter bepaling van het toepassingsgebied van de nieuwe TERbis (“wie valt onder de wet?”) en niet voor de andere toepassingsvoorwaarden van de wet (“welke effectenrekening wordt in concreto belast?”). Dit heeft tot gevolg dat de drempel van 1 Mio euro wordt bepaald op het niveau van de effectenrekening die de verzekeraar aanhoudt, en niet op het niveau van ieder individuele Tak 23-contract dat een verzekeringnemer bij de verzekeraar aanhoudt.

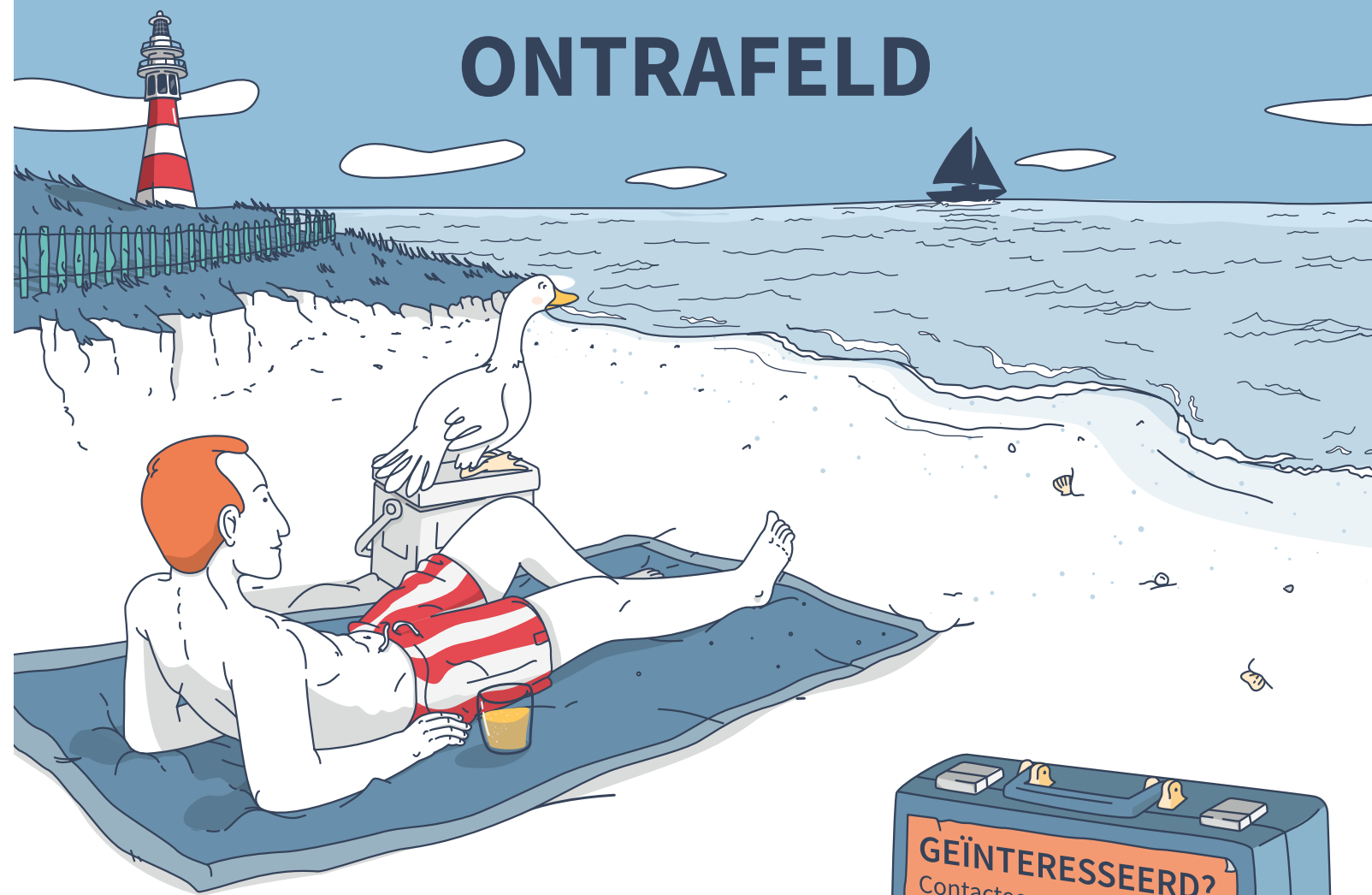
Het is evident dat de collectieve effectenrekeningen die door verzekeraars worden aangehouden, de minimumdrempel van 1 Mio euro bijna altijd zullen overschrijden. Bij de latere doorrekening van de TERbis-heffing aan de individuele Tak23-klanten, zijn deze individuele klanten dan finaal toch degenen die de TERbis-heffing zullen dragen.

Tak21-polissen blijven wel buiten het toepassingsgebied van de nieuwe TERbis.

Geert De Neef

Advocaat-vennoot Lydian (www.lydian.be)
Afgevaardigd bestuurder Instituut voor Vastgoedplanning (www.ivv-belgie.be)

DE MYSTERIES VAN DISCRETIONAIR VERMOGENSBEHEER ONTRAFELD



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

Door te kiezen voor discretionair vermogensbeheer 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.

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





DE KRACHT VAN DE TUSSENPERSOON



EEN KRACHTIGE STEM



STEUN EN TOEVERLAAT



BRON VAN INFORMATIE
EN OPLEIDINGEN



UW LIDMAATSCHAP SNEL
TERUGVERDIEND

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 gdpr@bzb-fedafin.be.

* Het lidgeld is begrensd tot € 2.000.