

Momentum

24^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | JUNI 2022

2/2022



“Het Towards Sustainability-label geeft de garantie dat het product aan een minimaal, maar ambitieus niveau van duurzaamheid beantwoordt”
Gesprek met Tom Van den Berghe over het ‘Towards Sustainability’-label

De wereld wordt
complexer.
Met steeds meer
regels. Steeds meer
**momenten ook,
waar het fout
kan lopen.**

Méér dan ooit
een **moment**
voor Euromex

Want Euromex, dat is een team van juristen, die thuis zijn in alle mogelijke takken van het recht. En die écht luisteren, maar ook actief voor jouw klant opkomen. **Zodat je er als makelaar écht op kan vertrouwen.**



rechtsbijstand | protection juridique

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

V.U.: Euromex NV – Generaal Lemanstraat 82-92 – 2600 Berchem – www.euromex.be
Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0463, onder toezicht van NNB en FSMA.



Edito



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

Adverteren in Momentum?

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

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 5650, FR 2900

Verspreiding: NL: 5646, FR 2895

BZB-Fedafin

Eiendraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Eiendraat 21 | 9700 Oudenaarde

albert@bzb-fedafin.be

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

Dat we ons de nieuwe *roaring twenties* aan het begin van 2020 anders hadden voorgesteld, mag wel duidelijk zijn. In tegenstelling tot 100 jaar geleden zien we eerder dat de economische situatie precair is dan dat ze aan het openbloeien is. Schaarre grondstoffen, stijgende loon- en energiekosten, een krapte op de arbeidsmarkt en een onzekere geopolitieke situatie bezorgen de ondernemers heel wat kopzorgen.

Daarnaast merken we dat, ondanks de stijgende inflatie en een stijgende rente, het er niet naar uit ziet dat ook de commissies zullen meestijgen. Integendeel, banken en verzekeraars passen hun commissiesystemen aan om de eigen rendabiliteit op te krikken en dwingen de zelfstandige tussenpersonen op die manier om loyaal met hen samen te werken. Wie hier niet op ingaat, ziet de commissies zienderogen dalen.

Verder zien we dat de FSMA verwacht dat de zelfstandige verzekeringstussenpersonen zich niet laten verleiden door de bovengenoemde commissies. De toezichthouder vraagt hun zelf een analyse te doen van de te ontvangen commissies om zo belangenconflicten te vermijden. We onderzoeken hoe we de leden hierin kunnen ondersteunen.

De afgelopen maanden heeft de FSMA verschillende inspecties gedaan bij de verzekeringstussenpersonen m.b.t. IDD en antiwitwas. BZB-Fedafin heeft haar leden opgeroepen om haar hiervan in te lichten. Op die manier kan de beroepsvereniging hen bijstaan en helpen waar nodig. Ook wanneer u ons niet geïnformeerd heeft over de inspecties zelf, maar toch bijstand wenst m.b.t. de maatregelen die u moet nemen n.a.v. het inspectieverslag, staan wij u met raad en daad bij om een stopzetting van uw activiteiten te voorkomen.

De laatste jaren nog meer dan voorheen is de bijstand van een beroepsvereniging een must voor de professionele tussenpersoon. De verplichtingen stapelen zich op. Binnenkort komen de verplichtingen over duurzaamheid er ook nog eens bij. Vanaf 2 augustus moet de tussenpersoon de klant nl. vragen naar zijn duurzaamheidsvoorkeuren bij de verkoop van beleggingsproducten. We zijn samen met de andere beroepsverenigingen uit de sector volop bezig om de tussenpersonen hierin te ondersteunen. De leden zullen op de hoogte worden gehouden. Wie zich toch al wat wil voorbereiden, kan op het Edfin-platform alvast opleidingen vinden over duurzaamheid.

inhoud

- 3** Het 'Towards Sustainability'-label geeft de garantie dat het product aan een minimaal, maar ambitieus niveau van duurzaamheid beantwoordt"
- 6** Duurzaamheid het volgende grote thema op de agenda van verandering
- 9** BZB-Fedafin ondersteunt haar leden m.b.t. antiwitwas verplichtingen
- 12** De-risking bij banken
- 15** BZB-Fedafin neemt vacatures van leden mee naar jobbeurzen
- 18** Rapport EIOPA
- 21** Vivium Digital Awards
- 22** Nieuwe ledenvoordelen
- 24** World Retail Banking Report
- 26** Jaarverslag Ombudsfin
- 31** Aanvullende Pensioenen zelfstandige bedrijfsleiders voortaan 50 % van de bezoldiging als vermoedelijk wettelijk pensioen

Twee jaar geleden werd het 'Towards Sustainability (TS)'-initiatief gelanceerd. Intussen is het erin geslaagd om bijna 100 financiële instellingen uit 10 landen te engageren om hun duurzaam productaanbod naar een hoger niveau te tillen. Eind 2021 hebben meer dan 700 producten het 'Towards Sustainability'-label behaald. Dit jaar werden de minimale duurzaamheidscriteria voor het label aangescherpt. Hoe haalbaar is het voor producten om aan die nieuwe standaard te voldoen? En welke rol kan de zelfstandige tussenpersoon in dit verhaal spelen? Wij vroegen het aan Tom Van den Berghe, Managing Director bij Central Labelling Agency of the Belgian SRI label vzw.

Hoe lang bestaat het 'Towards Sustainability'-label al en waarom werd het ontwikkeld?

Het label werd ontwikkeld in 2018-2019 en is officieel van start gegaan in november 2019 met de uitreiking van de eerste labels. Het 'TS'-initiatief heeft er bewust voor gekozen om een breed label te zijn, dat zijn impact wil realiseren door enerzijds een grote groep van diverse financiële instellingen en anderzijds particuliere en institutionele

Het ‘Towards Sustainability’-label geeft de garantie dat het product aan een minimaal, maar ambitieus niveau van duurzaamheid beantwoordt”



Tom Van den Berghe, Managing Director bij Central Labelling Agency of the Belgian SRI label vzw

beleggers met uiteenlopende profielen aan te spreken. Op deze manier wil het geleidelijk de gehele markt van financiële producten verduurzamen. Een breed duurzaamheidslabel wil echter niet zeggen dat er ingeboet wordt op kwaliteit en strengheid. Het ‘Towards Sustainability’-label wordt aanzien als een van de meest ambitieuze duurzaamheidslabels in Europa. Producten die het label wensen, dienen een grondige

duurzaamheidsanalyse te doen van de bedrijven en overheden waarin ze beleggen. Bedrijven die betrokken zijn bij ernstige en herhaaldelijke schendingen van internationale normen rond mensen- en arbeidsrechten dienen te worden uitgesloten. Ook bedrijven met een significante betrokkenheid bij de productie van wapens en tabaksproducten, of bij de ontginning van steenkool, schaliegas en teerzanden hebben geen plaats.

De doelstellingen van het label zijn:

- De markt van duurzame financiële producten op kwalitatieve en kwantitatieve wijze vergroten (meer en beter).
- De principes van duurzaam beleggen mainstreamen naar alle beleggingsproducten.
- Inclusief zijn door zoveel mogelijk diverse financiële instellingen en uiteenlopende beleggersprofielen te betrekken. Dus geen nichelabel dat uitsluitend bestemd is voor voorlopers en de meest overtuigde beleggers. Het label is echter ook voor hen nuttig.
- Greenwashing vermijden door een minimaal niveau van duurzaamheid te vereisen.
- De niet-expert belegger een houvast geven in zijn/haar zoektocht naar een duurzaam product dat aansluit bij zijn/haar duurzaamheidsvoorkeuren.

Welke rol spelen de financiële wereld en de verzekeringswereld in het duurzaamheidsverhaal?

De financiële wereld en verzekeringswereld spelen een centrale rol als tussenpersoon tussen spaarders/beleggers en duurzame projecten van particulieren, ondernemers en overheden. Via hun krediet- en beleggingsbeleid kunnen zij sturend zijn en geldstromen heroriënteren naar duurzame activiteiten (en weg van niet-duurzame activiteiten). Dit kan op een directe wijze (via bv. projectfinanciering, groene obligaties, renovatiekredieten, specifieke verzekeringen voor bedrijven in circulaire economie, etc.) en op indirecte wijze (via bv. *sustainability-linked loans* en duurzame beleggingsproducten).



Daarnaast zijn de financiële wereld en verzekeringswereld een kanaal en gids voor particuliere en institutionele beleggers om hun vermogen op duurzame wijze te plaatsen. Meer algemeen kunnen ze hun particuliere en professionele klanten begeleiden en ondersteunen in de verduurzaming van hun eigen activiteiten.

Om aan de voorwaarden van het label te voldoen, kunnen portefeuillebeheerders gebruikmaken van externe zwarte lijsten en van externe ESG-ratingagentschappen. De informatie uit deze externe bronnen is echter zelden eenduidig, niet altijd volledig of actueel en kan dus niet blindelings gevolgd worden. Het blijft steeds de verantwoordelijkheid van de portefeuillebeheerder om op basis van beschikbare gegevens een diepgaande financiële- en duurzaamheidsanalyse uit te voeren, en te besluiten of de belegging in een bepaald bedrijf of overheid al dan niet past in het beleggingsbeleid van het betrokken duurzaam product.

Waarom is het belangrijk dat financiële producten voldoen aan het 'Towards Sustainability'-label, zowel voor experts, zelfstandige tussenpersonen als klanten?

Het 'TS'-label geeft de garantie dat het product aan een minimaal maar ambitieus niveau van duurzaamheid beantwoordt, zonder dat de klant of verdeler zelf een diepgaande analyse hoeft te doen. Daarnaast wordt transparantie geboden over het gedetailleerde duurzaamheidsbeleid zodat degene die dit wensen zelf dieper kunnen graven. Ten slotte wordt de naleving van de vereisten van het label jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke instantie: de CLA (n.v.d.r. Central Labelling Agency) en de door de CLA aangestelde Verificateur (Forum Ethibel, ICHEC Brussels, UAntwerpen).

In het artikel in De Standaard haalde u al aan dat de minimale duurzaamheidscriteria voor het label aangescherpt zijn. Hoe haalbaar is het voor producten, die vorig jaar een

label kregen, om tegen 30 juni te voldoen aan de nieuwe criteria?

Het 'Towards Sustainability'-label is, zoals elk duurzaamheidslabel, noodzakelijk een evolutief label. De criteria worden regelmatig herzien en verstrengd om aansluiting te behouden met de evoluerende maatschappelijke noden, de verwachtingen van beleggers, wetenschappelijke inzichten, beschikbare gegevens en het reglementair kader.

De nieuwe criteria werden in mei 2021 gepubliceerd. Deze herziening richtte zich vooral op de nieuwe Europese wetgeving rond duurzame financiën, op transitie in de fossiele sector en op het verhogen van transparantie. De productbeheerders hebben dus een jaar om hun beleggingsbeleid en portefeuilles aan te passen aan de nieuwe vereisten. Dit vraagt een ernstige inspanning maar is niet onhaalbaar. De overgrote meerderheid maakt zich sterk om tegen 30/6 in lijn te zijn. De controle hierop door de Verificateur is lopende. Een klein aantal producten heeft aangegeven niet langer te kunnen voldoen aan de criteria.

Meer en meer bedrijven spelen in op duurzaamheid. Welke rol kan het 'Towards Sustainability'-label hierin spelen en welk gevaar speelt greenwashing of hoe kan greenwashing vermeden worden?

Het 'TS'-label stelt een ondergrens aan het duurzaamheidsniveau dat een product dat zich als 'duurzaam' voorstelt, moet behalen. De duurzaamheidsclaims van producten die dit minimaal niveau niet behalen, zijn o.i. weinig geloofwaardig. Uiteraard worden productbeheerders aangemoedigd om verder te gaan dan de minimale criteria en hun eigen accenten te leggen inzake duurzaamheid.

Waar kijken jullie naar bij het verwerken van een aanvraag? Wordt zo'n label snel toegekend?

De Verificateur analyseert voornamelijk het beleggingsbeleid van de beheerder. Daarnaast worden ook de individuele posities in een selectie van portefeuilles in detail bekeken. Ten slotte worden

beheerders elke drie jaar bezocht door de Verificateur voor een on-site audit. Het verificatieproces duurt 3 maanden (tussen de aanvraag van het label en de toekenning ervan).

Welke uitdagingen ziet u op dit vlak voor de zelfstandige tussenpersonen, die verschillende financiële producten aan de man moeten brengen? Op welke manier kan het 'Towards Sustainability'-label een leidraad zijn voor hen/hen helpen om duurzame producten te verkopen?

De integratie van duurzaamheid in beleggingsproducten is een complexe materie. Ook de regelgeving hieromtrent is zeer omvangrijk en complex. Dit creëert een hoge drempel voor tussenpersonen en klanten. Opleiding en financiële educatie kan hier gedeeltelijk bij helpen. Daarnaast zijn ook vereenvoudiging en vertaling in taalgebruik nodig, zodat alles begrijpelijk is voor particuliere klanten. Het is ook belangrijk dat er gefocust wordt op de zaken die hen aanspreken. Het 'TS'-label heeft de ambitie om deze vereenvoudiging en informatie te bieden op maat van de particuliere belegger. Vanaf 30/6 zullen de nieuwe website en de vernieuwde duurzaamheidsfiches van gelabelde producten gelanceerd worden. Die zaken zullen al een leidraad kunnen bieden aan de zelfstandige tussenpersonen. Dit zal zeer relevant worden wanneer in augustus 2022 de nieuwe MiFID-verplichtingen van kracht worden, i.e. opname van duurzaamheidsvoorkeuren van de klant in het opstellen van het beleggersprofiel.

MEER TE WETEN KOMEN OVER SUSTAINABILITY?

Hou zeker de volgende editie van Momentum in het oog, want daar zullen we dieper ingaan op dit onderwerp.



Nieuw!

Doe meer met Brio. Zelfs tarieven vergelijken.



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

Tarieven vergelijken was nog nooit zo makkelijk.

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

Duurzaamheid is het volgende grote thema op de agenda van verandering

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan vandaag voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, digitalisering en inflatie. 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 Michael Anseeuw, General Manager bij BNP Paribas Fortis.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen de komende jaren?

We weten dat de verwachtingen en het gedrag van onze klanten veranderen. De laatste jaren hebben we een duidelijke versnelling gemerkt en zijn er ook nieuwe verwachtingen bijgekomen. Denk maar aan groene mobiliteit of duurzaam wonen. Als sector is het onze taak om antwoorden te bieden op deze noden en iedereen moet zijn rol daarin spelen. Bovendien is er de economische context om efficiënter om te gaan met onze klanten. De uitdagingen voor de zelfstandige bankagent voor de komende jaren bestrijken meerdere domeinen: schaalgrootte, management, expertise, digitalisering en duurzaamheid.

Het creëren van een voldoende grote portefeuille van klanten, ondersteund door gediversifieerde inkomsten, is de eerste grote uitdaging. Schaal en diversificatie laten toe om moeilijke momenten gemakkelijker te overwinnen en zorgen voor een groter rendement op investeringen.

Deze schaalvergroting zorgt voor een fundamentele wijziging in de rol van de zelfstandige agent: van verkoper naar manager. In de toekomst zal het managen van een team een belangrijker rol innemen dan het zelf beheren van een klantenportefeuille. Deze tweede

verandering zal de nodige inspanning en begeleiding vragen.

Om de klanten optimaal te blijven bedienen in de toekomst, zal er geïnvesteerd moeten worden in expertise in meerdere domeinen. Dit staat nauw in verband met de schaalgrootte en de evolutie van verkoper naar manager. Zonder deze investeringen zal het moeilijk worden om gelijke tred te houden met de veranderende verwachtingen van de klanten.

De zelfstandige bankagent moet de digitalisering van zowel klanten als aanbod volledig integreren in zijn of haar manier van werken. Digitale interacties – de klant die het zelf doet of een contact op afstand heeft met zijn bankier – zijn niet meer weg te denken. Een verstandige integratie van deze middelen in de eigen strategie is cruciaal. Het zorgt voor een stijging in efficiëntie en het beantwoordt aan de verwachtingen van meer en meer klanten. De uitdaging is om erover te waken dat het DNA van de zelfstandige bankagent, zijn of haar specifieke manier van werken, op de juiste manier verweven wordt met de digitale evoluties.

De laatste uitdaging is die van duurzaamheid. Je kan dit een beetje vergelijken met de start van de golf van digitalisering van enkele jaren geleden. Iedereen beseftte toen ook dat

dit belangrijk zou zijn, maar zocht naar de juiste aanpak, het juiste antwoord. Duurzaamheid is het volgende grote thema op de agenda van verandering. Dit zal enkel in belang toenemen de komende jaren en alle partijen samen zullen moeten bekijken welke rol ze hierin gaan spelen.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Ga praten met de mensen die in het vak zitten. Ik denk dat het belangrijk is om een goed inzicht te krijgen in het dagelijks functioneren van een zelfstandig kantoor. Dit kan je helpen om de juiste keuze te maken.

Denk goed na over de verschillende uitdagingen die eerder aangehaald zijn. Waar liggen je sterktes in dit verhaal, wat zijn je eventuele aandachtspunten? Door de schaalgrootte zal een zelfstandige bankagent van morgen nagenoeg altijd in een associatie werken. Hoe voel je je erbij wanneer je met meerdere mensen samen moet beslissen? Maak vooraf onder elkaar duidelijke afspraken en ga hierbij de moeilijke onderwerpen niet uit de weg, bv. hoe gaan we verder als we niet meer kunnen samenwerken? Het is belangrijk om deze zaken eerst te bespreken en niet te moeten bespreken wanneer er zich problemen voordoen.

Wees er zeker van dat je je 200% wil geven voor je klanten, want dat is de enige manier om het verschil te maken.

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

De digitalisering zal zich de komende jaren verder zetten. Meer en meer diensten en oplossingen zullen op afstand beschikbaar zijn en klanten de mogelijkheid geven om deze zelf direct af te nemen. In onze visie zal het meer traditionele bancaire en verzekeringsaanbod verder uitgebreid worden met *beyond banking*-toepassingen die nauw aansluiten bij het basisaanbod. Zo zijn



Michael Anseeuw, General Manager BNP Paribas Fortis

we bijvoorbeeld eerder dit jaar gestart met het aanbieden van alarmsystemen. Het beveiligen van de woning is een logische uitbreiding van ons aanbod rond woonkredieten en verzekeringen.

Zoals eerder aangehaald, is het belangrijk dat de zelfstandige bankagent de digitale mogelijkheden integreert in zijn of haar manier van werken. Dit kan op verschillende manieren: klanten effectief equiperen met de digitale oplossingen en uitleggen hoe ze deze kunnen gebruiken, tijdens een fysiek gesprek op kantoor gebruikmaken van de digitale kanalen om advies te geven of de verkoop te realiseren, klanten zien op afstand...

De zelfstandige bankagent staat gekend om de toegankelijkheid. Digitale kanalen verhogen deze toegankelijkheid en door het goed integreren van deze mogelijkheden in de eigen

distributieaanpak, ontstaat er een succesvol hybride model. Want de klant zelf is hybride: de ene keer doet de klant het zelf, de andere keer komt hij langs op kantoor en een derde keer wordt er gebruik gemaakt van een videocall. En misschien telkens voor een zelfde vraag.

Kortom, de enige keuze is een slimme integratie van het digitale aanbod om de klanten optimaal te blijven bedienen.

De vereisten van de regelgever worden alsmaar uitgebreider, welke impact heeft dat op uw bedrijf? En op de tussenpersoon?

De financiële sector speelt een belangrijke maatschappelijke rol en dit vertaalt zich in een uitgesproken regulering op verschillende domeinen. Denk maar aan de bescherming van de rechten van de consument, het verschaffen van juist advies, het waken over



antiwitwaspraktijken... Het speelveld is zeer breed.

Het is onze uitdaging om deze vereisten op een zo efficiënt mogelijke manier te integreren in onze aanpak, om dit te doen *by design*. In vele gevallen vraagt dit belangrijke aanpassingen aan systemen en processen. Dit vergt serieuze inspanningen op verschillende domeinen en vraagt daarom de nodige tijd.

In de tussentijd moet iedereen zijn rol spelen om te voldoen aan deze verwachtingen, ook de zelfstandige bankagent.

Ziet u nog grote veranderingen te gebeuren in het Belgische bank- en verzekeringslandschap de komende jaren?

Als deze vraag gesteld was in 2018, had ik ongetwijfeld niet geantwoord dat er een pandemie op ons zou afkomen.

Het is heel moeilijk om te voorspellen welke 'onbekende onbekenden' er ons te wachten staan. Maar als je kijkt hoe de sector hiermee is omgegaan, moet je toch besluiten dat we een sterke financiële sector hebben die kan omgaan met zulke uitdagingen. Dit moet ons vertrouwen geven voor wat er eventueel kan gebeuren in de toekomst, zonder overmoedig te worden.

De Belgische markt is zeer concurrentieel en is de afgelopen jaren getekend door de digitalisering van het landschap. Dit zijn voor mij de 'bekende onbekenden'. Deze trends gaan zich zeker verderzetten in de komende jaren en komen ten goede van de klanten. De dienstverlening in de

Belgische financiële sector staat op een hoog niveau ten opzichte van andere landen en activiteiten, maar niet iedereen beseft dit ten volle. De verhouding prijs-kwaliteit op de Belgische markt behoort volgens mij tot de beste in Europa, misschien zelfs de wereld.

Duurzaamheid omvat ook een sociale dimensie en deze zal enkel in belang toenemen de komende jaren. Het inclusief houden van de Belgische financiële sector in de huidige economische en maatschappelijke context kan potentieel zorgen voor bepaalde veranderingen in onze sector.

Maar opnieuw, we vertrekken van een stevige basis om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan.

FLEXIBEL WERKEN met de méést eenvoudige telefoniesoftware.

- ✓ Uitgaand bellen met je mobiel vanuit je vast nummer
- ✓ In één klik call flows zelf aanpassen
- ✓ Zie meteen welke collega's wel/niet beschikbaar zijn



Vraag je gratis demo via www.telsmart.eu/flexy



TelSmart
Flex for Happiness

BZB-Fedafin ondersteunt haar leden m.b.t. antiwitwas- verplichtingen



Op 29 april stuurde BZB-Fedafin een mailing uit naar haar leden m.b.t. de controles van de FSMA over antiwitwas en de IDD-reglementering. Kort daarna kregen haar leden ook de kans om zich in te schrijven voor enkele opleidingen over de principes van de antiwitwaswet.

Begin april kreeg BZB-Fedafin signalen van leden m.b.t. controles door de FSMA op de antiwitwasverplichtingen. Omdat we weten dat dit een ingewikkelde

problematiek betreft, lieten we onze leden weten dat ze altijd bij ons terecht kunnen voor advies. Onze juristen zijn gespecialiseerd in IDD en antiwitwas en kunnen dan ook eerstelijnsadvies geven bij de voorbereiding van een dergelijke controle, maar ook m.b.t. het opstellen van een herstelplan in antwoord op eventuele bevindingen. Wie individuele begeleiding op kantoor noodzakelijk achtte, werd doorverwezen naar externe partners.

Tegelijkertijd ontving een selectie van tussenpersonen en kredietgevers opnieuw de vraag om de periodieke vragenlijst over antiwitwas in te vullen. Voor wie zich niet 100% zeker voelde over het

invullen van deze vragenlijst of hier vragen bij had, organiseerde BZB-Fedafin voor haar leden een online webinar. Advocaat Luc Willems gaf tijdens deze opleiding een korte stoomcursus over de principes van de antiwitwaswet van 2017 en aan de hand van de vragenlijst werd nagegaan of de deelnemers voldeden aan de administratieve en organisatorische verplichtingen van de wet. Deze opleiding richtte zich tot de verantwoordelijken voor het antiwitwasbeleid in het kantoor, maar kon zeker ook interessant zijn om de kennis van medewerkers op te frissen.

De opleidingen werden zowel in het Nederlands als in het Frans georganiseerd door BZB-Fedafin i.s.m. Edfin.

BZB-FEDAFIN-CONGRES

THINKING FORWARD

Verzekeren en bankieren in 2030



SAVE THE DATE

20.10.2022

BRUSSELS EXPO



bzb
fedafin

Inschrijven op
www.bzbfedafincongres.be



PROGRAMMA

10U00 - 12U00 INFOMARKT VOOR DE TUSSENPERSOON

HENDERSON ADMINISTRATION LIMITED | ARGENTA SPAARBANK NV | AXA INVESTMENT MANAGERS
BALOISE | BLACKROCK | BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT | CARMIGNAC RISK MANAGERS
COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS | DEGROOF PETERCAM ASSET MANAGEMENT
ETHENEA-MAINFIRST | FLOSSBACH VON STORCH INVEST S.A. | FUNDS FOR GOOD/JUPITER ASSET MANAGEMENT
NATIXIS INVESTMENT MANAGERS SA | ODDO BHF ASSET MANAGEMENT | ONELIFE | PIMCO
SCHRODER INVESTMENT MANAGEMENT (EUROPE) SA

12U00 - 13U00 LUNCH

13U15 - 17U45 PLENAIRE SESSIE

Albert Verlinden
Voorzitter BZB-Fedafin



Paul De Grauwe
Econoom



Steven Van Belleghem
Trendwatcher

Anthony Mention & Pauline Begasse de Dhaem
Nationale Bank van België

Mieke Van Oostende, Samuel Vandewaeter & Alexander Verhagen
McKinsey

Serine Ayari
Comédienne

Presentatie: Hanne Decoutere

18U00 - 19U00 RECEPTIE

De-risking bij banken

BZB-Fedafin verneemt van haar leden dat kredietinstellingen steeds vaker bankrelaties beëindigen of weigeren een nieuwe bankrelatie aan te gaan. De relatie met ondernemingen met een verhoogd witwas- en compliancerisico wordt stopgezet of er wordt geweigerd dergelijke ondernemingen aan boord te nemen. Ook informeren onze leden ons dat hun bank klantenrelaties beëindigt omdat de kosten voor de KYC niet opwegen tegen het rendement dat de klant de bank biedt.

Deze problematiek is alomtegenwoordig, zoals ook al bleek uit het jaarverslag van Ombudsfina (zie p. 26-28). Voor onze leden is dit heel frustrerend en wordt dit als broodroof gezien. Er is immers de onderneming die geen klant (meer) kan zijn, maar vaak betekent dit ook dat de bedrijfsleiders of de zelfstandige ook zijn privérekeningen en die van zijn verwanten wegtrekt uit de bank.

Er is evenwel hoopvol nieuws in dat verband.

De Nationale Bank van België (NBB) heeft namelijk het toenemende aantal van gevallen van beëindiging of weigeringen m.b.t. het aangaan van een nieuwe bankrelatie ook vastgesteld. De NBB

constateert bovendien dat sommige financiële instellingen proberen hun beslissing tot weigering om met bepaalde cliënten een zakelijke relatie aan te gaan, of hun beslissing om een zakelijke relatie te beëindigen, te rechtvaardigen door de hoge kosten die de waakzaamheidsverplichtingen, opgelegd door de antiwitwaswet, met zich meebrengen.

In een circulaire van 1 februari 2022 richt de NBB zich tot de financiële instellingen met haar prudentiële verwachtingen ten aanzien van *de-risking*.

De NBB stelt in haar circulaire dat beslissingen om te weigeren een zakelijke relatie aan te gaan of om een zakelijke relatie te beëindigen of om een verrichting niet uit te voeren, in overeenstemming kunnen zijn met de vereisten van de antiwitwaswet doch de *de-risking* van

volledige categorieën van cliënten, zonder afdoende rekening te houden met de risicoprofielen van de individuele cliënten, wijst volgens de NBB echter op een inefficiënt beheer van het WG/FT-risico¹ en kan grote gevolgen hebben.

De NBB bevestigt dat het niet passend, noch in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire SWG/FT-vereisten² is dat het cliëntacceptatiebeleid van een financiële instelling bij wijze van regel alle zakelijke relaties met potentiële of bestaande cliënten uitsluit op basis van algemene criteria,

¹ Witwassen van geld en financiering van terrorisme

² Het preventieve stelsel ter bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme

“Sommige financiële instellingen proberen hun restrictieve en defensieve gedrag bij de uitvoering van hun procedure voor de acceptatie van nieuwe cliënten of het verbreken van bestaande zakelijke relaties wellicht te rechtvaardigen met de wens om het reputatierisico waaraan zij zijn blootgesteld, strikt te beheren. Er zij echter op gewezen dat ditzelfde gedrag hun reputatie kan schaden. Dit kan namelijk leiden tot beschuldigingen dat ze hun specifieke maatschappelijke verantwoordelijkheden niet ten volle of op bevredigende wijze vervullen, of dat ze discriminerend gedrag bevorderen bij de uitoefening van hun activiteiten, de economische ontwikkeling en financiële inclusie belemmeren, bijdragen aan de destabilisering van het financiële stelsel of bepaalde van hun wettelijke verplichtingen van openbare orde niet nakomen.

Wanneer financiële instellingen een dergelijk restrictief en defensief gedrag aannemen, is het bovendien mogelijk dat zij niet doeltreffend bijdragen tot de voorkoming van WG/FT, maar daarentegen potentiële WG/FT-verrichtingen aan elke vorm van toezicht onttrekken.”

zoals het feit dat deze cliënten behoren tot een bepaalde bedrijfstak of banden hebben met een land met een hoog risico (onverminderd eventuele andere toepasselijke wettelijke bepalingen of maatregelen die uitvoering geven aan bindende bepalingen inzake financiële embargo's).

Bijgevolg verzoekt de NBB de financiële instellingen, waarvan het acceptatiebeleid dergelijke bepalingen bevat, om deze zo spoedig mogelijk op te heffen.

Volgens de NBB proberen sommige financiële instellingen hun weigering om zakelijke relaties aan te gaan met bepaalde cliënten te rechtvaardigen met het argument dat de antiwitwaswet hen zou verbieden dergelijke zakelijke relaties aan te gaan omdat er hoge WG/FT-risico's aan verbonden zijn. De NBB benadrukt dat de antiwitwaswet geen dergelijk verbod oplegt, maar de financiële instellingen verplicht maatregelen van verhoogde waakzaamheid ten uitvoer te leggen in situaties waar zij hoge WG/FT-risico's vaststellen.

Indien de financiële instellingen een zakelijke relatie weigeren omdat er hoge WG/FT-risico's aan verbonden zijn, raadt de NBB de betrokken financiële instelling bovendien aan om de individuele risicobeoordeling en de rechtvaardiging van het feit dat zij niet kan voldoen aan de wettelijke waakzaamheidsverplichtingen, die ten grondslag liggen aan haar weigering om een door de cliënt gewenste zakelijke relatie aan te gaan, zorgvuldig op te stellen en te bewaren. Dit geldt ook voor de analyse van de redenen waarom zij niet kan voldoen aan deze verplichtingen, op basis waarvan werd bepaald of een melding aan de CFI moest worden verricht.

M.b.t de situatie waar financiële instellingen hun beslissing tot weigering om met bepaalde cliënten een zakelijke relatie aan te gaan of hun beslissing om een zakelijke relatie te beëindigen, rechtvaardigen door de hoge kosten die de door de antiwitwaswet opgelegde waakzaamheidsverplichtingen met zich

meebrengen, is de NBB van oordeel dat het ongeoorloofd zou zijn voor een financiële instelling om tot *de-risking* over te gaan op grond van het feit dat de prijs van de geleverde producten en diensten ontoereikend is om de kosten te dekken die de waakzaamheidsmaatregelen, opgelegd door de antiwitwaswet, met zich meebrengen.

De NBB sluit niet uit dat de extra kosten, die verbonden zijn aan het nemen van aanvullende waakzaamheidsmaatregelen, objectief worden doorgerekend in de prijzen die de financiële instellingen aan hun cliënten aanrekenen.

De NBB herinnert de financiële instellingen eraan dat een effectieve

naleving van de antiwitwaswet en -regelgeving deze instellingen niet vrijstelt van hun verplichting om tegelijkertijd volledig te voldoen aan de andere bindende wettelijke bepalingen of wetgeving van openbare orde, die ook op hen van toepassing zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld om de antidiscriminatiewetgeving en de toegang tot betaalrekeningen en basisbankdiensten.

Tot slot benadrukt de NBB dat van financiële instellingen ook wordt verwacht dat zij hun specifieke verantwoordelijkheid voor de economische ontwikkeling van de maatschappij zo doeltreffend mogelijk vervullen, onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen die op hen van toepassing zijn.



Exclusieve voordelen voor de leden van BZB-Fedafin

Bevordert een **milieubewuste consumptie**

35%* korting met de kortingscode **ECO322BZBFEDAFIN39**

 Ticket **Edenred**

 **€ 250 netto per jaar per medewerker**

 Ook voor **zelfstandige bedrijfsleiders**

 **Volledig vrijgesteld** van sociale en werkgeversbijdragen

 **€ 1 aan ecocheques = 1 kg CO2 minder in de atmosfeer**

 Ticket **Edenred**

Voor **gezonde en kwaliteitsvolle pauzes**

30%* korting met de kortingscode **TR0322BZBFEDAFIN05**

Ga voor meer info en bestellingen naar bzbfedafin.edenred.be

* Gebruikmaken van de korting? Vul uw kortingscode in via uw MyEdenred-zone voordat u een bestelling plaatst, zelfs als uw sociaal secretariaat dat in uw plaats doet. Korting van toepassing op de basisprestatievergoeding.

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



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

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 35 jaar ervaring en expertise in kredietverlening voor zowel **hypothecair krediet**, die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.
- 4 We beslissen zeer snel**
U krijgt zeer snel **feedback** over de dossiers die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.
- 5 We onderzoeken elke kredietaanvraag**
We behandelen elk dossier met het nodige **vakmanschap**.
- 6 We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak**
We beperken de werklust voor u als makelaar en de doorlooptijd voor uw klant tot het absolute minimum.
- 7 Respect voor uw klantenportefeuille**
Uw klant is en blijft uw klant.



BZB-Fedafin neemt vacatures van leden mee naar jobbeurzen

In de maarteditie van Momentum lichtten we al het nieuwe project van BZB-Fedafin m.b.t. vacatures bij haar leden toe. Alle leden van de beroepsorganisatie die een vacature hebben, mogen die doormailen naar ons en wij bezorgen deze aan onze partners. Intussen heeft BZB-Fedafin ook deelgenomen aan 3 jobbeurzen in Vlaanderen, er volgt er nog eentje in Brussel en één in Luik. Onze CEO, Albert Verlinden, licht de verdere stand van zaken nog even toe in dit interview.



Kan je het project nog eens uitleggen in een notendop?

Zoals we in onze vorige editie van Momentum al aanhaalden, mogen onze leden hun vacatures doorsturen naar het e-mailadres vacatures@bzb-fedafin.be. Wij geven de vacatures door aan onze partners VDAB, Right Management, Randstad RiseSmart en Itinera Talent Coaching. Potentiële

kandidaten kunnen dan op die manier contact opnemen met onze leden om hun nieuwe medewerker te worden.

Wat is de algemene reactie van de leden?

Nu het project al even van de grond is, hebben we inmiddels ook al heel wat feedback ontvangen van onze leden. Die is meestal positief, maar uiteraard



is er ook ruimte voor verbetering. Zo vonden enkele leden het jammer dat er weinig reactie kwam op hun vacature. Daar kunnen wij als beroepsorganisatie jammer genoeg niets aan doen. We zijn slechts een doorgeefluik, waardoor we de visibiliteit van de vacature wel kunnen vergroten, maar het zijn nog altijd de potentiële kandidaten die moeten solliciteren. De arbeidsmarkt is momenteel helaas wat hij is; er zijn heel wat vacatures en weinig mensen om deze in te vullen. We begrijpen deze teleurstelling natuurlijk, want door een tekort aan medewerkers verkleint de kans om als bedrijf te groeien. We hopen dat onze inspanningen op termijn toch zullen lonen. Zo zijn we nu aan het bekijken hoe we onze huidige partnerschappen kunnen versterken en hoe we een beter zicht kunnen krijgen op de sollicitaties voor de vacatures bij onze leden. Het is voor ons namelijk ook belangrijk om te weten hoeveel van onze leden met dit project geholpen worden en waar we eventueel kunnen bijsturen.

Wat zijn de volgende stappen in het project?

Momenteel ligt onze focus vooral op de jobbeurzen. We proberen bijna afgestudeerden warm te maken, maar ook bekend te maken met het beroep van de zelfstandige tussenpersoon. Door aanwezig te zijn op jobbeurzen over het hele land, verhogen we de visibiliteit van het beroep. We nemen ook alle vacatures die we binnenkrijgen uit de regio van de jobbeurzen mee, zodat geïnteresseerde studenten eventueel kunnen solliciteren of onze leden kunnen contacteren voor een stageplaats. We mikken hier voornamelijk op de studenten 'Verzekerings- en financiewezen'. Zij komen het meest in aanmerking om bij onze leden te komen werken. Twee vertegenwoordigers van BZB-Fedafin zijn altijd aanwezig op de jobbeurzen om een woordje uitleg te geven over het beroep. We worden bovendien ook telkens vergezeld door een van onze leden, een zelfstandige

tussenpersoon, die een vacature heeft om bijkomende uitleg te geven bij de gezochte functie. We zijn dan ook verheugd dat alle leden aan wie we de vraag tot nu toe gesteld hebben om ons te vergezellen, zeer enthousiast reageren. We willen hen via deze weg dan ook bedanken om zich hier zo voor in te zetten.

Welke jobbeurzen staan er nog op het programma?

In februari hadden we een jobbeurs in Geel. Omdat de coronacijfers toen nog niet zo positief waren, werd er beslist om hier een digitaal event van te maken. Hier merkten we toch dat

blijven en onze leden mogen zeker hun vacatures blijven doorsturen naar vacatures@bzb-fedafin.be. Op onze website hebben we inmiddels ook enkele interessante links geplaatst onder de sectorbib. Geïnteresseerde leden kunnen hier links terugvinden naar websites van hogescholen om hun vacatures/stageplaatsen daar rechtstreeks aan te bieden. We zijn momenteel ook nog druk bezig met het uitwerken van een eenvoudig platform op onze website om de vacatures daar te integreren, maar dat is voorlopig nog toekomstmuziek.



studenten vooral naar de bekendere bedrijven gingen en dat het voor ons moeilijker was om ons te profileren. Bij de fysieke jobbeurzen (Antwerpen en Gent) hadden we al meer succes, maar het is duidelijk dat dit moet groeien. Dit is uiteraard een proces; zodra studenten meer vertrouwd zijn met onze naam en sector, zal het makkelijker zijn om hen aan onze stand te krijgen. Toch zijn we al zeer tevreden met de resultaten. In het najaar volgen nog twee jobbeurzen: één in Brussel en één in Luik. Op het einde van het jaar evalueren we het project en kijken we wat de verbeterpunten zijn en of we hiermee verdergaan. Voorlopig zal de focus voornamelijk op de jobbeurzen



JULI

Schade brand - Assuralia conventies (Deel 1)

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

25 cases BA na levering

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

Grondverzakking, de Vlaamse kleibodem

- 14 juli 2022 | 17u00 - 18u30
[Webinar](#)
- 1,5 punt verzekering

Schade brand - Assuralia conventies (Deel 2)

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



AUGUSTUS

Commerciële nummerplaten

- 1 augustus 2022 | 09u30 - 12u00
[Webinar](#)
- 2,5 punten verzekering

Antiwitwaswetgeving en de levensverzekering

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



SEPTEMBER

Cases schade brand - Deel 1

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

Verzekering van appartementen

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

Antiwitwaswetgeving en de levensverzekering

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

Cases schade brand - Deel 2

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

Basisbeginselen betreffende kredietbemiddeling

- 30 september 2022 | 09u00 - 12u00
[Webinar](#)

Kredietbemiddeling: consumentenkrediet

- 30 september 2022 | 14u00 - 17u00
[Webinar](#)



OKTOBER

Kredietbemiddeling: hypothecair krediet

- 7 oktober 2022 | 09u00 - 17u00
[Webinar](#)



NOVEMBER

Verzekeringen als beleggingsproduct

- 14 november 2022 | 10u00 - 17u30
[Mercure Hotel Roeselare](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Waardebepaling bij fusie en overname

- 15 november 2022 | 13u30 - 17u00
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)

Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen?

- 21 november 2022 | 10u00 - 17u30
[Holiday Inn Expo Gent](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Het pensioenlandschap in België

- 28 november 2022 | 10u00 - 17u30
[De Vesten Laakdal](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341



DECEMBER

Hoe bereid ik me voor op een inspectie van de FSMA?

- 8 december 2022 | 10u00 - 12u30
[De Vesten Laakdal](#)
- 2,5 punten bank & 2,5 punten verzekering
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Schrijf in via:
www.edfin.be

Onze partners:



Rapport EIOPA

Uit het rapport ‘Cost and past performance’ van EIOPA blijkt dat, ondanks de onvoorziene omstandigheden die COVID-19 met zich meebracht, zowel de verzekerings- als pensioenmarkt voor retailbeleggingen goed presteerden. De nettorendementen waren over het algemeen positief en lagen in lijn met de vijfjaarstrend. De alsmat stijgende inflatie zorgt echter voor toenemende risico's die door de sector sterk in het oog gehouden moeten worden.

ALGEMENE TENDENSEN

Op verzekeringen gebaseerde beleggingsproducten (IBIPs) kenden een licht positief rendement. Onder deze beleggingsproducten vallen unit-linked (bij ons tak 23-levensverzekering), hybride en winstdeelnamedproducten, waarbij de unit-linked producten het beter deden dan de andere twee, ondanks het feit dat ze hogere kosten hadden. Het rendement van de unit-linked producten lag op 6,0%, terwijl dat van de hybride- en winstdeelnamedproducten respectievelijk 2,0% en 1,4% bedroeg.

De laatste jaren kon al een duidelijke verschuiving waargenomen worden van de traditionele winstdeelnamedproducten naar de unit-linked en hybride producten. In 2020 is die *shift* alleen maar versneld, hoofdzakelijk door de pandemie en de aanhoudende lage rentevoet. Hogere risicoklassen leidden tot een hoger rendement voor unit-linked en hybride producten, terwijl langere vasthoudperiodes/wachttijden zorgden voor een betere prestatie van winstdeelnamedproducten. Lagere risicoklassen hadden een lager nettorendement,

Figure 6 - Net return distribution of hybrid products 2020 – 2016

	Net Return 2016	Net Return 2017	Net Return 2018	Net Return 2019	Net Return 2020	Net Return 2020-2016 Yearly Comp. Avg
Median	1.0%	1.8%	-1.5%	5.7%	0.8%	1.3%
Simple Average	1.1%	2.4%	-2.6%	7.6%	2.4%	3.0%
Weighted Average	2.1%	2.1%	-1.3%	6.2%	2.0%	2.5%
St deviation	9.2%	4.3%	5.4%	8.6%	11.5%	10.0%
25% Percentile	-0.3%	0.7%	-4.8%	1.1%	-0.6%	0.2%
75% Percentile	2.7%	4.2%	0.5%	13.1%	3.2%	3.1%

Figure 17 – Weighted average costs of unit-linked products by Members States – 2020³³

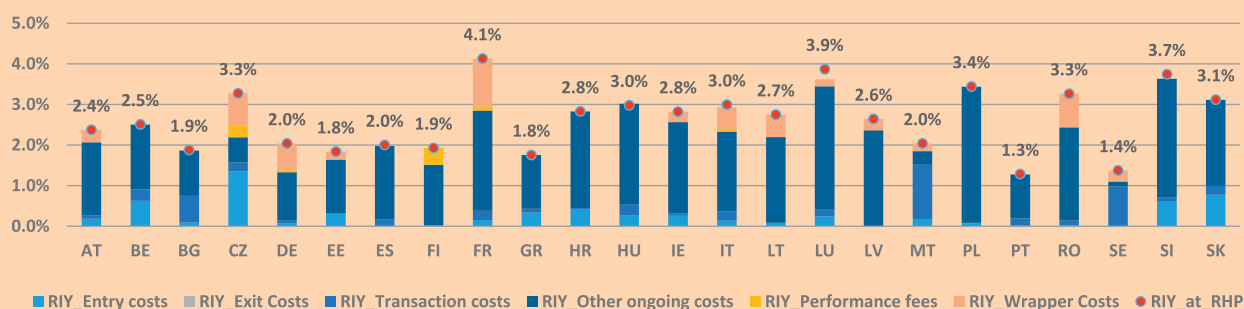


Figure 5 - Net return distribution of unit-linked products 2020 – 2016

	Net Return 2016	Net Return 2017	Net Return 2018	Net Return 2019	Net Return 2020	Net Return 2020-2016 Yearly Comp. Avg
Median	2.4%	4.1%	-5.6%	12.7%	1.8%	2.8%
Simple Average	4.5%	5.3%	-6.1%	14.1%	4.7%	4.7%
Weighted Average	5.0%	3.4%	-5.8%	14.5%	6.0%	4.7%
St deviation	10.6%	7.4%	5.2%	11.9%	12.9%	7.1%
25% Percentile	-0.3%	0.2%	-9.1%	4.3%	-0.9%	0.3%
75% Percentile	6.0%	8.2%	-2.4%	22.1%	5.7%	6.8%

unit-linked en hybride producten in alle lidstaten. Ze zijn vooral laag in België en Slowakije (0,5%).

BENIEUWD NAAR HET HELE RAPPORT?

Download het op de website van EIOPA!

dat soms zelfs negatief was. Hoewel unit-linked en hybride producten hogere nettorendementen met zich meebrengen, zijn hun kosten ook een pak hoger dan die van winstdeelnamedproducten.

NETTORENDEMENT

Unit-linked producten zijn erg volatiel; dat houdt in dat ze voor serieuze winsten kunnen zorgen als we in hoogconjunctuur zitten, maar tegelijkertijd zorgen ze voor zware verliezen in laagconjunctuur. Zo zien we in de cijfers van het rapport dat de zwaarste klappen werden uitgedeeld in 2020, het jaar waarin de coronacrisis uitbrak.

Net als de unit-linked producten, hadden ook de hybride producten een positief nettorendement over de laatste 5 jaar, met een lager gemiddeld nettorendement in 2020. Het enige product waarvan het nettorendement de laatste 5 jaar is afgenomen, is het winstdeelnamedproduct en dat is te wijten aan de aanhoudende lage rentevoet.

KOSTEN

Net als vorige jaren zijn de hybride (2,2%)- en winstdeelnamedproducten (1,7%) gemiddeld goedkoper dan unit-linked producten (2,7%). Het gaat dan voornamelijk over instapkosten, wrapper costs enz. Als we kijken naar de kosten per lidstaat, zien we dat de kosten van unit-linked producten tussen 1,3% en 4,1% schommelden in 2020, terwijl die van hybride producten tussen 2,1% en 4,8% zaten.

De kosten voor winstdeelnamedproducten zijn, zoals al eerder vermeld, lager dan die voor

troostwijk roux
expertises by tinsa

Omdat wij u waarderen

- Waardering van onroerend goed, installaties en outillering.
- Deskundig advies bij schade en onteigening.



TROOSTWIJK-ROUX EXPERTISES BV
ANTWERPEN - BRUSSEL - GENT
070 233 880 • WWW.EXPERTISE.BE

Troostwijk-Roux Expertises, part of the Tinsa Group and co-owner of the worldwide ArcaLaudis Network
(<https://www.trex.be> - value@trex.be) • Valuation of Real Estate & Plant and Machinery and Claims Advisory Services



**Dankzij Claims Online heb
je meer tijd om je innerlijke
barista los te laten.**

CLAIMS ONLINE, DA'S HANDIG.



Genoeg gemaild! Claims Online helpt je stap voor stap een volledig schadedossier samen te stellen. Waar je wil, wanneer je wil. Ontdek het gemak van **onze online tool** via **www.das.be** en maak meer tijd voor wat er echt toe doet.

Vivium Digital Awards

Op 20 april 2022 reikte Vivium verzekeringen, deel van P&V Groep, al voor de derde keer de Vivium Digital Awards uit. De festiviteiten vonden ook dit jaar plaats in Brussel, waar maar liefst 700 aanwezigen op afkwamen. Op deze prachtige avond werden de trofeeën uitgereikt aan alle aanbieders van digitale oplossingen voor makelaars op de Belgische markt door een onafhankelijke jury, die de Belgische markt analyseert.

We haalden het in de maarteditie van Momentum al aan: ondanks de coronacrisis nam het aandeel van de verzekeringsmakelaar toe. Het is dan ook noodzakelijk dat ze kunnen rekenen op interessante, digitale tools om hun werk vlotter te laten verlopen. De digitalisering is namelijk prominenter aanwezig dan ooit en daar zit COVID-19 natuurlijk ook voor een groot deel tussen. Technologie staat centraal en ook de gestroomlijnde samenwerking tussen makelaars, verzekeringsmaatschappijen en InsurTechs zal een belangrijke hefboom zijn om in de toekomst hoge kwaliteit te blijven leveren aan klanten. Maar welke digitale tools zijn nu de moeite waard?

WINNAARS

De jury selecteerde zes leaders die volgens hen tot de top in hun domein behoren.

Er werd een opsplitsing gemaakt in het domein levensverzekeringen en niet-levensverzekeringen. Binnen de categorie levensverzekeringen vielen Harmony, Harukey en myFaro in de prijzen. Voor niet-levensverzekeringen waren WeGroup, WikiTree en Penbox de grote winnaars. Harmony biedt met myFaro een financieel paspoort aan waarmee een klant makkelijk het juiste verzekeringsproduct kan afsluiten. E-GOR (Harukey) en myFaro zijn drempelverlagende portalen, waarmee klanten zelf hun portefeuille kunnen opvolgen en inzicht krijgen in hun pensioen- en vermogensopbouw.

WeGroup mocht de trofee in ontvangst nemen dankzij haar virtuele kantoormedewerkster Louise, die 24/7 kan helpen bij analyses, administratieve processen



Uitreiking award Penbox

en efficiënt schadebeheer. Ook WIS van WikiTree, die via artificial intelligence de algemene voorwaarden toegankelijk maakt in de zoektocht naar de best passende polis, viel in de prijzen. In het domein klanteninteractie werd Penbox benoemd als Leader, met een slim formulier dat het voor de klant gemakkelijker maakt om gegevens en documenten uit te wisselen met de makelaar. Deze prijs werd uitgereikt door Sophie Misselyn en onze eigen CEO, Albert Verlinden. De oplossing die Penbox voorlegt, verbetert de communicatie tussen klant en makelaar en is dus niet zozeer gebonden aan de verzekeringen leven en niet-leven.

DE PRIJS VAN DE MAKELAAR

En dan was het natuurlijk nog vol spanning afwachten naar de Prijs van de Makelaar, de publieksprijs als het ware. De makelaars mochten dit jaar kiezen tussen maar liefst 11 genomineerden. De prijs werd uiteindelijk mooi in de wacht gesleept door Penbox, die door de makelaars verkozen werd tot dé grootste gamechanger van 2022.



Winnaars en jury Vivium Digital Awards 2022

WEETJE

Als lid van BZB-Fedafin bekom je een korting van 15% op Louise (basislicentie), het winnende platform van InsurTech WeGroup. Surf naar onze website www.bzb-fedafin.be voor meer informatie!

Nieuwe ledenvoordelen

Een lidmaatschap bij BZB-Fedafin levert je tal van financiële voordelen op. BZB-Fedafin zit regelmatig samen met diverse partijen om extra voordelen voor haar leden te onderhandelen. Voortaan geniet je een nieuw voordeel bij CC@PS, een partner voor scan- en printoplossingen biedt, en LoanWeb van Linearity, een bedrijf dat voorziet in een compleet kredietbeheer op maat van de kredietmakelaar. Ontdek hieronder wat deze bedrijven voor jou kunnen betekenen!

CC@PS

Wat doet CC@PS precies en hoe lang bestaan jullie al?

CC@PS is opgericht in 2004 en staat voor Computer Copy & Print Systems. Intussen zijn we uitgegroeid tot een gerespecteerde partner voor heel wat ondernemingen, van KMO's tot multinationals. We bieden namelijk hoogkwalitatieve oplossingen aan in 3 domeinen: document solutions, visual solutions en ICT solutions. Daarnaast kunnen we ook steunen op persoonlijk contact en advies, hoge flexibiliteit en een

heel sterk team van specialisten dat zorgt voor een uitstekende service.

Je haalt aan dat jullie uitstekende service bieden. Kan je kort toelichten wat voor service jullie exact aanbieden?

Vanuit onze sites in Westrozebeke, Gent, Steenokkerzeel en Hasselt staat ons eigen serviceteam met 4u on-site service voor heel jouw copier & printerpark ter beschikking. We zorgen voor een volledige ontzorging van jouw copier & printerpark met o.a. tonerbeleid, preventief onderhoud en heel wat andere support via onze all-in-onderhoudsovereenkomst.

Welk ledenvoordeel bieden jullie aan BZB-Fedafin-leden?

Als lid van BZB-Fedafin krijg je een extra korting op het huurbedrag van meer dan 20%. Er is tevens ook een mogelijkheid tot overname van huidige contracten. Ten slotte bieden wij natuurlijk 4u on site service aan. We zijn dan ook trots dat we met CC@PS de award 'Recognizing the highest level of Sales & Service' hebben ontvangen van SHARP Benelux. Dit was een zeer mooie erkenning en is tevens een extra voordeel voor alle leden van BZB-Fedafin dat we ook hier het verschil in kwaliteit maken.

Hoe onderscheidt CC@PS zich van andere partijen die een vergelijkbaar product op de markt brengen?

We merken dat in onze sector bijna alle concullega's werken met indexatie, prijsstijgingen, forfaits... waardoor de klant ergens een blanco cheque getekend heeft en op die manier jarenlang aan zo'n wurgcontracten kan vasthangen. Dat is bij CC@PS zeker niet het geval. Zo bieden



Kurt Gevaert, oprichter CC@PS

wij een transparante facturatie zonder indexaties, extra kosten, forfaits aan. Op die manier heb je als klant een duidelijk overzicht tussen enerzijds de huur van je toestel en anderzijds de afdrukprijs. We bieden naast onze adviserende offerte ook een budgetvriendelijke offerte aan. Bij CC@PS maken we verder het verschil in service, transparantie en een langdurig partnership. We zijn dan ook zeer trots dat we een klanttevredenheid halen van meer dan 95%.

HOE BEKOM JE DIT LEDENVOORDEEL?

Vul het aanvraagformulier in via onze website www.bzb-fedafin.be en je korting wordt automatisch verrekend.

LOANWEB

Hoe lang bestaat Linearity al en wat doet jullie bedrijf precies?

Linearity viert dit jaar zijn vijfjarig bestaan. Bij Linearity zijn we gespecialiseerd in financiële software voor verzekeringsmaatschappijen en krediet tussenpersonen. Zo bieden wij twee softwareplatformen aan: LifeWeb en LoanWeb. Met ons LifeWeb-platform verzorgen we de volledige front- en backoffice van een verzekeringsmaatschappij. Het is dus een zeer omvangrijke en modulaire toepassing en het is op dit zelfde platform dat LoanWeb werd ontwikkeld.

Kan je ons wat meer vertellen over LoanWeb?

LoanWeb voorziet in een compleet beheer van kredieten en heeft als doelgroep de professionele krediet- of verzekeringstussenpersonen: jullie leden dus.

De hoofddoelstelling van LoanWeb is een vlotte registratie en afhandeling van een kredietdossier mogelijk maken. Alle gegevens worden maar één keer ingevoerd (of uitgelezen van de eID). Daarna worden alle wettelijk verplichte documenten gegenereerd en tenslotte kan het dossier ook elektronisch ingediend worden bij bepaalde kredietmaatschappijen. Dit alles aangevuld met een complete opvolging en rapportage maakt LoanWeb tot een compleet systeem.

Wat kan LoanWeb betekenen voor de krediet tussenpersoon?

Met LoanWeb stimuleer je als krediet tussenpersoon jouw productiviteit, verkoop

en dienstverlening naar de klanten toe. Het platform zorgt ervoor dat je eenvoudig kan samenwerken met jouw medewerkers, aanbrengers en eventuele co-makelaars. Je hebt op één centrale plaats een compleet overzicht van alle kredietdossiers, klanten en documenten. Alle schermen zijn mobielvriendelijk: je hebt dus steeds alle info op zak. Bovendien ben je als tussenpersoon steeds in orde met de wetgeving doordat LoanWeb alle verplichte documenten genereert. Alle documenten krijgen een professionele uitstraling door gebruik te maken van de huisstijl van de tussenpersoon. Kortom, met LoanWeb slaap je als tussenpersoon op je twee oren. 100% efficiënt, 100% klantgericht en 100% compliant.

Hoe onderscheidt Linearity zich van vergelijkbare bedrijven die beheerssoftware aanbieden?

LoanWeb werd samen met een aantal krediet tussenpersonen, vanuit hun dagdagelijkse praktijk, ontwikkeld. De talrijke nieuwe ontwikkelingen gebeuren in samenspraak met onze klanten, wat maakt dat LoanWeb dus voor hen op maat ontwikkeld wordt: we hebben nog heel wat nieuwigheden in petto. Ons platform draait op de Microsoft Azure cloud waardoor klanten niet hoeven te vrezen voor een verlies aan gegevens. Wij garanderen ook dat alle gegevens afgeschermd zijn van andere partijen en met niemand worden gedeeld. Met LoanWeb starten is bovendien laagdrempelig. Na een vrijblijvende demo kan er onmiddellijk gestart worden. We voorzien een aantal gratis dossiers en hanteren nooit opstartkosten. Er zijn dus geen verbintenissen en geen risico's.



Peter Claes, Managing Director bij Linearity

Voor grote kantoren bieden we ook licentiemodellen op maat aan. Daarnaast kunnen er ook bijkomende LifeWeb- en/of maatwerkmodules voorzien worden.

HOE BEKOM JE DIT LEDENVOORDEEL?

Surf naar de website van www.bzb-fedafin.be en klik op het voordeel van Linearity. Klik door naar hun pagina, upload je attest van lidmaatschap bij BZB-Fedafin en ga aan de slag met LoanWeb! Nieuwe LoanWeb-klanten krijgen de **eerste 30 kredietdossiers gratis**. Eenmaal de gratis dossiers opgebruikt zijn, betaal je als BZB-Fedafin-lid €54,00 (excl. BTW) per kredietdossier, wat gelijkstaat aan **10% korting**.

World Retail Banking Report

Elk jaar brengt Capgemini haar 'World Retail Banking Report' uit. Het rapport is gebaseerd op de resultaten van enquêtes die afgenomen werden bij klanten en kaderleden. De belangrijkste vaststelling van het rapport is dat de klant alsmaar meer de strategie van de banken bepaalt. Banken proberen de customer journey beter te begrijpen en hier optimaal op in te spelen. Klanten verwachten bovendien ook gepersonaliseerde ervaringen bij hun bank, zowel fysiek als digitaal. Maar wat is nu de positie van de bank in dit phygital verhaal?

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Uit de resultaten van het 'World Retail Banking Report' blijkt al snel dat de klant in 2022 centraal staat in de strategieën en businessmodellen van de banken. Na de coronacrisis wensen klanten echter niet meer enkel digitaal geholpen te worden, maar ook fysiek. Door de snelle digitalisering en de opkomst van platformgebaseerde businessmodellen (n.v.d.r. zoals Facebook, PayPal, eBay) zijn het gedrag en de noden van klanten veranderd. Dit zorgt ervoor dat banken vanuit een verrassende hoek moeten komen om opnieuw grotere groei- en portefeuilleaandelen in de wacht te slepen. Banken slagen hier voorlopig echter nog niet helemaal in en schieten op sommige vlakken tekort, zeker in vergelijking met de FinTechs en BigTechs. Het integreren van financiën in de *customer journey* is een belangrijke weg naar groei gebleken, maar brengt ook heel wat unieke uitdagingen met zich mee. Platformgebaseerde businessmodellen dagen banken uit om *out of the box* te denken. Zo moeten ze plots rekening houden met exclusiviteit en het sterk houden van hun merk. Platformen bieden potentieel voor nieuwe inkomsten, maar vereisen ook nieuwe maatstaven om het succes te meten. Chief Marketing Officers (CMO's) spelen hier een cruciale rol in. Ooit waren zij verantwoordelijk voor het opstellen van gigantische marketingcampagnes, maar nu moeten ze samenwerken met andere managers om bruikbare inzichten te verkrijgen en die, samen met de hypergepersonaliseerde

geautomatiseerde klantenervaringen, om te zetten naar een werkbare strategie. De platformgebaseerde businessmodellen spelen hier een belangrijke rol in omdat klanten het 1-op-1-contact gewend zijn, net als het *phygital* aspect. Hierdoor groeit de loyaliteit en neemt ten slotte ook de groei toe.

HOE PAST DE BANK IN DIT VERHAAL?

Je kan je afvragen hoe de bank nu in dit verhaal van deze hypergepersonaliseerde omgeving past. De gevestigde banken kunnen wel degelijk ten strijde trekken tegen deze nieuwere businessmodellen. Zij hebben nl. het vertrouwen van de klant, de data en de distributiekkanalen. Toch krijgen banken ook problemen op organisatorisch vlak en met verouderde systemen te verwerken. Vele ontberen de inzet van de Fintechs om de analytische en digitale vaardigheden te bouwen om klantinzicht te verhogen en een gepersonaliseerde aanpak op schaal te creëren. Dit kan voor problemen zorgen in de langetermijnrelevantie- en groei van de bank. De formule voor groei vandaag lijkt dus simpel: klanten voorzien van de juiste producten gelijk waar en op welk moment ze zich bevinden in hun *customer journey*, maar dat is uiteraard iets ingewikkelder om uit te voeren dan het in eerste instantie lijkt.

VOORNAAMSTE VASTSTELLINGEN

Een van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek was dat klanten zich niet verbonden voelen met hun bank.

Door de jaren heen verwachten klanten alsmat meer van hun commerciële interacties en momenteel groeien banken niet mee op dat vlak. Slechts 52% van de respondenten ervaart bankieren als 'leuk'. Veel respondenten kaarten aan dat banken hen niet de personalisering en innovatie bieden die ze wensen van hun *phygital* relaties. Indien banken hier beter op zouden willen inspelen, moeten ze dringend hun infrastructuur moderniseren, zodat ze optimaal gebruik kunnen maken van hun data. 95% van de kaderleden haalde in de enquête aan dat hun verouderde

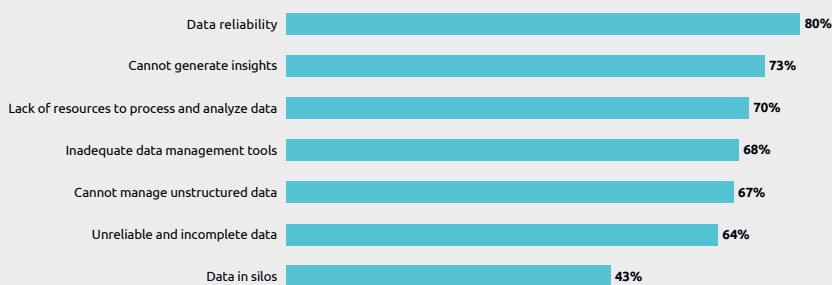
bouwen met klanten, wat uiteindelijk leidde tot klantenloyaliteit en duurzame winstgevendheid. Zij geven voorrang aan een langetermijnrelatie met de klant en het opbouwen van vertrouwen boven kortetermijninkomsten met gepersonaliseerde inhoud en lage tarieven. Deze tactiek blijkt wel degelijk te werken, want maar liefst 75% van de respondenten van de enquête van Capgemini gaf aan dat ze aangetrokken waren tot de FinTech-spelers en 85% zou ze aanraden aan familieleden of vrienden. Daar waar de FinTechs dus sterk aan terrein winnen, moeten de banken

enkele terreinen waar banken zich goed kunnen positioneren voor de toekomst. Dankzij hun *overload* aan data, kunnen ze interageren met de consument door hun digitale platformen te personaliseren voor de klant. Veel banken spelen hier al op in, omdat ze op die manier bepaalde klantsegmenten makkelijk kunnen *targeten*. Uit de enquête blijkt ook dat banken het moeilijk hebben om een band op te bouwen met potentiële klanten. Ze kunnen dit echter optimaliseren door de noden van hun klanten, medewerkers, stakeholders, ESG-principes... op de eerste plaats te zetten. *Big data* blijven wel een *hot topic* en een belangrijke strategie om klanten beter te begrijpen. Banken zouden dan ook hun interne data moeten koppelen aan data die ze kunnen verkrijgen via samenwerkingen in de industrie. Op die manier kunnen ze de *omnichannel* ervaringen creëren die klanten tegenwoordig eisen van hun digitale interacties. Verder is het ook belangrijk dat ze de rol van de sector in de *customer journey* herdenken. Ten slotte is het creëren van een waardelus van primordiaal belang. Banken zouden klanten moeten aantrekken met competitieve prijzen en een makkelijk instapproces, daarna kunnen ze overschakelen tot datainzichten waar ze interactie en een langetermijnwaarde met en voor de klant kunnen opbouwen.

Klanten zijn tegenwoordig dus op zoek naar toegevoegde waarde van hun banken. Zij die erin slagen om op dezelfde manier op te treden als platform-gebaseerde businessmodellen, zullen emotionele banden kunnen smeden met hun klanten. Dat zal uiteindelijk het aandeel in hun portefeuille vergroten en groei kunnen stimuleren.

Het onderzoek toont ook aan dat, ondanks de evolutie van de digitale kanalen, de klanten nog steeds fysieke raakpunten op prijs stellen. De rol van het plaatselijk kantoor is geëvolueerd naar een belangrijk deel van een bredere *phygital* ervaring. Klanten verwachten dat lokale kantoren ervaringscentra zijn met selfserviceopties en financieel advies.

Figure 3. Banks face a range of data challenges



Sources: Capgemini Research Institute for Financial Services Analysis, 2022; Capgemini marketing executives survey, N=142. Question to executives: What are top data-related concerns for marketing function? (selection of top five in a list of seven factors)

systemen de optimalisering van hun data- en klantgerichte groeistrategieën belemmeren. Hoewel banken dus al over heel wat data beschikken, blijkt het toch zeer moeilijk te zijn om tot nuttige inzichten te komen. De redenen die hiervoor werden aangehaald door de kaderleden waren bezorgdheid om de betrouwbaarheid van gegevens, tekort aan middelen om data te analyseren en geïsoleerde data.

De grootste bezorgdheid blijft toch wel de stijgende populariteit van de FinTechs. Hoe is het zo ver kunnen komen dat FinTechs er beter in slagen om klanten aan zich te binden dan banken? De COVID-crisis heeft hier een stevig handje in mee geholpen. Banken waren duidelijk nog niet klaar voor de grote shift naar de digitale wereld, terwijl FinTechs massaal hebben ingespeeld op datagedreven ervaringen en *gamification* om een sterke emotionele band op te

inboeten. Ze zitten met hun handen in het haar wat betreft de optimalisering van de levenscyclus van de klant. De banken worden langs twee kanten belaagd: zowel door de FinTechs als door de Big Techs, die tegenwoordig ook financiële producten kunnen aanbieden op hun platformen dankzij samenwerkingen met andere bedrijven.

HOE WORDT DE BANK OPNIEUW EEN TE DUCHTEN CONCURRENT?

Het voordeel van de FinTech-spelers is dat ze relatief nieuw zijn. Ze kunnen inspelen op de grote veranderingen in het financiële landschap dankzij innovatieve technologieën, businessmodellen en mindsets. Banken hebben dit voordeel niet en moeten hun businessmodellen en expertise in stroomversnelling aanpassen aan de nieuwe omgeving. Door de snelheid van de ontwikkelingen worden de banken quasi gedwongen in de rol van achtervolgers. Toch zijn er

Jaarverslag Ombudsfin

Net als elk jaar bracht Ombudsfin, de Ombudsdienst voor financiële diensten, in 2022 ook zijn jaarverslag uit. Er zijn enkele mooie vooruitgangen geboekt, maar er zijn ook problemen die blijven opduiken en waar dus verdere opvolging noodzakelijk voor zal zijn. Zo blijkt dat de kredietinstellingen het begrip grove nalatigheid, dat hen vrijstelt van financiële tussenkomst, blijven interpreteren op een wijze die twijfelachtig overkomt voor Ombudsfin. Verder wordt de bankrelatie soms ten onrechte verbroken tussen de consument en de bank, en de nieuwe wet m.b.t. de basisbankdienst laat ook op zich wachten. We vatten het jaarverslag 2021 van Ombudsfin kort voor u samen.

ALGEMENE TENDENSEN

In 2021 was er een lichte stijging te zien in het aantal ingediende aanvragen van de consument en ondernemingen t.o.v. 2020 (15,09%). Uit onderstaande tabel kunnen we afleiden dat er de laatste jaren een aanhoudende toename is van ingediende aanvragen.

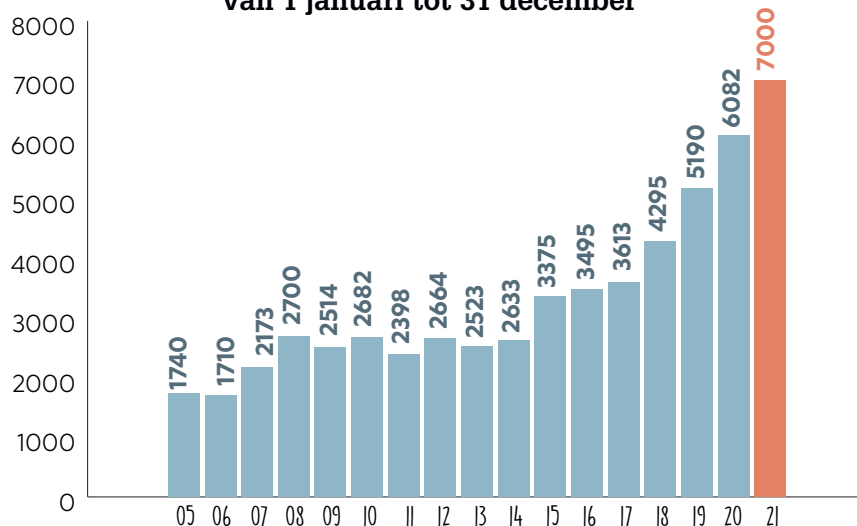
Van de 6859 klachten die in 2021 werden ingediend, werden er 1882 (27,4%) ontvankelijk en 4968 (72,4%) niet-ontvankelijk verklaard. In totaal werden er vorig jaar 1892 dossiers afgesloten, waarvan er 877 gegrond geacht werden door Ombudsfin. Er werd slechts 75,9% van die klachten opgelost. Dat is grotendeels te wijten aan de online fraudedossiers, waarvan phishing de

grote boosdoener is. Het is namelijk zeer moeilijk te bepalen wat de betrokkenheid van de consument is in dit fraudeproces, alsook de tussenkomst van de bank. Hier komen we verder in het artikel nog op terug.

DIGITALISERING EN BASISBANKDIENST

De gezondheidscrisis die de wereld de laatste jaren teisterde en de ontwikkeling van de digitalisering zorgden voor enkele terugkerende problemen. Zo konden verschillende consumenten hun bank moeilijk bereiken tijdens de coronacrisis omdat er geen persoonlijk contact mogelijk was, maar ook de structurele vermindering van het aantal kantoren creëerde hier moeilijkheden. Dit zorgt

**Totaal aantal aanvragen
van 1 januari tot 31 december**



bovendien voor uitsluiting van heel wat consumenten die (nog) niet helemaal mee zijn met de digitale trend. Tijdens de gezondheidscrisis was er namelijk beperkte toegang tot niet-digitale diensten, waardoor de wachttijd bij deze consumenten stevig opliep. Ook andere vormen van service, zoals het afdrukken van bankafschriften, worden afgeschaft, betalend gemaakt of gedigitaliseerd. Ombudsfin vindt het dan ook een goede zaak dat de regering en de banksector een charter hebben ondertekend op de grond waarvan retailbanken hun klanten vanaf 1 januari 2022 een universele bankdienst moeten aanbieden die hen in staat stelt ten minste 60 manuele verrichtingen per jaar uit te voeren en ten minste 24 geldopnames aan een geldautomaat van de eigen bank en rekeningafschriften af te drukken aan de eigen automaten in bankkantoren of maandelijks afschriften te laten afhalen aan het loket of deze op verzoek van de klant maandelijks naar zijn domicilie te laten sturen. Dit pakket, dat ook een debetkaart voorziet, moet worden aangeboden tegen een concurrentieel tarief (max. €60/jaar, excl. 'redelijke' kosten).

Ook de basisbankdienst voor ondernemingen is volop in ontwikkeling. Helaas zou het nog tot de zomer van 2022 kunnen duren vooraleer de wet effectief toegepast kan worden en de ondernemingen een basisbankdienst zouden kunnen bekomen. Volgens Ombudsfin is dit namelijk een dringende zaak, aangezien ondernemingen een bankrekening moeten hebben



om opgenomen te worden in de Kruispuntbank Ondernemingen. Heel wat ondernemingen ondervinden echter problemen om een rekening te openen bij de banken. Een onderneming zou al door 3 verschillende banken geweigerd moeten zijn om een bankrekening met minimale diensten te openen, alvorens recht te hebben op de basisbankdienst.

BEÏNDIGING KLANTENRELATIE

In 2021 kreeg Ombudsfin te maken met tal van dossiers over de blokkering van rekeningen en/of eenzijdige beëindiging van de relatie met de klant door de financiële instelling. Ombudsfin stelde vast dat banken hiervan gebruikmaken met het oog op de waakzaamheidsverplichtingen waaraan zij moeten voldoen om het witwassen van geld te voorkomen, net als de financiering van terrorisme. Ook in het kader van *de-risking* worden bovenstaande maatregelen wel eens toegepast. Het fenomeen van *de-risking* houdt eigenlijk simpelweg in dat financiële instellingen hun risico's proberen te beperken. Zo kunnen ze dus makkelijk zakelijke relaties met klanten beëindigen zodra ze deze te risicovol vinden. Dit kan leiden tot uitsluiting van groepen die behoren tot een professionele of sociologische categorie waar de bank niet langer zaken mee wenst te doen. (Lees ook het artikel over *de-risking* op p.12-13)

Het blokkeren van de bankrekening komt regelmatig onverwacht voor de consument, aangezien de financiële instelling de klant te laat op de hoogte heeft gebracht. Dit kan tot zeer vervelende gevolgen leiden omdat de rekening vaak voor maanden geblokkeerd is. Helaas kan Ombudsfin geen deblokering van de rekening of enige vergoeding afdwingen omdat het niet voldoet aan informatieplicht momenteel niet gesanctioneerd wordt in het Wetboek van economisch recht. De beëindiging van een bankrelatie brengt natuurlijk heel wat ongemakken met zich mee, ook al neemt de bank de opzegtermijn wel in acht. Ombudsfin kan een financiële instelling echter nooit verplichten een relatie met een klant in stand te houden. Wel verzoekt de organisatie de banken om de redenen voor de beëindiging mee te delen, iets wat nu nog niet altijd gebeurt. Ombudsfin herinnert eraan dat mensen die na de eenzijdige beëindiging van de bankrelatie een basisbankdienst kunnen aanvragen, zodra ze zonder bankrekening komen te zitten.

FRAUDEDOSSIERS

Ook dit jaar ging het merendeel van de behandelde klachten door Ombudsfin over de betwisting van frauduleuze verrichtingen. De bemiddelingsresultaten in deze fraudedossiers zijn



minder positief in 2021. Dit valt vooral te wijten aan het feit dat het moeilijk vast te stellen is of de fraude al dan niet op voorhand gedetecteerd kon worden door het slachtoffer en van de beoordeling van een grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer. Het is dan ook moeilijk om te bepalen of de bank al dan niet verplicht is om tussen te komen in de schade, zeker bij phishing dossiers, die overigens niet altijd gegrond geacht worden door Ombudsfin. De vaakst voorkomende fraudescenario's zijn phishingmails of -sms'en, whaling (n.v.d.r. via WhatsApp een bericht sturen naar een slachtoffer waarbij ze zich voordoen als zoon/dochter), aan- en verkopen via 2dehands.be en vergelijkbare websites, kluisrekeningfraude, beleggingsfraude/boiler room fraude en money mules (n.v.d.r. goedgegelovige personen snel en makkelijk geld beloven als ze hun rekening als

tussenstation mogen gebruiken voor witwassen). De insteek van de fraudeurs is steeds dezelfde: op gelijk welke wijze codes van betaalmiddelen verkrijgen of onderscheppen en op die manier in naam van het slachtoffer verrichtingen uitvoeren. Soms worden slachtoffers echter zodanig gemanipuleerd of misleid dat ze dit vrijwillig doen, wat het moeilijker tot onmogelijk maakt om een terugbetaling van de bank te eisen. Ombudsfin raadt banken wel aan om te werken met cliëntenauthenticatie, waarbij twee of meer factoren worden aangeduid als 'kennis', 'bezit' of 'inherente eigenschap', zaken waar alleen de gebruiker van op de hoogte is. Ook zal er voor de zomer van 2022 een simpel systeem moeten voorzien worden door de banken, waarmee de betaler met één muisklik of telefoontje zowel zijn bankkaart, bankrekening als bank app kan laten blokkeren als

hij slachtoffer geworden is van bv. phishing. Ombudsfin raadt de banken ten slotte ook aan om permanentie-diensten te voorzien op afdelingen die zich bezighouden met frauduleuze overschrijvingen, zodat slachtoffers sneller geholpen kunnen worden.

LEES JE GRAAG HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG VAN OMBUDSFIN?

Surf dan naar de website
<https://www.ombudsfin.be/nl/persbericht-2021/>.



Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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



VIVIUM
DIGITAL
AWARDS



DIT ZIJN DE INSURTECH LEADERS VAN 2022

De Vivium Digital Awards bieden u een totaaloverzicht van digitale tools voor verzekeringsmakelaars. Op het Vivium Digital Awards event van 20 april bekroonden we de leiders binnen elke Radar.

Ontdek alle tools en herbeleef de Awards op
www.viviumdigitalawards.be



Penbox
Penbox

PRIJS VAN DE MAKELAAR

Harmony

myHarmony
Harmony

EGOR

e-GOR
Harukey



myFaro

myFaro
myFaro

RADAR LIFE

wikitree
Belgium • France • Luxembourg
GROUP

WIS
Wikitree

WeGroup

Louise
WeGroup

RADAR NON-LIFE



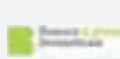
Penbox
Penbox

RADAR KLANTENINTERACTIE

Een initiatief van



Jury Partners



Supporting Partners



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

Alternatieve financieringsvormen, bedreiging of net nuttig naast de klassieke vormen

Webinar

07/09/2022

6 punten bank

6 punten hypothecaire kredieten

6 punten consumentenkredieten

Optimaliseren van beleggingsadvies

Brussel

20/09/2022

12 punten bank

Update van de bancaire rekeningen en spaarproducten

E-learning

1,5 punt verzekering

9 punten bank

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor

E-learning

2 punten bank

Verzekeringen als beleggingsproduct

Roeselare

14/11/2022

6 punten bank

6 punten verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

Aanvullende Pensioenen zelfstandige bedrijfsleiders voortaan 50 % van de bezoldiging als vermoedelijk wettelijk pensioen

Zowel voor werknemers als voor bedrijfsleiders met zelfstandig statuut mag een aanvullend pensioen worden gefinancierd dat, uitgedrukt in jaarrente, maximaal gelijk mag zijn aan 80 % van de (huidige) jaarbezoldiging, verminderd met het vermoedelijk wettelijk pensioen, en proportioneel toegekend in functie van de in aanmerking te nemen loopbaanjaren (= maximaal 40 jaar), de fameuze '80 %-regel'. Voor gedetailleerde informatie over de 80 %-regel: zie het handboek Praktische Belastingsservice 2022, blz. 539 en volgende.

Voor **bedrijfsleiders met zelfstandig statuut** werd dat '**vermoedelijk wettelijk pensioen**' tot hiertoe bepaald op **25 %** van de brutojaarbezoldiging, met een minimum (= minimaal wettelijk pensioen voor een alleenstaande zelfstandige met een volledige loopbaan), en met een maximum (= maximaal wettelijk pensioen) voor een alleenstaande zelfstandige met volledige loopbaan. Voor 2021 ging het om minimaal € 15.911,02 en om maximaal € 17.592,11 (2022 = minimaal € 17.332,32 en maximaal € 20.446,57). Voor **werknemers** wordt dat '**vermoedelijk wettelijk pensioen**' al jarenlang bepaald op **50 %** van de jaarbezoldiging, die in aanmerking wordt genomen tot beloop van het plafond dat geldt voor de berekening van het wettelijk pensioen (voor 2020 was dat plafond =

€ 60.026,75; voor 2021 gaat het om € 63.944).

Met een **circulaire van 31 maart jl.** laat de Administratie nu weten dat voortaan ook bij **zelfstandige bedrijfsleiders**, althans wat betreft de in aanmerking te nemen loopbaanjaren **vanaf 2021**, rekening gehouden moet worden met een vermoedelijk wettelijk pensioen = **50 %** van de brutojaarbezoldiging (die in aanmerking wordt genomen tot beloop van het plafond voor de berekening van het wettelijk pensioen, voor 2021 = € 60.638,46 en voor 2022 = € 63.297,86) (circulaire 2022/C/33 - 31 maart 2022). Deze standpuntwijziging is het gevolg van het feit dat de wettelijke pensioenen voor zelfstandigen, wat betreft de loopbaanjaren vanaf 2021, deze van de werknemers benaderen (en niet langer veel lager zijn dan deze van de werknemers, wat in het verleden wel het geval was).

Voor de in aanmerking te nemen loopbaanjaren tot en met 2020, mag het vermoedelijk wettelijk pensioen geraamd blijven op 25 % van de brutojaarbezoldiging **2020** (en dus niet van de jaarbezoldiging van premiestorting), met die nuance dat rekening gehouden moet en mag worden met het voor het jaar van de premiestorting geldende minimum- en maximumpensioen van



Lieven Van Belleghem, fiscaal docent en auteur voor NCOI-Fiscaal Informatief

een alleenstaande zelfstandige met volledige loopbaan (voor de bedragen zoals die gelden voor 2021 en 2022: zie hierboven). Heeft de zelfstandige bedrijfsleider een gemengde loopbaan (deels werknemer, deels zelfstandige), dan moet voor de loopbaanjaren als werknemer een wettelijk pensioen in acht worden genomen = 50 % van de voor het jaar van de premiestorting uitgekeerde brutojaarbezoldiging.

In de circulaire wordt het volgende voorbeeld gegeven:



Een bedrijfsleider die op 28/2/1980 is geboren, heeft als werknemer gewerkt van 1/12/2004 tot 31/12/2009 (61 maanden). Op 1/1/2010 wordt hij zelfstandig bedrijfsleider van vennootschap A. De wettelijke pensioenleeftijd is vastgesteld op 67 jaar (in dit geval heeft hij een werkelijke loopbaan van 507 maanden, en in functie van die werkelijke loopbaan wordt ook het in acht te nemen wettelijk pensioen berekend). Zijn bezoldiging bedraagt € 50.000 in 2020 en € 60.000 in 2021.

Het bedrag van het wettelijke pensioen dat in aanmerking moet worden genomen voor de berekening van de 80 %-grens wordt als volgt vastgesteld: voor de jaren als zelfstandige vóór 2021: $50.000 \times 25 \% = 12.500$, maar verhoogd tot het minimumpensioen dat 15.911,02 bedraagt $\rightarrow 15.911,02 \times 132/507 = € 4.142,51$; voor de jaren vanaf 2021: $60.000 \times 50 \% \times 375/507 = € 22.189,35$.

Totaal bedrag van het wettelijke pensioen voor de berekening van de 80 %-grens: $4.142,51 + 22.189,35 = € 26.331,86$.

Voor oudere bedrijfsleiders zal de nieuwe regeling allicht weinig effect hebben op het maximaal te financieren aanvullend pensioen. Voor jongere bedrijfsleiders ziet het plaatje er wel enigszins anders uit.

Zo geeft **Paul Van Eesbeeck**, in zijn kritische bespreking van de circulaire in **Fiscoloog nr.1742**, pagina 1, het volgende voorbeeld:

Bij een jaarbezoldiging = € 60.000 en 35 loopbaanjaren kan een zelfstandig bedrijfsleider volgens de 'oude' methode een aanvullend pensioenkapitaal opbouwen = $(((0,80 \times € 60.000,00) - € 17.332,32) \times 35/40) \times 16,1004 (*) = € 432.041,68$

(*) 16,1004 = omzettingscoëfficiënt 'jaarrente' naar 'kapitaal' bij een uitkering op 65 jaar (voor

meer informatie: zie Praktische Belastingsservice 2022, p. 547).

Maar gaat het om een zelfstandig bedrijfsleider die tot en met 2020 reeds 20 jaar als zelfstandige presteerde en vanaf 2021 nog 25 jaar heeft te presteren, en die een jaarbezoldiging 2020 had = € 50.000, en voor wie ook 35 loopbaanjaren in rekening mogen worden gebracht (= loopbaanjaren gepresteerd in de vennootschap en maximaal 10 loopbaanjaren eerder elders gepresteerd) dient het te financieren aanvullende pensioenkapitaal te worden berekend als volgt:

- in aanmerking te nemen wettelijk pensioen:
 - voor de 20 jaren gepresteerd als zelfstandige vóór 2020: $25 \% \text{ van } € 50.000 (= \text{bezoldiging } 2020) = € 12.500$, maar op te trekken tot het minimum pensioenbedrag = **€ 17.332,32**.
 - voor de 25 jaren gepresteerd en nog te presteren als bedrijfsleider: $50 \% \text{ van } € 60.000 (\text{bezoldiging } 2021) = € 30.000$.
 - uiteindelijk in aanmerking te nemen wettelijk pensioen = $(17.332,32 \times 20/45) + (30.000,00 \times 25/45) = € 24.369,92$.
- maximaal op te bouwen pensioenkapitaal: $(((0,80 \times € 60.000,00) - € 24.369,92) \times 35/40) \times 16,1004 = € 332.897,02$.

Conclusie: omwille van de nieuwe methode, daalt het te financieren aanvullend pensioen met quasi € 100.000.

TE HOGE GRONDSLAG VOOR ZELFSTANDIGE BEDRIJFSLEIDERS

Eén van de terecht kritische opmerkingen die Paul Van Eesbeeck maakt in zijn artikel in Fiscoloog nr.1742, betreft de grondslag waarop voor zelfstandige bedrijfsleiders het vermoedelijk wettelijk pensioen moet worden berekend.

Voor **werknemers** wordt het vermoedelijk wettelijk pensioen berekend op basis van de brutobezoldiging (exclusief het dubbel vakantiegeld en het eventuele voordeel alle aard firmawagen), wat volkomen terecht is vermits ook op basis van die brutobezoldiging bij werknemers de sociale bijdragen worden berekend (en dus ook de pensioenbijdragen).

Voor **zelfstandige bedrijfsleiders** worden de sociale bijdragen (en dus ook de pensioenbijdragen) evenwel niet berekend op basis van de brutojaarbezoldiging, maar wel op basis van de netto-belastbare bezoldiging (= brutobezoldiging, verminderd met de sociale bijdragen en met een eventuele premie VAPZ en de forfaitaire of werkelijke beroepskosten). Kortom: het wettelijk pensioen wordt niet opgebouwd op basis van de brutobezoldiging, maar wel op basis van de netto-belastbare bezoldiging. Vanuit die optiek is het dan ook niet verdedigbaar dat bij zelfstandige bedrijfsleiders het in aanmerking te nemen wettelijk pensioen toch zou moeten worden berekend op basis van de brutobezoldiging. Dat zou moeten zijn: de netto-belastbare bezoldiging. Paul Van Eesbeeck vermeldt bijvoorbeeld dat het niet denkbeeldig is dat een brutobezoldiging = € 60.000, uiteindelijk netto-belastbaar = € 45.000. Afwachten of de Administratie op dat vlak haar standpunt nog wenst aan te passen.

GEDETAILEERDE INFORMATIE

Voor wie meer details wenst te vernemen over de circulaire en de kritische bedenkingen van Paul Van Eesbeeck, is zijn artikel in Fiscoloog nr.1742 zeker een aanrader. Verder is het zo dat de materie in detail aan bod komt tijdens de door NCOI-Fiscaal Informatief georganiseerde opleiding 'Aanvullende Pensioenen' op 13 juni, 4 oktober en 24 november 2022 digitaal wordt georganiseerd. Voor meer informatie: zie www.edfin.be.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*EÉN STRATEGIE,
TWEE FONDSEN:*

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.





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 € 2000.