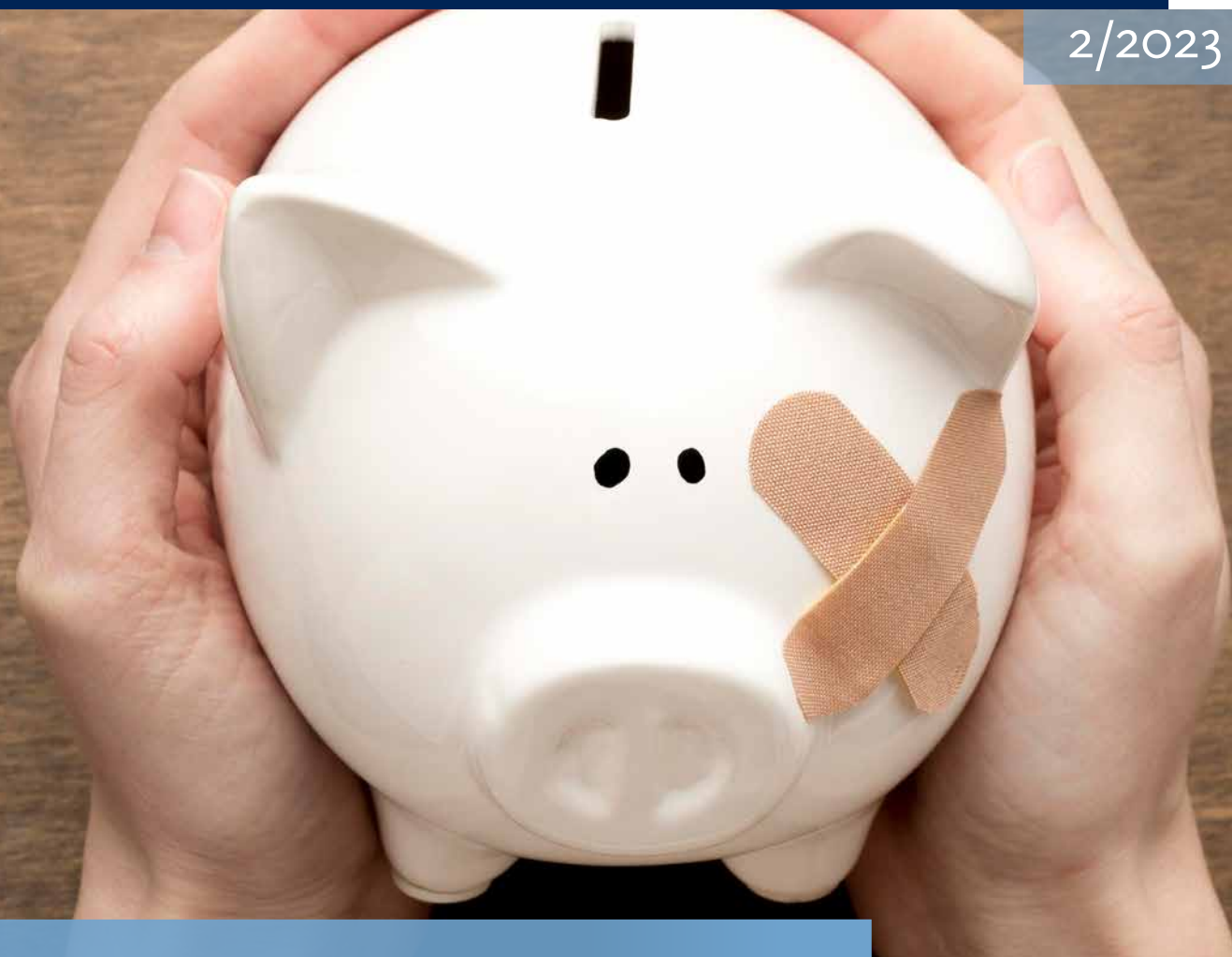


Momentum

25^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | JUNI 2023

2/2023



**BZB-Fedafin waakt over belangen zelfstandige
tussenpersoon bij de fiscale hervormingsplannen**

**De wereld wordt steeds complexer.
Steeds meer regels. Steeds meer dingen die moeten,
en die je moet weten.
Steeds meer momenten dus waar het fout kan lopen.
Of waar je met anderen in conflict kan komen.
Met je burens. Met je werkgever. Met je ex. Met een leverancier.
Of gewoon met iemand die op straat tegen je aanrijdt.**

Op zo'n moment zit je met vragen.
Heb ik eigenlijk gelijk? Ben ik in mijn recht?
Heeft de ander een poot om op te staan?
Wat kan mij dit kosten?
En vooral: wie neemt het voor me op?
Met wie kan ik praten?
Meteen naar een advocaat is misschien wat overdreven
en in elk geval heel duur.
En Google helpt me ook al niet vooruit.
Want ik snap zelfs niet wat ik lees.

Zo'n moment, dat is een Euromex-moment.
Want Euromex, dat is een team van juristen,
die thuis zijn in alle mogelijke takken van het recht.
Ze luisteren naar je vraag, kijken waar je staat,
onderhandelen met de tegenpartij
en zoeken naar alle mogelijke manieren
om je te helpen, te adviseren,
of een compensatie voor je los te krijgen.

Hoe geraak je aan zo'n Euromex-jurist?
Wel, misschien heb je er al één.
Check je verzekeringspapieren
en kijk of je een Euromex-rechtsbijstand hebt.
Ja? Proficiat, je hebt een jurist.
Nee? Snel naar je makelaar.

Want een Euromex-jurist,
die moet je eigenlijk altijd aan je zij hebben.
Je weet misschien nooit wat er gebeurt,
maar één ding weet je zeker:
Op een Euromex-jurist kan je altijd vertrouwen.

Meer dan ooit
het moment
voor Euromex

euromex

rechtsbijstand | protection juridique

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



Edito



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

Adverteren in Momentum?

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

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 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.

Terwijl we langzaam maar zeker de zomer ingaan en sommigen onder ons al uitkijken naar een deugdlopende vakantie, laat de zon nog even op zich wachten. Het lijkt wel een weerspiegeling van de huidige economische situatie waarmee we in België geconfronteerd worden.

In tegenstelling tot wat we eind vorig jaar vreesden, zijn we niet meteen in een recessie beland. De Belgische economie presteert iets beter dan verwacht, maar er zijn wel heel wat uitdagingen. Een belangrijk punt blijft de inflatie, die deels bestreden werd door de renteverhogingen van de centrale bankiers. Hoewel dit een noodzakelijke stap was, is er een duidelijke impact op zowel gezinnen als bedrijven. De hogere rente heeft er onvermijdelijk voor gezorgd dat de kredietverstrekking lager ligt dan in de voorgaande jaren. Als bankagenten en kredietbemiddelaars proberen we onze klanten alsnog zo goed mogelijk te dienen, maar eenvoudig is het vandaag alleszins niet.

Daarnaast is het minister Van Peteghem die de zelfstandige tussenpersonen heel wat kopzorgen bezorgt met zijn fiscale hervormingsplannen. We hopen alvast dat er rekening kan worden gehouden met de verschillende argumenten en voorstellen van BZB-Fedafin. We vragen ons namelijk oprecht af of het huidige plan voor een stevige economische groei zal zorgen. Hetzelfde geldt voor de bankierseed. Het is onbegrijpelijk dat de bankierseed plots bijkomend van toepassing zou zijn op de zelfstandige bankagenten, en dit bovenop alle bestaande gedragsregels. De minister is hiervan misschien niet op de hoogte, maar er zijn reeds heel wat gedragsregels van toepassing. Bovendien kan de FSMA als toezichthouder al sancties opleggen. Oorspronkelijk was het doel van de bankierseed om net het management van de bank, dat de beslissingen neemt en de strategie uitrolt, te viseren. Het is dan ook erg twijfelachtig of deze bankierseed wel het gewenste effect zal hebben.

Waar we wel zeker over kunnen zijn, is dat de jaarlijkse FiMiS-survey voor verzekerings-tussenpersonen weer de ronde gaat, gevolgd door inspecties van de FSMA.

Naar jaarlijkse gewoonte organiseren we met BZB-Fedafin tal van workshops en opleidingen. We staan je vanuit BZB-Fedafin bovendien bij om je procedures te verbeteren en de nodige maatregelen te nemen n.a.v. een inspectieverslag.

Zo hebben we o.a. een nieuw modeldocument ontwikkeld om je te helpen een inducementanalyse te maken voor je kantoor. Daarnaast werden onze model-documenten aangepast aan de nieuwe duurzaamheidsregels. Duurzaamheid, een thema dat ons uiteraard allen aanbelangt en meteen ook het thema zal zijn voor het BZB-Fedafin-congres op 19 oktober 2023 in de inmiddels vertrouwde Brussels Expo.

De rol van BZB-Fedafin bestaat erin om haar leden bij te staan en te ondersteunen, of het nu gaat om veranderende economische omstandigheden, fiscale hervormingen of juridische kwesties. Weet dat we er voor jou zijn, dat we je deze uitdagingen helpen aangaan en dat we je belangen op het hoogste niveau behartigen. Want jouw belangen zijn onze prioriteit.

inhoud

- 3 Interview met Kathleen Verhelst
- 4 “Het is altijd belangrijk om in te spelen op de realiteit, zowel stroomopwaarts als stroomafwaarts”
- 6 “Klanten zijn vandaag beter geïnformeerd”
- 12 Creatie statuut subagent (in opleiding) voor kredietbemiddeling
- 14 Online bankieren in opmars
- 16 AML-vragenlijst FSMA
- 17 Recht op deconnectie
- 18 Modeldocument algemene analyse van inducements
- 19 Fiscale hervormingsplannen
- 21 Termijnen belastingaangifte
- 22 Edfin breidt aanbod verder uit
- 24 Opleidingsplan
- 26 Vivium Digital Awards
- 28 Jaarverslag Ombudsfin

Op vraag van BZB-Fedafin werd in mei 2022 het wetsvoorstel m.b.t. de vereenvoudiging van de verstrekking van informatiedocumenten inzake de vergoeding in bankkantoren ingediend door Kathleen Verhelst en Christian Leysen van Open Vld. Het wetsvoorstel staat intussen geagendeerd voor de Kamercommissie.

Waar gaat het over?

Momenteel moet elk bankkantoor een papieren versie van een informatiedocument m.b.t. de tarieven ter beschikking stellen van elke klant in het publieke gedeelte van het kantoor, zodat hij/zij dit geprint zou kunnen lezen. BZB-Fedafin wil dit echter aangepast zien. Het zou volgens de beroepsorganisatie voldoende zijn om het enkel op de website te plaatsen of het beschikbaar te stellen aan (niet-) klanten die hier specifiek naar vragen. Bovendien is deze papierverspilling nefast voor het milieu. Dit punt werd opgepikt door Open Vld en in een wetsvoorstel gegoten. Wij vonden het dan ook tijd om een interview af te nemen met Kathleen Verhelst, één van de indieners van het voorstel.

BZB-Fedafin heeft bij uw partij de overlast van de fysieke prospectussen aangekaart. Concreet vroegen we hier om de verspreiding van het informatiedocument m.b.t. de tarieven te beperken tot het enkel op de website plaatsen of het beschikbaar stellen op vraag van de klant. Waarom bent u ingegaan op onze vraag om de overlast in te perken?

Overmatige administratieve lasten proberen we consequent weg te werken. De meerwaarde van de betrokken administratieve taak is overigens zoek. Weinig consumenten kiezen er vandaag nog voor om papieren prospectussen te raadplegen. Alles is digitaal beschikbaar.

De wetgeving moet ook meegaan met zijn tijd. De huidige wetgeving die een verplichte fysieke terbeschikkingstelling van informatiedocumenten betreffende vergoedingen en verklarende woordenlijsten voorschrijft dateert van 1998, bijna 25 jaar geleden. In de informatiemaatschappij van vandaag is dat achterhaald.

Interview met Kathleen Verhelst



Kathleen Verhelst, parlements lid Open Vld

De huidige Belgische wetgeving wijkt tevens af van de Europese richtlijn. Wij zijn momenteel opnieuw strenger (gold-plating). Iets waar we ook consequent tegen zijn in het kader van eerlijke concurrentie tussen ondernemers in binnen- en Europees buitenland.

Wat houdt het wetsvoorstel in het kort in? Denkt u dat u daarvoor een meerderheid zal vinden en dat het voorstel nog deze legislatuur gestemd zal geraken?

Ons voorstel wil komaf maken met de verplichting voor bankkantoorhouders

om te allen tijde een informatiedocument betreffende vergoedingen en een verklarende woordenlijst fysiek aan te bieden. In ons voorstel houden we rekening met de digitale evolutie en volstaat dus een elektronische terbeschikkingstelling.

Terwijl dit voor de bankkantoorhouder een opluchting is, verandert er voor de consument in feite niks: de consument kan nog steeds zeer toegankelijk en in alle transparantie vergoedingen en woordenlijsten raadplegen. We vinden deze transparantie en de mogelijkheid

om vergoedingen te vergelijken trouwens erg belangrijk om de concurrentie op de verzekeringsmarkt te waarborgen. Toegankelijkheid blijft dus essentieel. Consumenten die toch nood hebben aan informatie op een duurzame drager, zoals papier, kunnen dit uiteraard nog steeds kosteloos opvragen.

De consumentenrechten wijzigen niet en de mogelijkheid om vergoedingen te vergelijken wordt versterkt door meer in te zetten op het digitale, terwijl de bankkantoorhouder wordt ontlast en het verbruik van papier en inkt zakt. Dit voorstel is hoegenaamd een *quick win* die in feite geen tegenstanders zou mogen kennen in het parlement. Momenteel wachten we nog op adviezen van minister Dermagne, Febelfin, BZB-Fedafin, Okra, Testaankoop en ASBL Lire et Ecrire.

De zelfstandige tussenpersoon in de bank- en verzekeringssector is onderhevig aan heel wat administratieve verplichtingen. Liggen er nog voorstellen op tafel om deze last wat te verlichten?

Het is inderdaad zo dat het regelgevend kader voor de bank- en verzekeringssector steeds uitgebreider en vooral complexer wordt. Dat, terwijl het aanbod van verzekeringsproducten steeds ruimer wordt. Wij liberalen zullen die administratieve verplichtingen permanent blijven evalueren in het parlement en draagvlak blijven zoeken voor het afschaffen van al wat nodeloze administratie is. We blijven daarvoor ook in contact met de sector en ook met het veld.

“Het is altijd belangrijk om in te spelen op de realiteit, zowel stroomopwaarts als stroomafwaarts”

Op woensdag 19 april werd in de Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda het wetsvoorstel over de opzegging van verzekeringspolissen goedgekeurd. Naar aanleiding hiervan hadden we een gesprek met Patrick Prévot, die dit wetsvoorstel heeft ingediend.



Patrick Prévot, parlamentslid PS

Op woensdag 19 april werd in de Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda het wetsvoorstel over de opzegging van verzekeringspolissen goedgekeurd, op uw voorstel. Waarom hebt u dit wetsvoorstel ingediend?

Ik ben verwikkeld in een strijd voor de bescherming van de consument en de verzekeringssector is een van de sectoren die door verenigingen voor consumentenbescherming met de vinger worden gewezen. Er zijn tekortkomingen die moeten worden weggewerkt. Vroeger was de opzegging van de verzekeringspolis een lastige procedure voor de consument: de polis werd automatisch verlengd van jaar tot jaar, behoudens opzegging minstens drie maanden voor de vervaldag, per aangetekende brief of deurwaardersexploot. Deze formaliteit (die niet meer aangepast is aan dit digitale tijdperk) kon de consument ontmoedigen om een polis op te zeggen die niet meer gunstig voor hem was of om een concurrerend voorstel te aanvaarden. Ik vond het noodzakelijk de voorwaarden te versoepelen om de consument meer keuzevrijheid te geven zonder te raken aan de rechtszekerheid van beide partijen.

Hebt u rekening gehouden met de commentaren van de verzekeringssector?

Ja, we hebben overleg gepleegd met de verzekeringssector, in de traditie van de sociale dialoog, maar ook om te vragen naar hun deskundig advies, hun bezorgdheden of eventuele tegenvoorstellen. Door te overleggen met de sector, kan je ook verzekeren dat het wetsvoorstel niet contraproductief is en het beoogde doel niet bereikt door een gebrek aan anticipatie van de wetgever. Het is altijd belangrijk om in te spelen op de realiteit, zowel stroomopwaarts als stroomafwaarts, daarom zal de Commissie voor Verzekeringen de wet twee jaar na de inwerkingtreding evalueren. Dit zal een eerste objectieve balans opleveren en aanleiding geven tot een nieuw debat.

Als er een minimumaantal (geld)automaten is, zou het behoud van een minimumaantal agentschappen dan ook niet gegarandeerd moeten worden?

Het behoud van een minimumaantal agentschappen is een belangrijke kwestie die enigszins afwijkt van de logica van de geldautomaten. Door agentschappen te behouden, kunnen we het menselijke contact in stand houden, de persoonlijke dialoog tussen klant en bediende. Dat is nog steeds van essentieel belang voor een deel van de bevolking dat niet over de nodige 'digitale vaardigheden' beschikt om bepaalde stappen te ondernemen. Niet weten hoe je inlogt op Itsme, een app gebruikt, een Word-document converteert naar pdf, enzovoort, wordt een echte handicap. Overigens zijn het niet per se senioren die de meeste hinder

ondervinden. Eind 2022 nam een studie van de Koning Boudewijnstichting alle vooroordelen weg door aan te tonen dat 33 % van de 16- tot 24-jarigen 'digitaal kwetsbaar' is. Erger nog – en dat spreekt mij als socialist sterk aan – digitale kennis hangt samen met het maatschappelijk niveau. Kortom, 'sociaal-economische onzekerheid' betekent meestal 'digitale onzekerheid', wat het gevoel van sociale uitsluiting versterkt. Dit is een onderwerp waarover ik de regeringsleden in de Commissie aanspreek (bijvoorbeeld: sluiting van het Bureau van Financiën van de stad Aat). Het behoud van een minimumaantal agentschappen is niet aan de orde en de zittingsperiode is bijna afgelopen, maar het idee is nog niet dood en begraven en zou in de nabije toekomst wel eens kunnen worden besproken.

Let's make your smartphone REALLY SMART!

FAST TOESTEL + TELEFOONCENTRALE + GSM

= 3 IN 1

Dé smart solution die integreert met

Brio - Brokercloud - Sigura.



Scan hier voor je demo



“Klanten zijn vandaag beter geïnformeerd”

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan vandaag voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, digitalisering en the new kid on the block: duurzaamheid. Dit alles heeft onvermijdelijk een impact op de activiteit van de zelfstandige tussenpersoon. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? En welke tips kunnen ze geven aan de tussenpersoon? We vroegen het aan Guy Schellinck, CEO bij Beobank en Yves Van Laecke, CCO bij Bank Nagelmackers.

GUY SCHELLINCK

Wat zijn de ambities van Beobank op vlak van duurzaamheid?

Voor Beobank is het belangrijk om de 3 ESG-aspecten (Environmental, Social and Governance) in onze bedrijfspraktijken te integreren met concrete acties die bijdragen aan een duurzame toekomst. Het streven naar duurzaamheid en maatschappelijke impact wordt immers steeds belangrijker voor onze medewerkers, aandeelhouders, consumenten en regelgevers; samen kunnen we hier allen een actieve rol in spelen.

Als bank willen we dicht bij onze klanten staan en aan hun zijde blijven om hun projecten te realiseren, zodat zij meer van het leven kunnen genieten. Onze slogan ‘U bent goed omringd’ omvat ook de manier waarop wij onze duurzaamheidsstrategie uitrollen rond 3 belangrijke pijlers met elk verschillende prioriteiten en concrete acties.

Ten eerste willen we zorg dragen voor al onze medewerkers, inclusief onze agenten, wat betekent dat we ervoor zorgen dat iedereen in een stimulerende, positieve en efficiënte omgeving kan

werken met een harmonieuze balans tussen het werk- en privéleven.

‘Zorg dragen voor onze klanten’ houdt in dat wij een toegankelijke bank zijn voor iedereen en onze klanten duurzaam willen begeleiden bij hun projecten.

‘Zorg dragen voor ons ecosysteem (milieu en belanghebbenden)’ betekent tot slot dat wij aandacht hebben voor de wereld waarin we leven: onze ecologische voetafdruk beperken en bijdragen aan een betere, inclusievere samenleving door verbinding te (her)creëren.

Ik herinner er ook aan dat Beobank deel uitmaakt van Crédit Mutuel, een coöperatieve groep die niet beursgenoteerd is en waar duurzaamheid deel uitmaakt van het DNA. Sinds kort heeft de groep Crédit Mutuel een “maatschappelijk dividend”: aangezien we geen dividend hoeven uit te keren aan aandeelhouders, heeft de groep besloten om jaarlijks 15% van haar resultaat te gebruiken om een duurzamere en meer solidaire wereld op te bouwen. België zal hier ook van kunnen genieten, o.a. door de ontwikkeling van inclusieve producten en ondersteuning van solidariteits- en milieuprojecten.

Bij Beobank onderzoeken we momenteel ook hoe we de uitdagingen die samenhangen met klimaatverandering en investeringen in energietransitie het best kunnen begeleiden.

Verder zijn er natuurlijk ook tal van nieuwe reglementaire verplichtingen, zowel op productniveau (hypotheeken & EPS-score, MiFID-aanpassingen inzake beleggingsadvies, enz.) als op beleidsniveau, waarmee we rekening moeten houden. Naast onze eigen initiatieven nemen we natuurlijk ook de nodige stappen om aan alle reglementaire verplichtingen te voldoen.

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

Het banklandschap is de voorbije jaren ingrijpend veranderd door verschillende factoren, zoals de verwachtingen van klanten, technologische ontwikkelingen, dalende marges op bankproducten en -diensten en een toenemende regelgeving. Hierdoor is ook de interactie tussen de verschillende bankkanalen en de klanten gewijzigd. Anno 2023 contacteren klanten hun bank via diverse kanalen en verwachten ze bij elk contact dat de medewerker volledig op de hoogte is van hun persoonlijke situatie en de nodige expertise heeft om snel advies op maat te kunnen geven.

Een eerste uitdaging is dus ervoor te zorgen dat elk verkooppunt, inclusief zelfstandige agenten, een goed functionerend onderdeel is van de volledige bankervaring van de klant.

Het omarmen van technologie is hierbij essentieel om zowel de klant als de agent te ondersteunen. We streven naar

een balans waarbij klanten eenvoudige bankzaken – een rekening openen, bank- of kredietkaart aanvragen... – zelf kunnen uitvoeren waar en wanneer zij dat willen en beroep kunnen doen op de expertise van onze agenten wanneer dat nodig is. Door technologie en expertise op de juiste manier in te zetten, kunnen we onze klanten een betere dienstverlening bieden.

Andere uitdagingen voor een agent zijn het verhogen van de expertise, schaalvergroting en diversificatie. Klanten zijn vandaag beter geïnformeerd en kunnen producten en diensten gemakkelijk vergelijken. Als vertrouwenspersoon bieden agenten advies op maat en om aan de veranderende verwachtingen van klanten te voldoen, moeten ze hun expertise blijven vergroten.

Maar expertise vereist specialisatie en dat vergt tijd én een andere aanpak. Elk product tot in de details kennen is niet realistisch, daarom zijn onze commerciële teams geëvolueerd van allround-medewerkers naar teams van specialisten. Een dergelijke structuur vereist een schaalvergroting van het verkooppunt door meer klanten aan te trekken en een diverser productaanbod aan te bieden. Voor agenten is het cruciaal om op deze uitdagingen in te spelen om relevant te blijven en waardevol advies te blijven geven.

Onze agenten staan dicht bij onze klanten en ze begrijpen deze uitdagingen maar al te goed. Over het algemeen zijn ze dan ook bereid om met de ondersteuning van de bank een actieve rol te spelen in deze evoluties.

De grootste uitdaging is waarschijnlijk de snelheid van veranderingen, wat

flexibiliteit in de organisatie van het agentschap en het businessmodel van de agent vereist. Dat vraagt om permanent ondernemerschap en persoonlijke ontwikkeling, wat niet altijd eenvoudig is voor kleinere structuren. De bank heeft een belangrijke rol te vervullen bij het ondersteunen van agenten. Een langetermijnvertrouwensrelatie opbouwen tussen de bank en de agent is hierbij essentieel.

Duurzaamheid is momenteel een 'hot topic'. Er zijn ook heel wat duurzaamheidsverplichtingen bijgekomen voor de tussenpersoon. Welke acties onderneemt Beobank hierin? Heeft u tips voor de tussenpersoon op dit vlak?

Een zelfstandige agent is een onderneming op zich en is m.a.w. onderworpen aan dezelfde verplichtingen als de bank. Bij Beobank streven we er daarom naar om elke ontwikkeling – dit geldt dus eveneens voor toekomstige product- of procesaanpassingen inzake ESG – beschikbaar te stellen voor al onze verkoopkanalen, inclusief onze agenten. Het is onze verantwoordelijkheid om hen hierin bij te staan.

We zijn ervan overtuigd dat agenten een bijzondere rol kunnen spelen ten opzichte van klanten om hen in deze transitie te begeleiden. Ze hebben immers een nauwe vertrouwensrelatie met de klant, beschikken over een sterke lokale kennis en bieden een uitstekende dienstverlening en nabijheid. Deze elementen zijn al lang een troef van ons zelfstandige netwerk. Ondanks digitalisering en automatisering waar mogelijk, blijven we vasthouden aan deze troeven. Nabijheid is en blijft een essentiële kenwaarde voor Beobank.



Guy Schellinck, CEO bij Beobank

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

De regels worden steeds strenger en naar verwachting zal dit enkel toenemen. Soms lijkt het een opbod tussen Europese en lokale wetgeving, waardoor ook de complexiteit toeneemt. Daarnaast nemen ook de sancties toe, zowel voor banken als voor tussenpersonen, zoals bij de invoering van de bankierseed.

De impact van deze uitgebreidere regelgeving is vergelijkbaar voor banken en tussenpersonen. Wel benadrukt dit opnieuw de noodzaak van opleiding en specialisatie binnen onze activiteiten. Tegelijkertijd brengt het voor beide partijen ook een verhoogde administratieve last met zich mee om aan de nieuwe vormvereisten te voldoen.

Verder verhoogt het ook de kosten. Schaalvergroting kan een oplossing bieden om de structuur van deze kosten te spreiden. Het is echter ook de verantwoordelijkheid van de bank om de bestaande processen voortdurend te herzien en te automatiseren, zodat de kostenstijging voor beide partijen beperkt blijft.



Tot slot is de implementatie van automatische controles essentieel om een correcte dienstverlening te waarborgen en de risico's voor zowel de agent als de bank te beperken.

We gaan deze uitdagingen samen met onze tussenpersonen aan en blijven ons daarom inzetten om de nodige ondersteuning te bieden en te streven naar een efficiënte en conforme bedrijfsvoering, waarbij we de belangen van zowel de bank als de tussenpersonen in het oog houden.

YVES VAN LAECKE

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

Eén van de grootste uitdagingen zijn natuurlijk de verhoogde vereisten inzake regelgeving. Het vervullen van de KYC (Know your customer), het respecteren van de ESG-bevraging en de toepassing hiervan, het respecteren van de strenge GDPR-wetgeving, het blijvend respecteren van de MiFID-regels voor de eindcliënt enzovoort.

Daarnaast is het evident dat de bank- en verzekeringswereld ook niet steeds parallel lopen inzake vereisten, waardoor het voor de zelfstandige tussenpersonen met een hybride dienstverlening uitdagend zal blijven om beide werelden optimaal onder de knie te krijgen naar administratieve en legale vereisten.

Duurzaamheid is momenteel een 'hot topic'. Er zijn ook heel wat duurzaamheidsverplichtingen bijgekomen voor de tussenpersoon. Welke acties onderneemt Bank Nagelmackers hierin? Heeft u tips voor de tussenpersoon op dit vlak?

Het is evident dat duurzaamheid of ESG niet meer weg te denken is in de dagdagelijkse adviesverlening naar de eindcliënt. Nagelmackers tracht hier vanuit de hoofdzetel de nodige ondersteuning te bieden via de implementatie van diverse ESG-vragen

voor de eindcliënt en op basis van de antwoorden op deze vragen stelt ze een aantal 'beleggingsoplossingen' voor.

De ESG-touch zal ook richting kredieten moeten doorwegen de komende maanden en jaren. Ook hier is onze bank belangrijke stappen aan het zetten.

Een advies aan de tussenpersonen is alleszins om niet te denken dat dit element nog omkeerbaar zal zijn. Het is een evidentie dat duurzaamheid geïntegreerd moet worden in het advies, het aanbod en het gedrag van iedereen in de financiële sector en daarbuiten.

Ongeveer drie jaar geleden besloot Bank Nagelmackers om zich meer toe te spitsen op de vermogende klanten. In januari werd in een artikel in De Tijd aangehaald dat u meer inkomsten wilt halen uit bijkomende diensten voor pensioenfondsen of verzekeraars. Bank Nagelmackers werkt momenteel nog met een dertigtal zelfstandige agenten. Hoe past de zelfstandige tussenpersoon in deze visie?

Voor ons is de strategie niet gewijzigd voor de zelfstandige tussenpersoon. Naast het aanbieden van beleggings-, spaar- en kredietoplossingen voor onze strategische families, wat ook de kerntaak is voor onze zelfstandige tussenpersoon en kantorennet, komt er gewoon een extra 'groeimotor' bij onder de vorm van een benadering van pensioenfondsen en verzekeraars voor het beheer van hun liquiditeiten. Dit laatste zal dus totaal geen impact hebben op de verdere ontwikkeling van onze zelfstandige tussenpersonen. De benadering van deze nieuwe doelgroep zal immers gebeuren door een apart team vanuit de hoofdzetel.

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

De Risk en Compliance-teams werden de voorbije jaren enkel maar groter bij alle financiële instellingen en dus



Yves Van Laecke, CCO Bank Nagelmackers

ook bij bank Nagelmackers. Het is dus duidelijk dat de verhoogde vereisten in regelgeving een enorme impact hebben op onze bank en bij gevolg ook op onze medewerkers op het terrein, waaronder onze tussenpersonen.

Zij worden meer en meer de eerste lijnscontrole voor de bank en voor de regelgever. Dit heeft een enorme impact op onze commerciële slagkracht en daarom moeten we ons 'heruitvinden'. Want we kunnen deze vereisten niet meer wegedenken. Onder de leuze "if you can't beat them, join them", ben ik ervan overtuigd dat we onze commerciële medewerkers eerder de opportuniteiten kunnen laten inzien van het contacteren van hun cliënten in het kader van de regelgeving. Dit 'contactmoment' kan omgevormd worden tot een commerciële opportuniteit om de cliënt beter te leren kennen en eventueel extra business te doen bij deze contactname.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

AANDELEN VORMEN DE HOEKSTEEN VAN ELKE LANGE-TERMIJN BELEGGENSSTRATEGIE

WE ONTWIKKELDEN NU OOK EEN FISCAAL OPTIMAAL
PRODUCT SPECIAAL VOOR VENNOOTSCHAPPEN:

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

EEN NIEUW FONDS ...

DEZELFDE VERTROUWDE, BEWEZEN STRATEGIE

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.



BZB-FEDAFIN-CONGRES

EEN DUURZAME TOEKOMST VERZEKERD

**SAVE
THE DATE**

**19.10.2023
BRUSSELS EXPO**



PROGRAMMA

09U00

ONTHAAL

10U00

INFOMARKT
VOOR DE TUSSENPERSOON
(WORKSHOPS)

MANDARINE GESTION
AXA INVESTMENT MANAGERS
ROTHSCHILD & CO ASSET MANAGEMENT
AG INSURANCE
INVESCO
J.P. MORGAN ASSET MANAGEMENT
ARGENTA
SCHRODER INVESTMENT MANAGEMENT
(EUROPE) S.A. BELGIUM BRANCH
JANUS HENDERSON INVESTORS
THE ONELIFE COMPANY SA
COMGEST BELGIUM
PICTET ASSET MANAGEMENT
BLI-BANQUE DE LUXEMBOURG
INVESTMENTS/LA FRANÇAISE
NORDEA INVESTMENT FUNDS S.A.
PGIM INVESTMENTS
DPAM
FLOSSBACH VON STORCH S.A.
M&G INVESTMENTS

12U00

LUNCH

Inschrijven via
www.bzbfedafincongres.be

START PLENAIRE SESSIE

PRESENTATIE
Hanne Decoutere

13U20

Albert Verlinden (NL)
Voorzitter BZB-Fedafin

13U30



Selien De Schryder (NL)
Professor Empirical
Macroeconomics
Universiteit Gent

14U10



Virginia Schreurs (NL/FR)
Sustainability Manager Assuralia



Tom Van den Berghe (NL)
Director Sustainable
Finance Febelfin

14U55

PAUZE

16U00



Hélène Lanier (FR)
CEO 2DII

16U30



Peter Hinssen (NL)
International Keynote speaker

17U15



Bert Kruismans (NL/FR)
Comedian

17U45

Receptie

Creatie statuut subagent (in opleiding) voor kredietbemiddeling

Op 20 april 2023 stuurde BZB-Fedafin een brief naar de vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, Pierre-Yves Dermagne en naar vice-eersteminister en minister van Financiën, Vincent Van Peteghem met de vraag om het statuut subagent (in opleiding) ook in het leven te roepen voor kredietbemiddelaars.

BZB-Fedafin kreeg van haar leden te horen dat het bijzonder moeilijk is om toe te treden tot het beroep van kredietbemiddelaar. Het is namelijk enkel mogelijk om als werknemer de vereiste ervaring op te doen bij een gevestigde makelaar of agent. BZB-Fedafin wil dit graag anders zien.

De toegang tot het beroep is momenteel aan enkele vereisten onderworpen. Zo dienen de betrokken personen ervoor te zorgen dat ze over zowel de vereiste theoretische kennis als over de praktische ervaring beschikken. Vooral dat laatste zorgt voor moeilijkheden. Zo kunnen net afgestudeerden bv. aan de slag als 'PCP in opleiding' omdat ze wel over de vereiste theoretische kennis beschikken, maar niet over de vereiste praktische kennis. Het statuut van 'PCP in opleiding' veronderstelt echter dat je aansluit als werknemer. En net daar knelt het schoentje.

De statuten van subagent en subagent in opleiding bestaan al enige tijd in de verzekeringssector en vormen de ideale manier om de activiteit van verzekeringsdistributie op te starten onder het statuut

van zelfstandige. Dankzij dit statuut kan je de vereiste praktische ervaring opdoen als zelfstandige, maar dan onder het toezicht van de agent of makelaar.

BZB-Fedafin begrijpt niet waarom het statuut van subagent in opleiding nog niet bestaat in de kredietbemiddeling en is dan ook vragende partij om dit op te richten. Daarnaast is het statuut

van subagent momenteel beperkt tot de bemiddelaars in hypothecair krediet. BZB-Fedafin is vragende partij om het statuut van subagent ook te creëren voor bemiddelaars in het consumentenkrediet. We hopen dat ministers Pierre-Yves Dermagne en Vincent Van Peteghem ons verzoek zullen onderzoeken en de nodige wetgevende initiatieven zullen nemen.



Verplicht in uw sector

**Het ecocheque seizoen is begonnen !
Schenk groene koopkracht
aan uw werknemers**

Geniet van het **ultravoordelige tarief** voor
BZB-Fedafin leden :



35% korting*
op Ticket EcoCheque
met de promocode
EC0322BZBFEDAFIN39

Een vraag?
antoine.schaetsaert@edenred.com



* Voer uw promocode in uw MyEdenred-ruimte in of vermeld deze aan uw Edenred accountmanager om van het exclusieve tarief te kunnen profiteren.
Korting van toepassing op de basis-prestatievergoeding



JULI

Schade in de bouw (ABR polis en andere)

- 10 juli 2023 | 09u30 - 12u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

BA privé leven (familiale)

- 12 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Marktvergelijking BA privé leven

- 17 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Initiatie RDR en het aanrijdingsformulier

- 19 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Handboek bijzonder gereglementeerde verzekeringscontracten

- 20 juli, 10 augustus, 21 september, 12 oktober en 9 november 2023
13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 12 punten verzekering

Cases schade brand Deel 1

- 24 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Case begunstiging in de levensverzekering

- 25 juli 2023 | 13u00 - 16u00
[Webinar](#)
- 1 punt bank & 2,5 punten verzekering

Cyberisico's voor bedrijven

- 26 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Cases schade brand Deel 2

- 27 juli 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering



AUGUSTUS

Leven tweede pijler

- 7 augustus 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering



SEPTEMBER

Financiële beleggingsproducten

- 4 en 5 september 2023 | 09u00 - 17u00
[Ter Elst Edegem](#)
- 12 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Macro-economie en financiën

- 7 september 2023 | 09u00 - 17u00
[De Vesten Laakdal](#)
- 6 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Hoe voer je een commercieel gesprek rond beleggingen en levensverzekeringen?

- 8 september 2023 | 10u00 - 17u30
[Best Western Plus Aldhem Hotel Grobbendonk](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Basiskennis boekhouding voor tussenpersonen en medewerker in bank- en beleggingsdiensten

- 11 september 2023 | 09u00 - 16u00
[Ter Elst Edegem](#)
- 2 punten bank & 2 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Vorbereidend Webinar Examen - Basisbeginselen betreffende kredietbemiddeling

- 11 september 2023 | 09u00 - 12u00
[Webinar](#)

Vorbereidend Webinar Examen - Kredietbemiddeling: Consumentenkrediet

- 11 september 2023 | 14u00 - 17u00
[Webinar](#)

Het pensioenlandschap in België

- 12 september 2023 | 10u00 - 17u30
[Ter Elst Edegem](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Vorbereidend Webinar Examen - Kredietbemiddeling: Hypothecair krediet

- 15 september 2023 | 09u00 - 17u00
[Webinar](#)

Vermogensopbouw met levensverzekeringen

- 22 september 2023 | 09u30 - 12u30
[Crown Plaza Brugge](#)
- Gratis voor medewerkers PC 341

Productaansprakelijkheid, BA na levering & garantiewetgeving

- 25 september 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Contractuele verantwoordelijkheid van aannemer en architect

- 26 september 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Workshop erfrecht

- 29 september 2023 | 09u00 - 12u30
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Schrijf in via:
www.edfin.be

Onze partners:



Online bankieren in opmars

Op 2 mei 2023 bracht Febelfin het dossier 'To app or not to app' uit. Onderzoeksbureau iVOX voerde in opdracht van Febelfin een online onderzoek uit naar het online bankgedrag van Belgen. Uit de resultaten bleek dat online bankieren blijft groeien en dat het aantal fysieke kantoren en contacten een kleine duik neemt.

ONLINE BANKIEREN

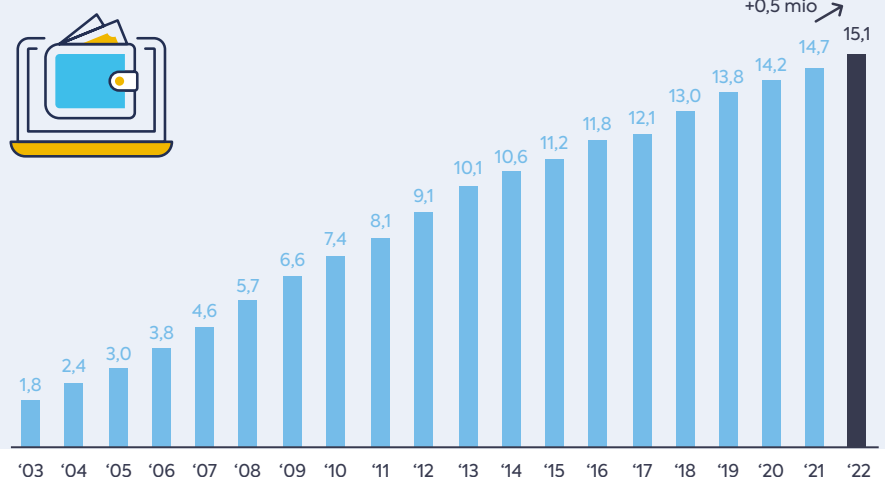
Online bankieren is niet meer weg te denken. Ook na de coronapandemie blijft het online bankieren aan populariteit winnen. Het zorgt voor een enorm gemak: je kan betalingen gewoon vanuit je zetel uitvoeren en wanneer je er tijd voor hebt. Uit de enquête blijkt dat een kwart van de Belgen beweert nog meer gebruik te maken van online bankieren ten opzichte van 2021. Die stijgende trend is duidelijk waar te nemen in het aantal abonnementen voor PC bankieren en mobiel bankieren. Die nemen per jaar drastisch toe, vooral bij mobiel bankieren. De populairste kanalen hiervoor blijven dan ook de PC (89%) en de bankapp (82%) op de smartphone. Die laatste is vooral populair bij jongeren (93%), maar ook vijftigplussers lijken de weg naar het kanaal gevonden te hebben (73%). De fysieke afspraken op kantoor moeten

stilaan plaats beginnen maken voor videocalls en livechats. Ongeveer 38% van de Belgen geeft aan die al eens gebruikt te hebben.

Uiteraard is online bankieren ook niet voor iedereen weggelegd. Zo'n 8% van de Belgische bevolking geeft aan geen gebruik te maken van online bankieren. Een van de redenen is dat ze de voorkeur geven aan het regelen van hun bankzaken bij de bank zelf. Bovendien vinden ze online bankieren te

***"Hoe meer het digitale een plek krijgt in ons dagelijks leven, hoe waardevoller menselijk contact zal worden. Het wordt namelijk zeldzaam."* – Christophe Garcia Magillisen, bankagent Fintro en verzekeringsmakelaar**

Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



(Bron: Febelfin, rapport 'To app or not to app', p. 2)

complex en zijn ze bang om slachtoffer te worden van misbruik (bv. phishing).

FYSIEK CONTACT

Uiteraard heeft deze digitale evolutie ook een invloed op het aantal fysieke bankkantoren en afspraken. Die nemen de laatste jaren gestaag af, al blijven we met een totaal van 3590 bankkantoren nog steeds één van de koplopers in de EU.

Doordat heel wat bankzaken nu makkelijk online uit te voeren zijn, gaan steeds minder Belgen naar een fysiek kantoor. Zo geeft 6 op 10 Belgen aan nooit of minder dan 1 keer per jaar naar een bankkantoor te gaan. Waarvoor gaan we dan wel nog naar

“Persoonlijk contact en een oplossing op maat, aangepast aan hun persoonlijke financiële situatie en behoeften, blijven voor velen cruciaal wanneer er belangrijke financiële beslissingen genomen moeten worden. Het behoud van fysieke bankkantoren en haar medewerkers is daarom van groot belang.” – Hella De Wulf, afgevaardigd agent bij Beobank

“De toegang tot cash is een fundamenteel recht in een democratie. Het is een goede zaak om dit enerzijds online toegankelijk te maken, maar anderzijds moet er ook gedacht worden aan zij die minder sterk zijn in de digitale overstap.” – Albert Verlinden, CEO BZB-Fedafin

een bankkantoor? Uit het onderzoek van Febelfin blijkt dat we vooral beleggingsadvies inwinnen op een fysiek kantoor en ook wanneer er belangrijke financiële beslissingen genomen moeten worden (bv. een lening aanvragen), maken we sneller een afspraak bij een fysiek bankkantoor. Online bankieren gebruiken we vooral voor eenvoudige verrichtingen, zoals het uitvoeren van betalingen en het checken van saldo/verrichtingen.

GELDAUTOMATEN EN -AFHALINGEN

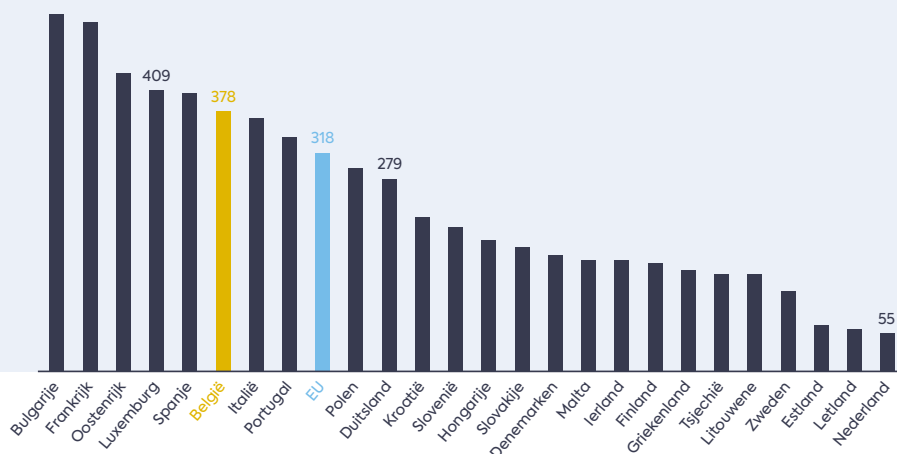
Sinds de coronacrisis wordt er veel minder cash geld afgehaald en verkiezen Belgen om digitale betalingen te doen. Handelaars zijn immers verplicht om een online betaalmiddel aan te bieden en daardoor beweert 3 op 5 Belgen nog amper cash geld af te halen. Het aantal cash afhalingen is wel min of meer

gestagneerd sinds 2020. Aangezien er sinds kort meer met de kaart wordt betaald dan cash, werd er beslist om ook het aantal geldautomaten terug te dringen. Toch blijken heel wat Belgen bezorgd te zijn om deze beperking in toegang tot cash. Febelfin heeft wel een akkoord bereikt tussen de banksector en de federale overheid, waarbij een ruime bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldautomaten wordt gegarandeerd.

LEES JE GRAAG HET VOLLEDIGE DOSSIER NA?

Raadpleeg het op de website van Febelfin (www.febelfin.be).

Aantal bankkantoren (per miljoen inwoners, 2021)



(Bron: ECB, uit het rapport van Febelfin 'To app or not to app', p. 6)

AML-vragenlijst FSMA



Naar jaarlijkse gewoonte ontvingen heel wat leden de periodieke vragenlijst AML van de FSMA, ook wel de FiMiS-vragenlijst genoemd. Een selectie van verzekeringstussenpersonen en enkele bankmakelaars wordt elk jaar door de FSMA gevraagd om de periodieke vragenlijst AML inzake antiwitwas in te vullen. Deze vragenlijst wordt ter beschikking gesteld in de FiMiS-omgeving van de FSMA en wordt online ingevuld. Op basis van de gegeven antwoorden houdt de FSMA al dan niet inspecties bij de makelaars.

Begin april kreeg BZB-Fedafin signalen van leden m.b.t. controles door de FSMA inzake de antiwitwasverplichtingen. Ook ontvingen enkele verzekeringstussenpersonen en bankmakelaars weer de AML-survey. Aangezien dit een ingewikkelde problematiek betreft en we weten dat dit soms wat stress met zich meebrengt, kozen we er ook dit jaar weer voor om enkele webinars te organiseren voor onze leden in samenwerking met advocaat Luc Willems. In deze webinars werd nagegaan op basis van de vragenlijst AML-Survey 2023 of de deelnemers voldeden aan de administratieve en organisatorische verplichtingen van de antiwitwaswet van 2017. Daarna werd ook de link gelegd met enkele modeldocumenten van BZB-Fedafin die exclusief voor leden beschikbaar zijn.

Ten slotte is er ook nog de tijd om vragen te stellen. Wegens groot succes van deze opleiding werden er maar liefst 3 extra sessies ingepland.

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

BZB-Fedafin staat niet enkel bij het begin van de controles of voor het invullen van de vragenlijst klaar voor haar leden. Onze juristen zijn gespecialiseerd in IDD en antiwitwas en kunnen eerstelijnsadvies geven bij het opstellen van een herstelplan als antwoord op eventuele bevindingen na de controles. Wie individuele begeleiding op kantoor nodig vindt, verwijzen we door naar externe partners. Weet dat je dus voor het hele proces op BZB-Fedafin kunt rekenen. Aarzel niet en contacteer ons als je met vragen zit, want jouw belangen zijn onze prioriteit.

Vraag je je af hoe je je kantoor compliant kunt maken aan de antiwitwasregels? Check dan zeker ook volgende webinars on demand op www.edfin.be:

- **Module 1** – De algemene risicobeoordeling
- **Module 2** – De interne procedure en het activiteitenverslag
- **Module 3** – De individuele risicobeoordeling



Let op!

Deze webinars zijn exclusief voor BZB-Fedafin-leden.

Recht op deconnectie

Sinds 1 april 2023 heeft iedereen die tewerkgesteld is in een bedrijf met meer dan 20 werknemers het recht om te deconnecteren na zijn werktijd. Dit houdt o.a. in dat je niet meer ingelogd hoeft te zijn op digitale tools buiten de overeengekomen werkuren. Normaal gezien is het aan de werkgever om de nodige afspraken concreet vast te leggen in het arbeidsreglement, maar dit is niet nodig voor PC 341 en PC 307. Wat verandert er concreet en zijn er uitzonderingen op dit principe? Wij lijsten de belangrijkste veranderingen kort voor u op.

Het recht op deconnectie was een belangrijk onderdeel van de arbeidsdeal die in oktober 2022 werd gepubliceerd. Daarin stond dat bedrijven met meer dan 20 werknemers akkoorden moesten sluiten over het recht op deconnectie tegen 2023, ofwel door middel van een CAO, ofwel door een wijziging van het arbeidsreglement. PC 341 en PC 307 deden dit al op sectoraal niveau. Het recht op deconnectie werd in het leven geroepen om de balans tussen werk- en privéleven te vrijwaren. Zo heeft de werknemer het recht om niet ingelogd te zijn op professionele digitale tools buiten de overeengekomen werkuren. De werknemer is bv. niet verplicht om zijn mails te lezen en te beantwoorden buiten de normale werkuren die vastliggen in de CAO of tijdens vrije dagen. Het is bovendien ook de bedoeling dat andere werknemers collega's niet lastigvallen buiten de werkuren of tijdens vrije dagen,

PC 341

De werknemers in de loonklassen 6 of 7 van de functieniveaumatrix van PC 341.

Sectorale CAO's

PC 307 en PC 341 hebben hieromtrent al een sectorale CAO afgesloten. Dit houdt in dat voor werkgevers die in deze PC's ressorteren de verplichting vervalt om voor die betrokken werknemers iets op ondernemingsniveau uit te werken.

tenzij het om een noodsituatie gaat. Om dit ook in de praktijk tot een goed einde te brengen, werden enkele richtlijnen en modaliteiten uitgewerkt die je kan raadplegen in de desbetreffende CAO. Dit principe is echter niet van toepassing als er vooraf andere overeenkomsten gesloten zouden zijn met de werknemer of als er overmacht (noodsituatie) in het spel is.

UITZONDERINGEN IN PC 341 EN PC 307

Hier gelden echter wel uitzonderingen op:

PC 307

De werknemers die een kritieke functie uitoefenen.



FINACTOR
Overnamebemiddeling

Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

Modeldocument

algemene analyse van inducements

In juni 2022 bracht de FSMA een update uit van haar praktijkgids inzake de IDD-gedragsregels. BZB-Fedafin stelt op basis hiervan een nieuw modeldocument ter beschikking aan haar leden om een algemene analyse van inducements te maken.

Een Europese gedelegeerde verordening uit 2017 verplicht immers de verzekeringsondernemingen en

de verzekeringstussenpersonen om een algemene analyse m.b.t. de inducements op te stellen. De regelgeving voor inducements moet ervoor zorgen dat de verzekeringsdistributeur zich niet laat leiden door zijn vergoeding om de klant een bepaald(e) product of dienst aan te bieden of aan te bevelen, terwijl een ander product of een andere dienst beter zou aansluiten bij de behoeften van de klant.

Om haar leden te helpen bij deze algemene analyse, heeft BZB-Fedafin een model opgesteld. Dit model houdt rekening met de factoren die het risico van nadelige impact op de kwaliteit van de relevante

dienst aan de klant kunnen verhogen of verlagen. Ook wordt rekening gehouden met de organisatorische maatregelen die door de verzekeringsdistributeur zijn genomen om het risico van nadelige impact te voorkomen. Naast het modeldocument werd ook een toelichtingsnota ontworpen. Ben je exclusieve agent voor een principaal? Dan kan je je voor de toepassing van die gedragsregels en informatieverplichtingen baseren op de beleidslijnen en procedures die uitgewerkt zijn door die principaal. Leden van BZB-Fedafin kunnen de documenten downloaden op onze website onder 'modeldocumenten'.

Maak jouw tijd waardevol

- / Tijdregistratie
- / Toegangscontrole
- / Planning
- / Managed services

pro time



Meer weten?

Scan de QR-code of surf naar link.protime.eu/bzb

Fiscale hervormingsplannen

Eerder dit jaar raakten de eerste fiscale hervormingsplannen van minister van Financiën, Vincent Van Peteghem bekend. BZB-Fedafin kon hieruit constateren dat de zelfstandige ondernemers in het algemeen en de bank- en verzekeringssector specifiek met de verregaande gevolgen van deze hervormingsplannen geconfronteerd zal worden en stuurde daarom een nota uit naar de kabinetten van ministers Van Peteghem, Clarinval en Dermagne met een tegenvoorstel. Ook andere partijvoorzitters, parlementsleden en commissieleden ontvingen onze nota.

In de eerste plaats juicht BZB-Fedafin de vooropgestelde vereenvoudiging toe. De geplande maatregelen lijken echter haaks te staan op het uiteindelijke doel van het fiscaal hervormingsplan, namelijk de koopkracht verhogen. Zo zou het kabinet van Financiën het fiscale langetermijnsparen, de DBI-aftrek en de belastingvermindering voor de premies van de rechtsbijstand willen afschaffen en het pensioensparen verminderen. Volgens BZB-Fedafin zal dit de belastingplichtige (en dus ook onze sector) rechtstreeks raken.

Wie de nota leest, kan enkel besluiten dat er nefaste zaken in staan voor zelfstandigen en kmo's. Een groot

deel van de financiering van de fiscale hervorming zal moeten komen via bedrijfsbelastingen. Het is nog maar de vraag of hier voldoende zal tegenoverstaan om dit te compenseren. Ook de aanpak van de pensioenen van zelfstandigen moet met de nodige argwaan bekeken worden. Niet elke ondernemer kan vanaf dag één starten met dit aanvullend pensioensparen. Zij moeten dan ook de mogelijkheid behouden om aan het einde van hun loopbaan extra sommen te kunnen bijdragen. Er moet over gewaakt worden dat de pensioenzekerheid van zelfstandigen niet in het gedrang komt.

BZB-Fedafin heeft haar bezorgdheden al geuit en heeft inmiddels een eerste constructief gesprek met het kabinet van minister Van Peteghem achter de rug. De kabinetschef en enkele medewerkers lichtten de hervormingsplannen toe en noteerden alvast de opmerkingen van BZB-Fedafin. We hebben in de tussentijd niet stilgezeten: zo stuurden we ook een nota uit met enkele alternatieven voor de geplande hervorming naar alle relevante kabinetten, partijvoorzitters, parlementsleden en commissieleden. We hielden hierbij rekening met het doel van minister Van Peteghem (i.e. de vereenvoudiging van het aangifteformulier) enerzijds en het behoud van fiscaal aantrekkelijke en toegankelijke beleggingen anderzijds.

Zo heeft BZB-Fedafin opgemerkt dat het aanvullend pensioensparen (onder de vorm van het klassieke pensioensparen en onder de vorm van het langetermijnsparen) te veel aan banden wordt gelegd. Het langetermijnsparen dreigt immers te verdwijnen en het hoogste plafond van het pensioensparen dreigt te worden afgeschaft. BZB-Fedafin heeft opgemerkt dat als het fiscaal langetermijnsparen afgeschaft zou

worden, dit sowieso moet samengaan met een verhoging van de grens bij het pensioensparen.

Ook de voorgestelde hervorming van de zogenaamde 80%-regel is te verregaand. Uit de gekende plannen blijkt dat de nieuwe berekening zal steunen op de brutojaarbezoldiging van het jaar zelf, waarbij een 12/32%-grens zal worden gehanteerd. Concreet wordt 12% vooropgesteld voor het loon onder het loonplafond (71.520 euro op jaarbasis in 2022), en 32% voor het loon boven dat plafond.

De backservicemogelijkheden worden beperkt tot de laatste 10 jaar (binnen dezelfde onderneming) én enkel als de 12/32%-grens de laatste 10 jaar niet volledig benut werd.

Om de gevolgen van de gewijzigde 80%-regel te verzachten, heeft BZB-Fedafin (onder meer) voorgesteld om het VAPZ en de premies van de overlijdensdekking uit de 12/32%-grens te halen. Zij laten immers bijzonder weinig ruimte om bijkomend aan pensioenopbouw te doen. Wat betreft de backservice merkte BZB-Fedafin op dat het quasi onmogelijk is om voor de voorbije 10 jaar per jaar te kijken of de grens reeds bereikt werd. Dit veronderstelt immers een gigantische administratieve werklust. Als alternatief kan eventueel gedacht worden aan een berekening op basis van het gemiddelde loon van de laatste 3 jaar, waarbij gekeken wordt naar het bedrag dat onder code 1400 werd aangegeven.

BZB-Fedafin hoopt hierdoor op een constructieve manier bij te dragen aan het debat omtrent de plannen van de minister.

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 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



Termijnen belastingaangifte

Met ingang vanaf huidig aanslagjaar zal de tussenpersoon die de belastingaangifte voor zijn cliënteel invult dit uiterlijk op 15 juli moeten doen. Enkel de aangiften van inkomsten uit een zelfstandige activiteit (winsten, baten, bezoldigingen bedrijfsleider...), van buitenlandse beroepsinkomsten... worden als 'complexe' aangiften beschouwd en genieten een termijn tot en met oktober. BZB-Fedafin merkte al snel dat er geen rekening werd gehouden met het mandaat van sommige verzekeringsmakelaars en contacteerde het kabinet van de minister van Financiën.

Uit de besprekingen met het kabinet bleek al snel dat de termijn van 15 juli niet meer gewijzigd zou worden. BZB-Fedafin benadrukte evenwel dat de laattijdige communicatie en de grote werklust voor de tussenpersoon die het invullen van de aangifte aanbiedt als een dienst aan zijn cliënteel. De vertrouwensrelatie enerzijds en het profiel van het cliënteel anderzijds dragen er mede toe bij dat het invullen van de aangifte door de verzekeringstussenpersoon meer is dan enkele muisklikken.

De aangiften door de tussenpersoon vallen veelal binnen de door het kabinet opgemaakte definitie van 'eenvoudige

aangiften'. Na bovenstaande toelichting kan echter enkel worden besloten dat dit 'eenvoudige' profiel niet garant staat voor een snelle en eenvoudige verwerking van de aangifte. De vooropgestelde datum is dus te snel voor de tussenpersoon om zich aan te passen en zich zo te organiseren dat alle aangiften tijdig ingediend worden.

In de gesprekken met onder meer BZB-Fedafin bevestigde het kabinet echter dat zowel op het niveau van de belastingplichtige als op kantoonniveau om uitstel zal kunnen worden gevraagd. Voorwaarde is dat ernstige redenen of overmacht ingeroepen kunnen worden.

Aan BZB-Fedafin werd gevraagd om op te lijsten wat voor een tussenpersoon als overmacht of ernstige reden kan worden gezien. Daarnaast werd gevraagd toe te lichten hoe dit bij voorkeur georganiseerd wordt.

BZB-Fedafin vraagt alvast dat er gewerkt wordt met een centraal aanspreekpunt om de uniformiteit te garanderen. BZB-Fedafin is er eveneens voorstander van dat de tussenpersoon zijn overmachtssituatie kan toelichten en kan vermelden welke termijn hij bijkomend nodig heeft. Uiteraard moet deze vraag spoedig behandeld worden zodat de tussenpersoon snel uitsluitsel krijgt over dit uitstel. Er is intussen overeengekomen met het kabinet om van 2023 een overgangsjaar te maken, waarbij de administratie zich soepel zal opstellen voor het verkrijgen van uitstel in geval van grondige redenen (bv. personeelstekort, dringende schade dossiers na storm...).

BZB-Fedafin besluit dat de gesprekken op dit ogenblik constructief verlopen. Van zodra één en ander geconcretiseerd is, zal BZB-Fedafin hierover communiceren naar haar leden.

Edfin breidt aanbod verder uit

Iedere persoon in de gereguleerde functie van tussenpersoon, effectief leider de facto verantwoordelijk, VVD en PCP is verplicht om zich jaarlijks bij te scholen om zijn beroep verder uit te oefenen. Zoals je weet, is het managen van de bijscholingsverplichting heel eenvoudig met Edfin. Via Edfin kan je al je opleidingspunten bijhouden, in één oogopslag zien hoeveel opleidingspunten je hebt behaald, eigen opleidingen voor het personeel opzetten en nog zo veel meer...

Om de tussenpersonen te ondersteunen in de geregelde bijscholing blijven we met Edfin ons aanbod verder uitbreiden. Sinds de coronapandemie werd het volgen van online opleidingen het nieuwe normaal. Naast de klassieke opleidingen blijft Edfin dus inzetten op het lanceren van nieuwe webinars, webinars on demand en afstandsstudies. Je kan je inschrijven voor deze opleidingen via www.edfin.be.

NIEUWE AFSTANDSSTUDIE Bank en beurs binnenstebuiten

Deze afstandsstudie is gebaseerd op het boek 'Bank en beurs binnenstebuiten' van Karin Bellon en Kurt Kegels.

Financiële instellingen spelen de laatste jaren meer dan ooit een belangrijke rol in het dagelijkse leven van de wereldbevolking. Daardoor werd duidelijke informatie omtrent diezelfde financiële wereld erg noodzakelijk.

Met 'Bank en beurs binnenstebuiten' komen de auteurs aan deze nood tegemoet: een up-to-date standaardwerk over de boeiende bank- en beurswereld.

14 punten bank

GRATIS E-LEARNING: Insurance Insights 2023

Het is niet altijd evident om op de hoogte te blijven van alle veranderingen op de verzekeringsmarkt. Welke verzekeringen worden door welke verzekeraar aangeboden en hoe verhoudt het aanbod zich van de ene verzekeraar ten opzichte van zijn concurrenten? BZB-Fedafin biedt elke maand een nieuwe verzekeringsanalyse 'Leven' en 'Niet-Leven' aan om zo de activiteit van de verzekeringstussenpersoon te ondersteunen. Deze verzekeringsanalyses zijn van

onschatbare waarde om je kennis van de markt up-to-date te houden.

**GRATIS VOOR
BZB-FEDAFIN-LEDEN**

**4 punten verzekeringen
per e-learning**

NIEUW WEBINAR ON DEMAND: Hoe maak ik mijn kantoor compliant aan de antiwitwasregels?

De verzekeringsmakelaars 'Leven' hebben sinds de nieuwe antiwitwaswet van 2017 belangrijke verantwoordelijkheden inzake organisatie en compliant werken. De FSMA kijkt toe dat elke makelaar de gepaste procedures heeft en deze dagelijks toepast. Na vijf jaar toepassing van de wet biedt BZB-Fedafin samen met advocaat Luc Willems drie opleidingen via webinar on demand aan die rekening houden met de laatste stand van zaken van de wetgeving, interpretaties en toepassing in de dagelijkse praktijk:

Module 1: de algemene risicobehoedeling van het kantoor
Module 2: de interne procedure en het jaarlijks activiteitenverslag
Module 3: de interne risicobehoedeling per cliënt

1 punt verzekering per module

LEG JE EXAMENS AF VIA EDFIN

Edfin vzw is sinds enkele jaren officieel erkend door de FSMA als examensysteem voor het behalen van een certificaat inzake bank-, verzekerings- en kredietbemiddeling.

Naast het afleggen van de examens, kan je bij Edfin sinds kort ook terecht voor volgende voorbereidende opleidingen:

NIEUW: Inleiding tot de verzekeringsdistributie

Edfin heeft in samenwerking met BZB-Fedafin haar eigen cursus ontwikkeld die je de mogelijkheid biedt om te slagen voor de examens in de verzekeringen en aan de slag te gaan in de verzekeringssector.

Iedereen die in de verzekeringssector professioneel actief wil zijn, moet verplicht Module 1 (basiskennis) volgen. Afhankelijk van het soort producten dat je wilt verkopen, moet je ook volgende modules volgen:

Module 2: producten niet-leven

Module 3: producten leven zonder beleggingscomponent

Module 4: producten leven met beleggingscomponent

In deze afstandsstudie kan je op eigen tempo de cursus doornemen en je kennis uitgebreid testen aan de hand van tal van oefenvragen.

Voorbereidende webinars examen kredietbemiddeling

Wil je kredieten verkopen? Dan dien je aan te tonen dat je over de nodige theoretische beroepskennis beschikt door

te slagen voor centrale examens. Om je hierop voor te bereiden, organiseert Edfin op regelmatige basis 3 webinars:

- Basisbeginselen betreffende kredietbemiddeling
- Consumentenkrediet
- Hypothecair krediet

En daar blijft het niet bij! Edfin is ook volop bezig met het ontwikkelen van haar eigen cursus ter voorbereiding op het examen bank- en beleggingsdiensten. Edfin plant deze te lanceren tegen eind 2023.

Medewerkers PC 341 kunnen deze examens én de voorbereidende cursussen GRATIS volgen met steun van Sofuba. Lees hieronder wat Sofuba nog meer te bieden heeft.

BELANG PERMANENTE BIJSCHOLING MEDEWERKERS

Wist je dat medewerkers PC 341 en PC 307 gratis opleidingen kunnen volgen via respectievelijk Sofuba en CEPOM? We stellen beide vormingsfondsen kort even voor.

SOFUBA



Sofuba is het fonds voor bestaanszekerheid voor de medewerkers actief bij zelfstandige bemiddelaars in bank- en beleggingsdiensten binnen het paritair comité 341. Met het oog op de ontwikkeling van de kennis en

bekwaamheden van de medewerkers PC 341, biedt Sofuba hen de mogelijkheid om gratis deel te nemen aan opleidingen. Het gaat om opleidingen gelinkt aan het beroep, zoals opleidingen bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen, kredieten, enz. Maar daarnaast ook over opleidingen rond soft skills. Sofuba werkt o.a. samen met Edfin voor het organiseren van deze opleidingen. Op de website www.sofuba.be kan je een overzicht vinden van alle opleidingen waarvoor medewerkers PC 341 zich gratis kunnen inschrijven.

CEPOM



CEPOM is het fonds voor bestaanszekerheid voor de sector van de verzekeringsmakelarij en verzekeringsagentschappen. CEPOM biedt kosteloze opleidingen aan die bestemd zijn voor het personeel van de ondernemingen die deel uitmaken van het paritair comité 307, met name de geregistreerde verzekeringsmakelaars en verzekeringsagentschappen.

CEPOM biedt het personeel van het PC 307 opleidingen aan die aansluiten bij hun behoeften en wil zo elke medewerker begeleiden op de weg naar zijn eigen verrijking. Dit is uiteindelijk ook bevorderlijk voor de ontwikkeling van het verzekeringskantoor dat hem tewerkstelt.

Op de website www.cepom.be kan je een overzicht vinden van de opleidingen en meer informatie over het LMS-platform.

Opleidingsplan



Elke werkgever die PCP's tewerkstelt, dient voor die werknemers te voorzien in een jaarlijks en geactualiseerd opleidingsplan. Via dit plan moet de werkgever aantonen dat de beroepskennis van zijn PCP's op peil wordt gehouden. De FSMA voorziet zelf niet in een model. Op basis van de vereisten van de FSMA heeft BZB-Fedafin dan ook zelf een model opgesteld dat ze ter beschikking stelt van haar leden.

Het model dat BZB-Fedafin ontwikkeld heeft, laat toe om een opleidingsplan op te stellen voor je PCP's. Zoals je weet stelt de FSMA dat de werkgever verantwoordelijk is voor "het opstellen en uitvoeren van een jaarlijks en geactualiseerd globaal opleidingsplan voor het geheel van zijn PCP's om de beroepskennis van zijn PCP's op peil te houden". Bij het opstellen van dit opleidingsplan moet de werkgever rekening houden met de concrete aard en omvang van de activiteiten van de werknemer.

De verschillende regels die momenteel gelden met betrekking tot de bijscholing van je medewerkers kunnen complex

aanvoelen. Dit schema is dan ook bedoeld om werkgevers te helpen bij het begrijpen van de verschillende opleidingsverplichtingen en biedt hopelijk de nodige verduidelijking in deze materie.

Zo biedt het schema de mogelijkheid om de concrete opleidingsdoelstellingen op te sommen. Er wordt ook ruimte gelaten voor een tussentijdse evaluatie en een uiteindelijke eindevaluatie. Op die manier kan een globaal opleidingsplan gecreëerd worden, conform de vereisten van de FSMA.

Heb je 10 of meer werknemers? Dan kan het schema ook gebruikt worden als individuele opleidingsrekening en dit volgens de vereisten van de arbeidsdeal, die recent in werking is getreden. Het individueel opleidingsrecht bedraagt voor een voltijdse werknemer minstens 4 opleidingsdagen per jaar in 2023 (vanaf 2024 zijn dit minstens 5 opleidingsdagen per jaar). Als je minder dan 20 werknemers hebt, dan heeft een voltijdse werknemer een opleidingskrediet van minimum één opleidingsdag per jaar.

BZB-Fedafin ontwikkelde een tutorial voor haar leden waarin duidelijk wordt uitgelegd hoe je dit schema moet invullen. Je kan het webinar on demand 'Opmaak opleidingsplan' bekijken op www.bzb-fedafin.be. BZB-Fedafin benadrukt tot slot dat de rekening bewaard moet worden in het persoonlijk dossier van je werknemers. Dit opleidingsplan moet niet worden overgemaakt aan de FSMA! De beroepskennis van je werknemers toon je aan door middel van de verklaring op eer, die je uploadt in Cabrio.

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

Basiskennis boekhouding voor tussenpersonen en medewerkers in bank- en beleggingsdiensten

11/09/2023 in Edegem
2 punten bank
2 punten verzekeringen

Het pensioenlandschap in België

12/09/2023 in Edegem
6 punten bank
6 punten verzekeringen

Fraude in kredietdossiers

19/09/2023 in Brussel
6 punten bank
3 punten hypothecaire kredieten
3 punten consumentenkredieten

Verzekeringen als beleggingsproduct

09/10/2023 in Gent
6 punten bank
6 punten verzekering

De Belgische woningmarkt: drivers, risico's en vooruitzichten

17/10/2023 in Brussel
4 punten bank
4 punten hypothecaire kredieten

Update erven en schenken

Webinar op 23/11/2023
2 punten bank
2 punten verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

Vivium Digital Awards

Op 29 maart 2023 vond de vierde editie van de Vivium Digital Awards plaats, een event georganiseerd door Vivium verzekeringen, onderdeel van de P&V Groep. De festiviteiten vonden ook dit jaar plaats in Brussel, waar maar liefst 700 makelaars en 40 InsurTechs voor afzakten. Er werden tal van workshops georganiseerd waar ze elkaar konden ontmoeten en ervaringen konden delen over hoe digitalisering de verzekeringswereld future-proof kan maken.



Van links naar rechts: Erik Weekers, CEO FVF en Albert Verlinden, CEO BZB-Fedafin



Winnaar en genomineerden Vivium Digital Awards

Digitalisering blijft naast duurzaamheid één van de hot topics in de financiële wereld. Al voor het vierde jaar op rij stelt Vivium zich de vraag: "Hoe kan digitalisering en de dienstverlening van een verzekeringsmakelaar ondersteunen, optimaliseren en future-proof houden?" Tijdens de Vivium Digital Awards probeert Vivium hierop antwoord te geven door verschillende Belgische InsurTechs uit te nodigen. Elk jaar wordt deze vraag ook belangrijker en prominenter, aangezien klanten meer en meer via digitale kanalen bediend willen worden.

Vorige jaren stond het event vooral in het teken van de awardshow. Dat heeft Vivium dit jaar iets anders aangepakt. Naast de show werden er ook panels en workshops georganiseerd met de verschillende InsurTechs. Het thema dit jaar? 'Reality check'. De titel werd niet zomaar gekozen:

zo toonde Vivium zowel succesverhalen van samenwerkingen tussen makelaars en InsurTechs als mislukkingen.

DE PRIJS VAN DE MAKELAAR

Hoewel het event dus wel wat is aangepast, zijn er ook nog zekerheden in het leven: zo bleef de Prijs van de Makelaar bestaan en mochten makelaars hun stem uitbrengen.

Welke InsurTech zagen zij in 2023 als grootste gamechanger in hun werkveld? De winnaar werd e-Gor, een interactief softwareplatform voor levensverzekeringen, onderdeel van Portima. e-Gor wordt omschreven als de 'butler voor de makelaar voor het beheer van levensverzekeringen'.

WEETJE

Tussen de 11 genomineerden van de Prijs van de Makelaar, zaten ook twee ledenvoordelen van BZB-Fedafin, nl. Wikitree en TelSmart. Surf snel naar de voordelenpagina op onze website om te ontdekken wat zij jou te bieden hebben.



Opgelet!

Voordelen op de website van BZB-Fedafin zijn uitsluitend voorbehouden voor leden van BZB-Fedafin. Je kan makkelijk lid worden via de pagina 'lid worden' op onze website www.bzb-fedafin.be.

Warm aanbevolen voor bakkers, patissiers en chocolatiers



In het Pack Bakker & Patissier combineren (banket)bakkers en chocolatiers hun verzekeringen Brand, BA en arbeidsongevallen. En voor de optimale bescherming van hun zaak, krijgen ze daarbovenop een pakket exclusieve voordelen cadeau, 100% afgestemd op hun beroep.

Meer info over dit Pack of onze andere Packs voor professionelen?

Contacteer een account manager van Vivium of neem een kijkje op V-Connect (Bibliotheek / Non Life - Ondernemingen / Packs & Diversen).



Jaarverslag Ombudsfm

Net als elk jaar bracht Ombudsfm, de Ombudsdienst voor financiële diensten, in 2023 ook zijn jaarverslag van 2022 uit. Het belangrijkste thema dit jaar is online fraude: maar liefst 967 online fraudedossiers werden in 2022 door Ombudsfm geanalyseerd. Verder blijkt ook dat de standpunten van de financiële instellingen en Ombudsfm nog steeds ver uit elkaar liggen. De financiële instellingen blijven zich in veel gevallen beroepen op de grove nalatigheid van de consument om een tussenkomst te weigeren, waardoor er dikwijls niet tot een evenwichtige oplossing werd gekomen. We vatten het jaarverslag hieronder graag kort voor jou samen.

ALGEMENE TENDENSEN

Al sinds 2015 is er een aanhoudende toename van het totaal aantal ingediende aanvragen van consumenten en ondernemingen bij Ombudsfm. In 2022 waren dit er 7802, een stijging van 11,5% ten op zichte van 2021. In de grafiek hieronder kan je de evolutie van de afgelopen jaren waarnemen.

Van de 7616 klachten die in 2022 werden ingediend, werden er 2033 (26,7%) ontvankelijk verklaard en 5583 (73,3%) niet ontvankelijk. Samen met enkele lopende

ontvankelijke klachten uit vorige jaren, brengt dat het totaal van ontvankelijke klachten op 2184 in 2022. Ook hier valt een stijging waar te nemen in vergelijking met 2021, nl. 8,9%. Bij de niet-ontvankelijke klachten werden de verzoekers van de klachten duidelijk ingelicht over waarom hun aanvraag niet behandeld kon worden.

CONSUMENTENAANVRAGEN IN CIJFERS

In 2022 werden uiteindelijk 2134 dossiers afgesloten die werden ingediend door

consumenten. In 53,3% van de dossiers kon Ombudsfm geen tekortkoming of verantwoordelijkheid vaststellen van de financiële instellingen. Voor deze klachten werd dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling gevraagd. In 46,4% van de dossiers achtte Ombudsfm de klacht dan weer wel gegrond, maar kon ze maar 73% van de klachten oplossen. De reden hiervoor is voornamelijk het laag aantal opgeloste zaken in online fraudedossiers.

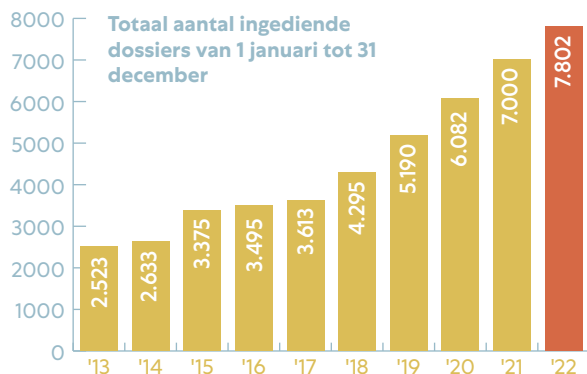
Het belangrijkste thema bij consumenten was in 2022 overduidelijk 'betalingen en betaalrekeningen' met 1608 ontvankelijke klachten. Hier vallen ook heel wat fraudedossiers en klachten rond stopzetting van de bankrelatie onder. Qua belangrijke subthema's sprong vooral betwisting van verrichtingen naar aanleiding van phishing of andere fraude in het oog: maar liefst 967 ontvankelijke klachten gingen over dit thema.

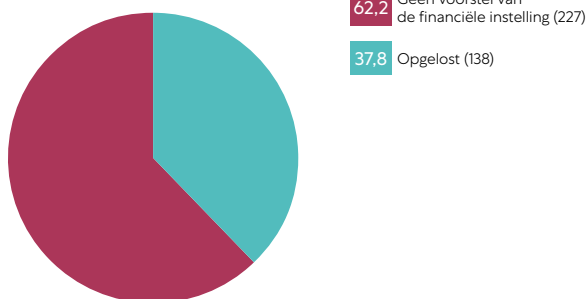
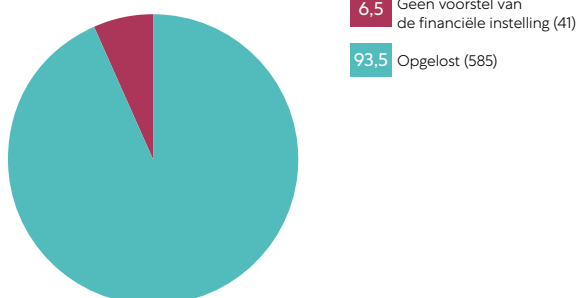
Basisbankdienst

Op 1 januari 2022 trad het charter m.b.t. de universele bankdienst in werking. In 2022 waren er 13 banken die de basisbankdiensten hebben geregistreerd. Er werd een ongeziene stijging genoteerd in het aantal geopende bankdiensten: 234% t.o.v. 2021. Deze stijging is vooral toe te kennen aan de oorlog in Oekraïne: heel wat Oekraïense vluchtelingen kozen ervoor om een basisbankdienst te openen.

AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

Ook bij de ondernemingen kon een stijgend aantal aanvragen genoteerd worden, nl. 24,7% t.o.v. 2021. Veel vragen gingen over de basisbankdienst voor



Online fraude: gegronde klachten consumenten 2022**Andere thema's: gegronde klachten consumenten 2022**

(Bron: Jaarverslag Ombudsfin 2022, 'Gegronde klachten consumenten 2022', p. 9)

ondernemingen. Het aantal ontvankelijke klachten is dan weer sterk afgenomen: Ombudsfin ontving ongeveer de helft minder klachten dan in 2021.

De populairste thema's van klachten bij ondernemingen waren: motivering weigering nieuwe rekening, diversen krediet en funding loss.

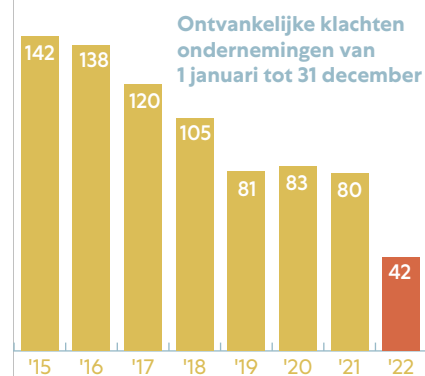
INTERNETFRAUDEDOSSIERS

Ook dit jaar ging het merendeel van de behandelde klachten door Ombudsfin over de betwisting van frauduleuze

verrichtingen. We konden in 2022 ook allemaal moeilijk ontsnappen aan phishingmails, whaling en alle andere mogelijke vormen van internetfraude. Er werd massaal ingezet op sensibiliseringscampagnes in de hoop internetfraude te verminderen en mensen bewuster te maken van de mogelijke fraude waarmee ze te maken kunnen hebben. Ook financiële instellingen nemen hier meer maatregelen voor en pasten bv. hun betalingssystemen aan. De toename aan sensibiliseringscampagnes en internetfraudedossiers is uiteraard te

wijten aan de verdere digitalisering van bankdiensten. Na de coronacrisis waren heel wat mensen genoodzaakt over te schakelen op digitale alternatieven en werd er ook sterk geïnnoveerd op digitaal vlak.

Ombudsfin stelt in haar jaarverslag helaas vast dat ze maar in 38% van de gegronde internetfraudedossiers positief kon bemiddelen. Ze wijt dit vooral aan de andere manier waarop banken kijken naar de feiten. Zo hanteren ze doorgaans een zeer brede definitie van grove nalatigheid van het slachtoffer, op basis waarvan ze weigeren om tussen te komen in de betaling van de opgelopen schade. Banken zijn namelijk al dan niet verplicht om de schade ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties te vergoeden en dat is afhankelijk van verschillende factoren, bv. grove nalatigheid van het slachtoffer. Verder is er ook wel wat discussie omtrent het begrip 'instemming'. In het Wetboek Economisch Recht staat dat er pas sprake is van een toegestane betalingstransactie indien de betaler hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd. Dit lijkt op het eerste gezicht duidelijk, maar toch zorgt de term 'instemming' in de praktijk voor heel wat discussie en onenigheid. Ombudsfin wijdt hier verder over uit in haar jaarverslag, net als over aansprakelijkheid, sterke cliëntenauthenticatie, grove nalatigheid enz. Wil je je klanten hier graag beter over inlichten? Neem dan gerust deze pagina's nog eens door in het jaarverslag van Ombudsfin.



(Bron: Jaarverslag Ombudsfin 2022, 'Ontvankelijke klachten ondernemingen van 1 januari tot 31 december', p. 14)

LEES JE GRAAG HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG VAN OMBUDSFIN?

Surf dan naar de website www.ombudsfin.be.



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.