

Momentum

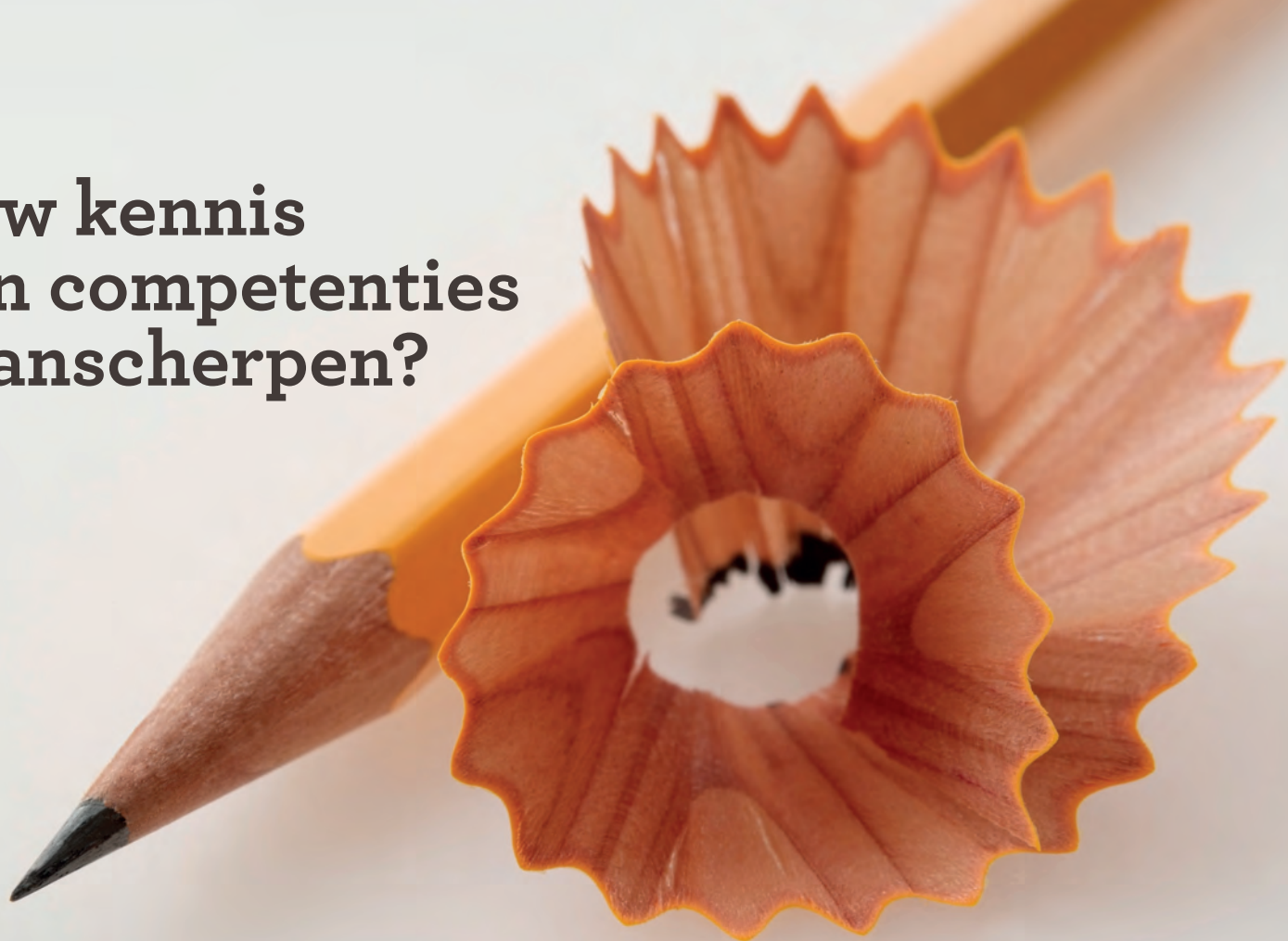
24^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | MAART 2022

1/2022



**BZB-Fedafin ondersteunt haar leden
in hun zoektocht naar medewerkers**

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

Fundamenten van betalingsverkeer en digitale evolutie

Webinar

13/04/2022

6 punten bank

De do's & don'ts van het balanslezen voor tussenpersonen en medewerkers

25/04/2022 in Edegem

6 punten bank

Optimaliseren van beleggingsadvies

19/04/2022 + 22/04/2022
in Brussel

12 punten bank

Alternatieve financieringsvormen: bedreiging of nuttig naast de klassieke vormen?

23/05/2022 in Brussel

6 punten bank

6 punten hypothecaire kredieten

6 punten consumentenkredieten

Update

personenbelasting 2022

19/04/2022 in Zwijnaarde

20/04/2022 in Grobbendonk

1 punt verzekering

Verzekeringen als beleggingsproduct

22/04/2022 in Edegem

6 punten bank

6 punten verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

Edito



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

Adverteren in Momentum?

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

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 5725, FR 2990

Verspreiding: NL: 5707, FR 2966

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.

Als beroepsvereniging zijn we dagelijks bezig met het verdedigen van de belangen van onze leden. Zij kunnen hiervoor permanent rekenen op ons advies en ondersteuning bij de uitoefening van hun beroep. Wat echter minder opvalt, is het politieke lobbywerk dat wordt gedaan in het belang van alle zelfstandige tussenpersonen. Soms moet er heel kort op de bal gespeeld worden en is een pijlsnelle reactie nodig. Soms is het een werk van lange adem waar een goede opvolging en volharding op termijn tot resultaten leidt. Het doet me dan ook een plezier om te melden dat we met BZB-Fedafin de laatste periode binnen dit domein een aantal positieve resultaten hebben kunnen neerzetten.

Teruggave op de bijdrage aan FSMA bij een budgetoverschot

BZB-Fedafin was al jaren vragende partij om de onevenwichtige behandeling tussen zelfstandige tussenpersonen en krediet- / verzekeringsinstellingen in de mogelijke teruggave van een deel van de bijdragen recht te zetten. Eind 2021 heeft de regering beslist deze verandering door te voeren. Het KB verscheen op 31 december in het Belgisch Staatsblad, net op tijd om de teruggave vanaf het werkingsjaar 2022 mogelijk te maken. We blijven echter vragende partij om ook in een reductie te voorzien van de bijdrage, indien er een cumul is van statuten.

Eenzijdige wijziging van kosten door de principaal naar de handelsagent toe

BZB-Fedafin hekelde al jaren dat kredietinstellingen, die met zelfstandige agenten werken, hun kosten naar agenten toe zonder overleg verhoogden of zelfs nieuwe kosten invoerden. Door het initiatief van parlementslid Kathleen Verhelst werd de wet op de handelsagentuur op dit punt gewijzigd, waardoor de agent beter beschermd wordt.

Klokkenluidersregeling

BZB-Fedafin is ook rechtstreeks en via de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO tussengekomen m.b.t. het wetsontwerp inzake de klokkenluidersregeling tot omzetting van een Europese Richtlijn. Een eerste versie van ontwerp bevatte een bepaling die de zelfstandige tussenpersonen op kosten zou jagen omdat ze noodgedwongen een externe speler zouden moeten aanstellen als meldingsinstantie. Er werd ons bovendien bevestigd dat deze bepaling, die niet in de Europese Richtlijn opgenomen was, in het definitieve ontwerp zal worden geschrapt.

Ook op Europees niveau

De financiële sector wordt vooral vanuit Europese regelgeving gestuurd, waardoor het van belang is dat we de nodige input kunnen geven bij voorstellen van nieuwe regelgeving of bij een wijziging van bestaande regelgeving. Daar lobbyt BZB-Fedafin niet rechtstreeks, maar wel via de Europese beroepsverenigingen BIPAR en FECIF. BZB-Fedafin kan haar input geven over de dossiers die deze verenigingen voorbereiden. Vaak worden ook de eigen Europese parlementsliden aangeschreven. Het lobbywerk stopt dus nooit en er is een voortdurende waakzaamheid nodig om de belangen van de tussenpersonen te behartigen. Daarom is het belangrijk om aangesloten te zijn bij overkoepelende federaties en om deel uit te maken van diverse adviesraden. Het is evenwel dankzij de vele leden die vertrouwen hebben in onze beroepsvereniging dat vooruitgang kan worden geboekt voor elke tussenpersoon. Met een bijzonder woord van dank voor de leden die onze beroepsvereniging interpellieren over bepaalde excessen in de regelgeving of die voorstellen doen tot verbetering van de situatie van de zelfstandige tussenpersoon.

inhoud

- 3 BZB-Fedafin helpt de openstaande vacatures van haar leden in te vullen
- 7 Bescherming tegen eenzijdige wijziging van kosten
- 8 Voortaan ook terugbetaling werkingsoverschot aan tussenpersonen
- 10 “Verandering kan je als een bedreiging of een opportuniteit zien. Wij mikken op dat laatste.”
- 14 Waar blijft de basisbankdienst voor ondernemingen?
- 16 “In een complexe en volatiele wereld hebben de meeste klanten graag een vaste vertrouwenspersoon”
- 21 Verzekeringssector niet helemaal ongeschonden uit coronacrisis
- 23 Praktijkgids als naslagwerk bij IDD-gedragsregels
- 24 De impact van digitalisering en Fintech op de Belgische banken
- 28 De veerkracht van de verzekeringssector
- 30 Op zoek naar toegankelijke en begrijpelijke informatie over financiële producten en diensten?

Gratis uitnodiging voor het Fund Insiders Forum 2021
- 31 Banksluitingsdagen in PC 341 en PC 307
- 32 Welke bijscholingsverplichtingen gelden er voor zelfstandige tussenpersonen?

Onze leden signaleren reeds enige tijd dat ze problemen ondervinden bij het invullen van vacatures. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat zowel bank-en verzekeringspecialisten op de knelpuntberoepenlijst van 2022 staan. Het gaat om adviseur kredieten, adviseur financieel vermogen, commercieel medewerker in de financiële sector, beheerder verzekeringen en verzekeringsadviseur. Samen met Sofuba, het Vormingsfonds van het PC 341, werden volgende initiatieven genomen. We vonden het dan ook hoog tijd om een dubbelinterview af te nemen met Albert Verlinden, CEO van BZB-Fedafin, en Stefan Vanluydt, Directeur van Sofuba.

Kan je het nieuwe project dat je op poten hebt gezet kort uitleggen?

Albert: We kregen al een tijdje van onze leden te horen dat ze meer en meer moeilijkheden hadden om vacatures ingevuld te krijgen, wat een algemeen probleem is gezien de huidige arbeidskrapte. Nu, als beroepsorganisatie is het onze taak om onze leden op zoveel mogelijk vlakken bij

BZB-Fedafin helpt de vacatures van haar leden in te vullen



te staan en dat is in dit geval niet anders. De Raad van Bestuur was het dan ook snel eens dat we hier een aantal initiatieven in moesten nemen, waarop we in een eerste fase onze leden hebben gevraagd ons hun vacatures te bezorgen. Deze vacatures werden onder andere doorgegeven aan onze partners VDAB, Randstad RiseSmart, Right Management e.a. Right Management verzorgt outplacement in opdracht van

Sofuba, het fonds van bestaanszekerheid voor PC 341.

Naast de samenwerking met uitzend- en outplacementbureaus heeft BZB-Fedafin zich ook ingeschreven voor een aantal jobbeurzen over het hele land. Op die manier proberen we jongeren die net zijn afgestudeerd, warm te maken om te werken bij een zelfstandig bank- of verzekeringskantoor. Om dit te

realiseren, werken we samen met onze leden die een vacature hebben. Wie is er tenslotte beter gekwalificeerd om het beroep uit te leggen dan zij die in de praktijk staan?

Je haalt aan dat jullie zullen samenwerken met outplacementbureaus. Kan je kort toelichten wat outplacement precies inhoudt?



KNELPUNTBEROEPEN

BANKSPECIALISTEN

- ! Adviseur kredieten
- ! Adviseur financieel vermogen
- ! Commercieel medewerker in de financiële sector

VERZEKERINGSSPECIALISTEN

- Beheerder verzekeringen
- Verzekeringsadviseur

Stefan: In de meeste ontslagsituaties is de werkgever verplicht een outplacementbegeleiding aan te bieden. Of het nu gaat om een carrière heroriëntatie, een nieuwe baan, een overstap naar zelfstandig ondernemerschap... de loopbaancoaches van Right Management stellen mensen in staat om weloverwogen beslissingen te nemen over hun toekomst en acties te ondernemen om hun doelen te bereiken.

Welke rol speelt Sofuba hier in?

Stefan: Sofuba werkt al enkele jaren samen met Right Management en wij hebben een zeer specifieke en doeltreffende samenwerking gecreëerd met uitstekende resultaten. Wij ondersteunen tevens alle werkgevers van A tot Z in het outplacementproces en wij hanteren een zeer 'kort op de bal'-opvolging.

Eens BZB-Fedafin-leden de vacature bezorgd hebben, wat gebeurt er dan mee?

Albert: In één van onze mailings riepen we onze leden op om ons hun vacatures te bezorgen op het e-mailadres vacatures@bzb-fedafin.be. Deze werden via Sofuba bezorgd aan Right Management. BZB-Fedafin nam de vacatures voor VDAB en Randstad RiseSmart op zich. Zij gaven de vacatures dan op hun beurt door aan hun regionale managers/medewerkers, zodat zij potentiële kandidaten uit de regio konden koppelen aan de vacature.

Stefan: Samen met BZB-Fedafin is Sofuba gestart met het verzamelen van de vacatures binnen het PC 341. Al deze

vacatures worden overgemaakt aan Right Management die deze toetsen aan alle aanvragen van outplacement bij Right Management. Bij elke opportuniteit voor het mogelijk invullen van een vacature zal een potentiële kandidaat de nodige info ontvangen om contact op te nemen met de betrokken werkgever.

Hoe ziet de samenwerking met de verschillende partners eruit?

Albert: Terwijl VDAB eerst nog eens contact opneemt met onze leden om te bekijken wie of wat ze precies zoeken, gaan Randstad RiseSmart en Right Management kijken in hun database voor outplacement om na te gaan welke potentiële kandidaten in aanmerking komen om de vacature op te vullen. Op de website van VDAB kunnen potentiële kandidaten op een vacature stuiten die zij interessant vinden en daarvoor solliciteren. Right Management en Randstad RiseSmart werken met coaches en jobhunters die mensen in outplacement begeleiden. Zij screenen op voorhand vacatures die interessant kunnen zijn voor de persoon die zij begeleiden. Uiteindelijk is het in alle

gevallen nog steeds de bedoeling dat de kandidaat zelf contact opneemt met onze leden. Bovendien vraagt geen van de bureaus waarmee we samenwerken een extra kost bij het invullen van een vacature, wat ook mooi meegenomen is.

De arbeidskrachte is een reëel probleem, hoe denk je dat met dit project te tackelen?

Albert: We zijn ons ervan bewust dat de huidige arbeidsmarkt niet de makkelijkste is. Net daarom proberen we ook in te zetten op mensen in o.a. outplacement. Dat zijn vaak personen die al heel wat ervaring hebben in de financiële of in een andere sector. In het laatste geval kunnen we deze mensen ook begeleiden om de nodige kennis te verwerven binnen de bank- en verzekeringssector. Examens kunnen worden afgelegd via ons opleidingsplatform Edfin. Ook onze aanwezigheid op de jobbeurzen is vooral bedoeld om mensen vertrouwd te maken met het beroep van de zelfstandige tussenpersonen in bank, verzekeringen en kredieten en om jonge mensen te overtuigen om te kiezen voor een job bij het lokale kantoor. Tot slot staan we nog in contact met de verschillende hogescholen die de richting financieel-verzekeringswezen aanbieden om mee te werken aan het invullen van stageplaatsen, waaruit dan mogelijks weer een aanwerving kan voortvloeien.

Stefan: Ik zie de outplacementbegeleiding als een extra troef voor het invullen van alle vacatures. Het is immers een zeer directe aanpak die al start bij het indienen van de aanvraag. ■

BEN JIJ LID VAN BZB-FEDAFIN EN OP ZOEK NAAR EEN NIEUWE MEDEWERKER VOOR JOUW KANTOOR?**BZB-Fedafin helpt jouw vacature in te vullen!**

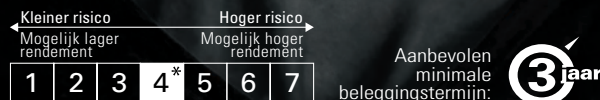
Stuur een mail naar vacatures@bzb-fedafin.be met jouw contactgegevens, functiebeschrijving, regio van tewerkstelling en eventueel een vacature in bijlage. Wij bezorgen deze aan onze verschillende partners en nemen haar mee naar de verschillende jobbeurzen.

Verlos jezelf van onzekerheden

► CARMIGNAC PORTFOLIO PATRIMOINE EUROPE

In een wereld van beleggings-opportunities mag Europa niet worden onderschat. De Patrimoine Europe strategie belegt in verschillende krachtige trends die afspelen op de Europese markt. Ongeacht de economische situatie.

Risico- en opbrengstprofiel



INFORMATIE BETREFFENDE DE RISICO'S: ***Risico- en rendementsprofiel van de klasse A EUR ACC:** Categorie 4 vanwege zijn blootstelling aan aandelen-, rente-, krediet- en valutarisico's. Risico's die in de indicator niet voldoende in aanmerking worden genomen: Het tegenpartijrisico is het risico dat een tegenpartij zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. Deze indicator geeft de jaarlijkse historische volatiliteit over een periode van 5 jaar weer en is geen betrouwbare indicatie van het risicoprofiel in de toekomst. De risicocategorie is niet gegarandeerd en kan in de loop van de tijd veranderen. • **Belangrijkste risico's van dit product - Aandelenrisico:** Het rendement van het fonds kan negatief worden beïnvloed door schommelingen in de aandelenkoersen. **Renterisico:** Renterisico houdt in dat door veranderingen in de rentestanden de netto-inventariswaarde verandert. **Kredietrisico:** Het kredietrisico is het risico dat de emittent zijn verplichtingen niet nakomt. **Valutarisico:** Het valutarisico houdt verband met de blootstelling aan andere valuta's dan de waarderingsvaluta van het fonds. **Risico van kapitaalverlies:** Het fonds biedt geen garantie voor of bescherming van het belegde kapitaal. De mogelijkheid bestaat dat de beleggers niet het volledige belegde bedrag terugkrijgen. Gelieve alle in het prospectus vermelde informatie over de risico's te lezen alvorens een beleggingsbeslissing te nemen.

KENMERKEN VAN DE KLASSE A EUR ACC DE CARMIGNAC PORTFOLIO PATRIMOINE EUROPE (VOORBEELD VAN EEN VOOR BELGISCHE RETAILBELEGERS GEREGEREERDE KLASSE): Naam van de SICAV: Carmignac Portfolio (SICAV - ICBE naar Luxemburgs recht, die valt onder Europese Richtlijn 2009/65/EG, inclusief latere wijzigingen) • Naam van het compartiment: Carmignac Portfolio Patrimoine Europe • Beheermaatschappij: Carmignac Gestion Luxembourg S.A. • Distributeur van het product in België: Carmignac Gestion Luxembourg S.A. • Beleggingsdoelstelling: Het subfonds stelt zich ten doel om over een aanbevolen beleggingsperiode van minimaal drie jaar beter te presteren dan de referentie-indicator. Het subfonds streeft naar een hoger rendement door een beleggingsstrategie toe te passen op markten voor aandelen, vastrentende waarden en krediet en in mindere mate valutamarkten. Dit op basis van de verwachtingen van de beheerder over de ontwikkeling van de economische en bedrijfsmatige omstandigheden en de marktomstandigheden. Dit Subfonds is een actief beheerde ICBE. • Referentie-indicator: 40% STOXX Europe 600 (herbelegde netto dividenden), 40% ICE BofA All Maturity All Euro Government, 20% gekapitaliseerde ESTER. Driemaandelijks geherbalanceerd. • Looptijd van het fonds: onbepaald • ISIN: LU1744628287 • Datum eerste NIW: 29/12/2017 • Publicatie van de NIW: www.fundinfo.com • Valuta van het compartiment: EUR • Waarderingsfrequentie: dagelijks • Minimale inschrijving: 1 aandeel • Aan de klasse verbonden kosten: maximale door distributeurs in rekening gebrachte inschrijvingskosten: 4%; Conversiecommissie: maximaal 1%; Lopende kosten: 1.79% • Prestatievergoeding: 20,00% van de meerprestatie als het rendement sinds het begin van het boekjaar hoger is dan dat van de referentie-indicator en er geen minderprestatie uit het verleden meer moet worden goedge gemaakt.

BELASTING IN BELGIË (natuurlijke personen) - **Taks op de beursverrichtingen (TOB)**, hef ng op terugkoop- en overdrachtstransacties van ICBE's, kapitalisatieklasse: 1,32% (max. EUR 4000). Op deze ICBE is artikel 19bis van het Wetboek van de inkomstenbelastingen (WIB 92) van toepassing omdat de ICBE meer dan 10% van haar vermogen belegt in «schuldbewijzen». Roerende voorhef ng: Voor de kapitalisatieklassen geldt dat de meerwaarde wordt onderworpen aan een bevrijdende voorhef ng van 30%.

DOCUMENTEN EN INFORMATIE IN BELGIË: Het prospectus, de essentiële beleggersinformatie (KIID), de netto-inventariswaarde en het meest recente (half)jaarsverslag kunnen kosteloos in het Frans en in het Nederlands bij de beheermaatschappij worden verkregen, per telefoon op het nummer +352 46 70 60 1 of bij Caceis Belgium S.A., de vennootschap die de financiële dienstverlening in België verzorgt, op het volgende adres: Havenlaan 86c bus 320, B-1000 Brussel. Alle beleggingsbeslissingen dienen te worden gemaakt na kennis te hebben genomen van de toepasselijke regelgevende documenten (met name het prospectus en de KIID van het betreffende product). Klachten kunnen worden gericht aan de dienst Compliance. Dit kan per post aan CARMIGNAC GESTION, 24 place Vendôme, 75001 Parijs, Frankrijk, of per e-mail aan complaints@carmignac.com of bij de officiële klachtendienst in België, via de website www.ombudsfin.com. De beheermaatschappij kan de verkoop in uw land op elk moment stopzetten. Beleggers kunnen via de volgende link toegang krijgen tot een samenvatting van hun rechten in het Frans, of het Nederlands in deel 6 zonder de titel Samenvatting van de beleggersrechten : https://www.carmignac.be/nl_BE/article-page/wettelijke-informatie-3542.

BELANGRIJKE WETTELIJKE INFORMATIE: Dit document is een marketingpublicatie van Carmignac Gestion S.A., een door de Franse toezichthouder Autorité des Marchés Financiers (AMF) erkende vermogensbeheerder, en zijn Luxemburgse dochteronderneming, Carmignac Gestion Luxembourg, S.A., een door de Luxemburgse toezichthouder Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) krachtens artikel 15 van de Luxemburgse wet van 17 december 2010 erkende beheermaatschappij van beleggingsfondsen. «Carmignac» is een gedeponeerd merk. «Risk Managers» is een aan het merk Carmignac verbonden slogan. Het document is geen juridisch, fiscaal of beleggingsadvies. Het fonds kan niet direct of indirect worden aangeboden of verkocht voor rekening of ten gunste van een «U.S. person». Dit document mag zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de beheermaatschappij niet geheel of gedeeltelijk worden gereproduceerd. • CARMIGNAC GESTION S.A. - 24, place Vendôme - F-75001 Parijs - Tel.: (+33) 01 42 86 53 35. Naamloze vennootschap met een vermogen van EUR 15.000.000 - HR Parijs B 349 501 676 • CARMIGNAC GESTION Luxembourg S.A. - City Link - 7, rue de la Chapelle - L-1325 Luxembourg - Tel.: (+352) 46 70 60 1 - Naamloze vennootschap met een vermogen van EUR 23.000.000 - HR Luxembourg B67549.



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

Bescherming tegen eenzijdige wijziging van kosten

BZB-Fedafin ziet opnieuw één van haar punten uit het politiek memorandum gerealiseerd worden.

Het parlement heeft op 3 februari 2022 het wetsvoorstel met betrekking tot de bescherming van zelfstandige tussenpersonen tegen eenzijdige verhoging of oplegging van kosten goedgekeurd.

BZB-Fedafin ijverde al enige tijd voor deze wetswijziging. In de septembereditie van Momentum namen we hier al een interview over af met Kathleen Verhelst van Open Vld.

HOE ZAT HET OOK WEER?

De wetgeving op de handelsagentuur voorziet een bescherming van de agent tegen eenzijdige wijziging van commissies. "Iedere eenzijdige wijziging van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag of de oorspronkelijk overeengekomen bedragen tijdens de uitvoering van de handelsagentuurovereenkomst is een handeling die gelijkstaat met verbreking van de handelsagentuurovereenkomst." Zo'n verbreking staat gelijk aan een opzeg door de bank en betekent dat de agent recht heeft op een eindmandaatsvergoeding en de mogelijkheid heeft om meteen, zonder onderworpen te zijn aan een niet-concurrentiebeding, aan de slag te gaan voor één van de concurrenten. Uitzondering hierop zijn de beslissingen genomen door een paritair overlegorgaan. Indien het paritair overlegorgaan een wijziging goedkeurt, dan bindt dit alle agenten en kan geen verbreking van de overeenkomst worden ingeroepen.

De afgelopen jaren hebben principalen in de financiële sector vaak gebruikgemaakt van de mogelijkheid om eenzijdig de kosten te verhogen om zo de bescherming tegen commissiewijzigingen te omzeilen.

Zelfstandige bank- en verzekeringsagenten staan daar machteloos tegenover en kunnen niet anders dan de verhoging van kosten te ondergaan, aangezien ze exclusief werken en quasi altijd onderworpen zijn aan een niet-concurrentiebeding in het contract. Indien de handelsagent toch beslist de overeenkomst op te zeggen, verliest deze niet enkel het recht op een vergoeding, maar kan hij ook de eerste zes maanden niet aan de slag gaan voor een andere principaal.

WAT VERANDERT DEZE WETSWIJZIGING?

Deze nakende wetswijziging houdt in dat voortaan iedere eenzijdige verhoging of oplegging van de kosten door de principaal een handeling is die gelijkstaat met de verbreking van de handelsagentuurovereenkomst, hetgeen betekent dat als een agent deze verbreking inroept, dit gelijkstaat aan een opzeg door de principaal. Net zoals voor de commissiewijzigingen werd hier ook het paritair overlegorgaan bevoegd gemaakt. Dit betekent dat het paritair overlegorgaan een wijziging van kosten kan goedkeuren die dan alle agenten bindt zonder dat agenten verbreking van de overeenkomst kunnen inroepen.



Voortaan ook terugbetaling werkingsoverschot aan tussenpersonen

BZB-Fedafin is zeer verheugd dat de regering beslist heeft om, in geval van een werkingsoverschot bij de FSMA, nu ook de zelfstandige tussenpersonen in bank, verzekeringen en kredieten terug te betalen in verhouding tot de geïnde bijdragen en dit vanaf dit jaar.

Als de FSMA een werkingsoverschot had, werd het betalingsoverschot terugbetaald aan de ondernemingen die onder haar toezicht stonden conform

art. 23 van het Financieringsbesluit. Daarin werd evenwel bepaald dat de terugbetaling niet gebeurde aan de tussenpersonen. De afgelopen jaren

was er telkens een aanzienlijk overschot. Door dit overschot te verdelen onder de ondernemingen zoals de kredietinstellingen, verzekerings- en beleggingsondernemingen met uitsluiting van de tussenpersonen, gebeurde er eigenlijk telkens een transfer van de tussenpersonen naar deze ondernemingen. BZB-Fedafin merkte op dat dit niet correct was. Ze had dan ook de vraag tot terugbetaling aan de tussenpersonen in geval van een werkingsoverschot opgenomen in haar politiek memorandum en bij de verschillende kabinetten van de huidige regering aangekaart, beargumenteerd en gevraagd om dit recht te zetten. We zijn als beroepsorganisatie dan ook heel blij hier eindelijk resultaat van te zien. Gezien het grote aantal tussenpersonen gaat het sowieso niet om grote bedragen. De nieuwe regeling treedt in werking vanaf 2022. ■



Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

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

7 redenen om voor eb-lease te kiezen

- 1 Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt**
... adviseert u over de ingediende dossiers en garandeert een snelle afhandeling.
- 2 We beperken de kosten en vergoeden competitief**
Eb-lease rekent nooit schattingskosten aan.
- 3 Gespecialiseerd advies**
Eb-lease staat voor 35 jaar ervaring en expertise in kredietverlening voor zowel hypothecair krediet, zakenkrediet, financiële leasing en renting.
- 4 We beslissen zeer snel**
U krijgt zeer snel feedback over de dossiers die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.
- 5 We onderzoeken elke kredietaanvraag**
We behandelen elk dossier met het nodige vakmanschap.
- 6 We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak**
We beperken de werklast voor u als makelaar en de doorlooptijd voor uw klant tot het absolute minimum.
- 7 Respect voor uw klantenportefeuille**
Uw klant is en blijft uw klant.



“Verandering kan je als een bedreiging of een **opportuniteit** zien. Wij mikken op dat laatste.”

Na een drie jaar lang overleg was op 31 december 2021 de deal rond: Crelan neemt AXA Bank Belgium officieel over. Dit brengt uiteraard heel wat veranderingen mee voor de klanten van Crelan en AXA Bank België, maar ook voor de zelfstandige tussenpersonen. Hoog tijd dus voor een dubbelinterview met Philippe Voisin, CEO van Crelan en AXA Bank en Joris Cnockaert, CCO Crelan en AXA Bank.

Wat is het voordeel van de fusie tussen Crelan en AXA Bank?

Philippe Voisin: Een van de voordelen, zo niet het grootste, is dat we door de verworven schaalgrootte sneller kunnen schakelen. De manier waarop mensen bankieren verandert razendsnel. Schaalgrootte wil zeggen dat je voor meer klanten sneller op de bal kunt spelen.

Tegelijkertijd zijn er veel gelijkenissen tussen beide banken. We steunen op een sterk lokaal verankerd kantorennet en een hoge klantentevredenheid. We mikken beide op de markt van gezinnen, kleine zelfstandigen en ondernemers. De combinatie van beide – onze bestaande sterktes samenvoegen en die schaalgrootte exploiteren – is de win-win waar wij enorm sterk in geloven.

Een belangrijke investeringspost is weliswaar de digitale dienstverlening. De digitale evolutie of noem het eerder revolutie is zeker nog niet op haar eindpunt, noch het verwachtingspatroon van de consument op dat vlak. Het aanbieden van performante digitale apps die de werking van onze kantoren ondersteunen vraagt continue aandacht en investeringen.

Crelan en AXA Bank Belgium hebben door een doordacht beleid altijd

behoorlijke resultaten geboekt en raakten nooit in de problemen, ook niet tijdens de financiële crisis. Maar elk apart zijn we wel net iets te klein.

De overname brengt daar verandering in. De Groep Crelan (n.v.d.r. sinds 31/12/2021 zijn dat Crelan, Europabank en AXA Bank Belgium) vormt nu naar balanstotaal de vijfde bankengroep onder de Belgische retailbanken.

Onze investeringen doen we voortaan voor dubbel zoveel klanten, bijna 1,8 miljoen om precies te zijn. En belangrijk: door het sterk gelijkende profiel van beide banken kennen we het metier door en door. We starten niet op onbekend terrein.

U zei daarnet: “één van de voordelen”. Zijn er nog andere?

Philippe Voisin: Ik zie de fusie vooral als een verhaal van samenwerken, van samen voor beter te gaan. We hebben nu de luxe én ook de plicht om kennis, knowhow en ervaringen te delen. Elkaars werkwijze leren kennen is verrijkend en verhindert dat je vastroest in een eenzijdig denkpatroon. Die samenwerking moet een meerwaarde creëren. Niet alleen voor de bank, maar ook voor de klanten, de agenten en de medewerkers. Daar ben ik van overtuigd.

Crelan en AXA Bank zijn beide uitdagers van de grootbanken. We voelen ons prima in de rol van uitdager. We gaan niet naast onze schoenen lopen en blijven trouw aan ons DNA. Onze klanten weten wat ze aan ons hebben. Aan ons om elke dag te bewijzen dat we dat vertrouwen waard zijn.

Hoe reageerden de medewerkers?

Philippe Voisin: Bij de bekendmaking van het afronden van de overname, begin januari, ontvingen we heel wat positieve reacties, zowel van de collega's op de zetels als van onze zelfstandige bankagenten.

Je zou echter ook kunnen vragen of de medewerkers niet ongerust zijn. Dat laatste kan je nooit uitsluiten, verandering brengt dat met zich mee. Maar over het algemeen merk ik dat er vooral tevredenheid en fierheid leeft. Je mag niet vergeten dat Crelan tot voor kort nog een *less significant institution* was. En toch zijn we erin geslaagd om een grotere bank - die als *significant institution* onder het toezicht staat van de ECB - over te nemen. Dat is een primeur in België en ook een van de zeldzame keren in Europa.

Ook bij de AXA Bank-collega's merk ik positivisme en vooral opluchting omdat de overname nu achter de rug is. Er is appreciatie omdat AXA Bank Belgium nu opnieuw tot een Belgische financiële groep hoort en Crelan een sterk gelijkaardige werkwijze hanteert. Ons gemeenschappelijk toekomstverhaal biedt heel andere en meer duurzame perspectieven dan bijvoorbeeld deze van een pure investeerder als overnemer. Het verheugt me ook dat er veel enthousiasme is langs beide kanten om elkaar beter te leren kennen en er samen in te vliegen.

En wat die ongerustheid betreft?

Joris Cnockaert: We zijn nu volop gestart om de fusie – gepland tegen de lente van 2024 – voor te bereiden. De komende jaren zullen we dus nog meer dan anders met veranderingen of *change* te maken krijgen. Als bedrijf willen we daar heel open en transparant mee omgaan en over communiceren.



Joris Cnockaert, CCO Crelan en AXA Bank en Philippe Voisin, CEO Crelan en AXA Bank

Zowel bij AXA Bank Belgium als bij Crelan heeft er altijd een cultuur van overleg geleefd, met de syndicale partners en met de agentenvertegenwoordigers. Dat laatste blijft zo. Voor elke fase van de fusie willen we voldoende tijd nemen en ze met de verschillende stakeholders bespreken. We zetten ook heel sterk in op *change management*, want verandering kan je als een bedreiging of een opportuniteit zien. Wij mikken op dat laatste.

Wat zijn de eerste zaken die u gaat aanpakken nu de overname rond is?

Joris Cnockaert: Naar de buitenwereld zal er nog niet veel wijzigen. Crelan en AXA Bank Belgium blijven als twee aparte banken op de markt opereren en dat tot

de fusie in het voorjaar van 2024. Maar achter de schermen zijn we uiteraard deze fusie helemaal aan het voorbereiden en is het de bedoeling om samen te werken waar dat al mogelijk is.

Ikzelf ben sinds 1 januari als CCO bevoegd voor de commerciële activiteiten. De eerste kennismakingsmeetings met de agentenvertegenwoordigingen zijn al achter de rug en ik merk op het terrein heel veel enthousiasme en 'goesting' om ervoor te gaan.

In de komende maanden zullen we ook de hele commerciële werking van Crelan en AXA Bank analyseren en bepalen hoe we deze kunnen integreren. Dan heb ik het onder andere over het producten- en



dienstenaanbod, de *pricing*, de vergoedingsstructuren, de commerciële politiek, enz.

Vele zaken zullen pas vanaf de fusie uitgevoerd kunnen worden, maar we bekijken ook of er geen *quick wins* mogelijk zijn zoals de verkoop van CrelanCo-aandelen en van betaalterminals van Europabank via de AXA Bank-kantoren.

En dan is er nog het omvangrijke IT-luik. Ook daar zijn verschillende projecten lopende die de migratie van de AXA Bank-data naar het Crelan-IT-platform minutieus voorbereiden. We trekken hierbij een budget uit van 131 miljoen euro voor de migratie en integratie en nog eens 50 miljoen euro voor verdere modernisering.

Waar ziet u Crelan bank binnen 3 jaar?

Joris Cnockaert: Tegen dan zijn we al als één fusiebank onder Crelan-logo operationeel op de markt. We hebben dan ook al de fase van optimalisatie doorlopen. Dat is een periode van enkele maanden na de fusie waarin we ons willen focussen op de *finishing touch*. Waar kunnen we het nog beter en efficiënter aanpakken?

De 5de positie op de markt, onze samenwerkingsverbanden binnen de groep en onze distributieovereenkomsten met onze externe preferente partners zowel voor verzekeringen als beleggingsproducten zullen ons sterkere mogelijkheden bieden die we dan voluit kunnen aanwenden.

Welke rol zal de fusiebank spelen in het huidige bankenlandschap?

Philippe Voisin: Onze toekomstige strategie past in het DNA van beide banken. We gaan voor eenvoud in bankieren. Uitermate dicht bij onze klanten. Eenvoud en proximateit. Een bankier moet het leven van zijn klant faciliteren, niet complexer maken. In essentie blijven we de bank die de kracht van een netwerk van zelfstandige bankagenten naar voren brengt.

Het advies op maat, dat de agent door zijn/haar kennis van de lokale leefgemeenschap en de klanten kan brengen, blijft onze USP (n.v.d.r. *unique selling proposition*). Dit willen we aanvullen en versterken met gebruiks-vriendelijke digitale toepassingen en de dienstverlening van een *customer care center*. Op die manier willen we onze klanten het gevoel en de service geven van een nabije en beschikbare bankier 24/7.

We geloven ook niet in de verkoop van louter producten. We denken in termen van financiële totaaloplossingen op belangrijke levensmomenten van de particuliere en professionele klanten, we noemen dat *customer journeys*. Hiervoor hebben we onze eigen bankproducten aangevuld met schadeverzekeringen van AXA Belgium, levensverzekeringen van Allianz en beleggingsformules van Econopolis Wealth Management, Amundi en AXA Investment Managers.

Met een gespecialiseerd aanbod voor de Belgische land- en tuinbouwers blijven we ook trouw aan onze roots.

Tot slot vind ik het ook belangrijk dat we onze maatschappelijke rol blijven opnemen met een duurzaam beleid en initiatieven via Crelan Foundation. Termen als nabij & beschikbaar, nuchter & oprecht, in vertrouwen, klantvriendelijk, professioneel & resultaatgericht zullen essentieel zijn in onze werking.

De fusiebank zal uiteindelijk door meer dan 800 kantoren worden vertegenwoordigd. Hoe ziet u het kantorennet evolueren en op welke termijn ziet u dit?

Joris Cnockaert: In alle eerlijkheid, 800 kantoren is veel en we willen hier naar een consolidatie gaan. Maar hier wil ik toch een aantal kanttekeningen bij maken.

Een kantorennet is veel meer dan de optelsom van het aantal gebouwen. De grootte van het kantoor speelt een rol, ook de aanwezige kennis en expertise is belangrijk. Minder gebouwen betekent daarom niet minder toegankelijk voor de klant! Wel integendeel.

De rol van de bankagent is het laatste decennium heel sterk geëvolueerd naar quasi uitsluitend verstrekken van advies en niet langer uitvoeren van transacties. De mate waarin een agent erin slaagt om proactief de klanten te benaderen met gepaste oplossingen bepaalt het succes van een kantoor. De zelfstandige bankagenten weten dat als geen ander.

Crelan en AXA Bank werken met nog relatief kleine kantoorteam, terwijl er almaar meer specialisatie verwacht wordt van kantoormedewerkers. Samenwerking tussen lokale kantoren kan hier vaak een oplossing bieden. Dat is een evolutie die trouwens al verschillende jaren aan de gang is binnen de financiële sector, ook bij Crelan en AXA Bank.

Dat laatste is bij onze banken altijd een eerder natuurlijk en zeker geen geforceerd proces geweest. Datzelfde proces zie ik zich ook in de komende jaren doorzetten. Vanuit die optiek is het moeilijk om daar een precies cijfer op te kleven. Qua timing kan ik wel meedelen dat effectieve fusies tussen een Crelan- en AXA Bank-kantoor juridisch pas mogelijk zullen zijn als ook Crelan en AXA Bank zelf gefusioneerd zijn.

Welk advies kunt u meegeven aan uw agenten van zowel Crelan als AXA Bank Belgium?

Philippe Voisin: Ik zou vooral graag een warme oproep doen aan onze agenten. Namelijk: geloof in ons project en smijt je er 100% voor. De fusie van Crelan en AXA Bank Belgium is een doordachte beslissing die ons sterker zal maken en een win-win moet creëren, niet alleen voor de bank zelf maar ook voor jou, voor alle bankagenten en medewerkers en de bijna 1,8 miljoen klanten van de groep Crelan.

■



**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.

Waar blijft de basisbankdienst voor ondernemingen?

In een recente uitspraak stelt de rechtbank van eerste aanleg van Brussel de Belgische Staat aansprakelijk voor het ontbreken aan een uitgewerkte regeling voor de basisbankdienst voor ondernemingen.

Deze concrete zaak had betrekking op een bankrelatie die werd beëindigd tussen BNP Paribas Fortis en een onderneming die zich richtte op de verhuur van panden in het Antwerpse Schipperskwartier. De onderneming in kwestie ondervond aanzienlijke moeilijkheden bij het afsluiten van een bankrelatie. Verschillende banken weigerden een bankrelatie met deze onderneming aan te gaan.

DE BASISBANKDIENST

Op 8 november 2020 werd de zogenaamde basisbankdienstwet goedgekeurd in het Parlement. Deze wet is er in de eerste plaats op gericht om ondernemingen die problemen ondervinden om een bankrelatie af te sluiten toch een basisbankdienst aan te bieden en zo toegang te verlenen tot het elektronisch betaalverkeer.

Concreet omvat de basisbankdienst zo onder meer het storten van cash geld op een bankrekening, het uitvoeren van overschrijvingen naar andere bankrekeningen, overboekingen, betaling van facturen, domiciliëringsopdrachten en andere elektronische

Meer en meer stellen we vast dat de getroffen ondernemingen zich rechtstreeks tegen de banken beginnen te keren, en dit met succes.

betalverrichtingen. De basisbankdienst omvat geen diensten die betrekking hebben op het verstrekken van krediet.

De ondernemingen die gebruik zouden willen maken van de basisbankdienst, moeten eerst aantonen dat zij er via de normale commerciële weg niet in geslaagd zijn om zelf een bankrelatie op te starten. Veelal gaat het over ondernemingen die actief zijn in de zogenaamde 'rode horeca', diamantondernemingen, overige horeca-ondernemingen, gokkantoren, enz. Deze ondernemingen worden niet zelden geconfronteerd met grotere hoeveelheden aan cash geld.

WITWASRISICO'S EN VERHOOGD TOEZICHT

Deze ondernemingen dragen zo een verhoogd witwas- en compliancierisico met zich mee. Dit geeft uiteraard

Brecht Debruyne
Advocaat bij
DBRN Business Law



aanleiding tot een verhoogde waakzaamheid bij de bank. Banken besluiten sneller een bankrelatie te beëindigen met zo'n onderneming of gaan eenvoudigweg niet in op een aanvraag tot opening van een nieuwe bankrelatie.

Deze praktijk om risicovolle ondernemingen af te stoten, is niet geheel onschuldig. Zo heeft de Europese toezichthouder over de banken (EBA) recent zijn bezorgdheden geuit over het vaker vastgestelde fenomeen van *de-risking*, waarbij banken de klanten met een hoog risicopotentieel systematisch van hun systemen uitsluiten. Dit fenomeen is het gevolg van een steeds strenger wordende antiwitwaswetgeving en een grotere toename van monitoringsverplichtingen op betaalstromen. Ondernemingen waarin echter veel cash geld omgaat, komen zo op de radar van de banken terecht en dwingen de banken tot bijkomend toezicht.

Als deze hoge risico-ondernemingen systematisch afgestoten worden en dus niet meer gemonitord kunnen worden,

geeft dit evenzeer problemen vanuit een antiwitwasbeleid. De uitrol van een basisbankdienst tracht dit risico net te ondervangen.

DE OVERHEID BLIJFT IN GEBREKE

Ondanks de invoering van deze basisbankdienstwet, heeft de regering tot op heden jammer genoeg nagelaten om een concreet en werkbaar mechanisme uit te rollen op basis waarvan deze wet praktisch kan worden uitgevoerd. De wet zelf voorzag in een inwerkingtreding op 1 mei 2021, maar tot op vandaag is er nog steeds geen werkbaar systeem uitgerold.

De onderneming uit het Schipperskwartier klaagt dit met succes aan. De rechtbank stelt vast dat de overheid nalatig is omdat er maar geen werk wordt gemaakt van een degelijke invoering van de basisbankdienst en veroordeelt de Belgische Staat tot een (eerder symbolische) schadevergoeding van 2.500,00 euro.

TOEKOMSTIGE CLAIMS

Het is nog maar de vraag of deze uitspraak voor de getroffen 'bankloze'

ondernemingen een oplossing biedt. Een beperkte schadevergoeding lost immers het probleem van het gebrek aan een bankrelatie niet op.

Meer en meer stellen we vast dat de getroffen ondernemingen zich rechtstreeks tegen de banken beginnen te keren, en dit met succes. Zo werd recent nog een grootbank veroordeeld tot het verplicht in stand houden van een bankrelatie met een andere pandhouder uit het Schipperskwartier en dit tot zolang de regering geen werk heeft gemaakt van de uitrol van de basisbankdienst.

Daarnaast heeft deze uitspraak van de rechtbank een aanzet gegeven voor al die ondernemingen die schade lijden als gevolg van het gebrek aan een bankrekening. De overheid mag zich dus nog wel aan wat vorderingen verwachten.

Hoog tijd dus dat de regering werk maakt van de verdere uitrol van deze basisbankdienst.



“In een **complexe** en **volatiele** wereld hebben de meeste klanten graag een vaste **vertrouwenspersoon**”

De coronacrisis houdt ons intussen al 2 jaar in de ban. Banken en verzekeringsmaatschappijen staan hierdoor voor gigantische uitdagingen en ook de impact op de zelfstandige tussenpersoon valt niet te minimaliseren. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? We vroegen het aan Dirk Vanderschrick, CEO Belfius Insurance en Philippe Voisin, CEO Crelan en AXA Bank.

BELFIUS INSURANCE

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

Zoals zo vaak in crisistijden stijgt het belang van verzekeringen. Vaak zijn het crisissen zoals Covid-19 die mensen bewust maken van de risico's die ze lopen. Nooit eerder kregen we als verzekeraar zoveel vragen. Zo vragen veel mensen zich bijvoorbeeld af of ze voldoende verzekerd zijn als zijzelf of een gezinslid in het ziekenhuis belanden. Zeker het aantal vragen over verzekeringen gezondheidszorg is exponentieel toegenomen.

Crisissen zoals Covid-19 en daarna ook de overstromingen van 2021 tonen dat we als verzekeraar een belangrijke rol spelen in onze samenleving. Bij gebeurtenissen als deze komen we niet alleen financieel tussen, we proberen onze klanten ook bij te staan op menselijk vlak.

Beide gebeurtenissen bevestigen dat de strategische keuzes die we de voorbije jaren

en maanden maakten, namelijk de focus leggen op klanttevredenheid, *digital* en *human*, duurzaam ondernemen, sterk financieel beheer; de juiste keuzes waren. En als we de samenleving nog beter willen ondersteunen, moeten we ons voortdurend afvragen wat we naar de toekomst toe nog meer en beter kunnen doen voor onze klanten qua bewustmaking van de risico's van het leven, qua producten, qua dekkingen en service.

En dat doen we. Zo blijven we investeren in het digitale om onze klanten beter te serviceren en onze agenten beter te ondersteunen. Verder bekijken we ook hoe we de bewustwording, die nu vooral hoge toppen scheert tijdens crisissen, ook daarbuiten kunnen verhogen zodat onze klanten nog beter op de hoogte zijn van de mogelijke impact van de risico's van het leven en de noodzaak zich goed te verzekeren.

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

Naast het feit dat we onze klanten bewust

moeten blijven maken van het belang zich goed te verzekeren tegen de risico's van het leven, bestaat onze grootste uitdaging erin relevant te blijven. En om dat te blijven, moet je jezelf voortdurend aanpassen. Want samen met de wereld die met een sneltreinvaart verandert, veranderen ook de risico's. Het is onze taak om onze klanten niet alleen te wijzen op die nieuwe risico's, maar er ook voor te zorgen dat ze er goed tegen verzekerd zijn.

Ik geef drie voorbeelden:

- 1) **De klimaatverandering.** We worden de laatste jaren geconfronteerd met extreme weersomstandigheden, de overstromingen van juli 2021 en de droogte van 2018 en 2020 zijn er voorbeelden van. Helaas zijn ze geen alleenstaand feit, maar een nieuwe realiteit waaraan we ons moeten aanpassen. In het licht van deze nieuwe realiteit is het absoluut noodzakelijk dat we met de autoriteiten een nieuw wettelijk kader vastleggen dat ons in staat stelt onze klanten goed te beschermen en onze maatschappelijke rol ten volle te spelen.
- 2) **Nieuwe technologieën.** Neem nu de elektrische en de zelfrijdende auto's, innovaties die ons als verzekeraar rechtstreeks aanbelangen. Want hoe positief deze evolutie ook is, de klant verwacht uiteraard dat ook zijn elektrische wagen goed verzekerd is. Aan ons dus om een verzekeringsantwoord te geven op vragen die voortkomen uit technologische vernieuwingen.
- 3) **Cyberfraude.** Het was al een aandachtspunt, maar zeker tijdens de lockdowns is de cyberfraude enorm toegenomen. Ook steeds meer van onze klanten worden hier het slachtoffer van en we krijgen hier heel veel vragen over. Ook hier kunnen we een belangrijke, dubbele rol spelen: cyberfraude proberen te voorkomen door preventie en onze klanten bij te staan als het toch misgaat via, bv. een verzekering cybersecurity.

Het zijn maar drie voorbeelden van uitdagingen waar ook wij als verzekeraar mee geconfronteerd worden en waarop



Dirk Vanderschrick, CEO Belfius Insurance

we vooral een adequaat antwoord moeten formuleren.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

Zelfstandige tussenpersonen zijn en zullen belangrijk blijven. Maar ik zie hun rol wel veranderen, dat is trouwens al volop bezig. Van het vroeger meer generalistische advies evolueert het naar steeds specifiekere en gedetailleerdere advies. Ik vergelijk het graag met de medische sector. Vroeger gingen we voor alles naar onze huisdokter, nu gaan we veel sneller naar een specialist. En precies die rol van specialist is de rol die onze zelfstandige agenten steeds vaker moeten opnemen. Antwoorden op meer algemene vragen vindt de klant op onze site, apps, via chatbots enz. Die evolutie zorgt ervoor dat de agent ook meer ruimte heeft om regelmatig een check-up-gesprek te doen. Op die manier kennen onze agenten hun klanten ook veel beter en weten ze wat er bij hen leeft.

Zij zijn ook op de hoogte van wijzigingen in het leven van de verzekerde waardoor nieuwe of extra bescherming via

verzekeringen nodig is (bv. cybersecurity). Sommige klanten worden helaas ook het slachtoffer van een drama en ook dan is de rol van onze agent zeer cruciaal, nl. aan de zijde van de klant staan en helpen waar mogelijk. Het menselijke, het empathische blijft dus ook zeer belangrijk. Op basis van alle informatie die ze zo verzamelen, kunnen ze inspelen op eventuele behoeften en zo onze klanten veel gericht helpen.

Verder wordt het beroep van verzekerings-tussenpersoon professioneler met de tijd. Nieuwe tools, digitale ondersteuning, nieuwe wetgeving, enz. Het zijn noodzakelijke en logische evoluties in een wereld die steeds complexer en sneller wordt. Maar hoe logisch ze ook zijn, het zijn telkens grote uitdagingen.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Investeer tijd in je klanten om hun noden beter te begrijpen en investeer tijd in je eigen ontwikkeling om beter te kunnen inspelen op die noden.



De tevredenheid van de klant blijft centraal staan. Als we een klant tevreden willen houden, moeten we hem zo goed mogelijk kennen, om zo te kunnen anticiperen op zijn behoeftes. Achter elke wijziging in het leven van een klant schuilt immers mogelijk een risico dat niet gedekt is, bv. een 18-jarige zoon of dochter die begint te rijden met de wagen van zijn of haar ouders moet gemeld worden, zodat de bescherming optimaal is en blijft. De nabijheid van de tussenpersoon is daarvoor cruciaal.

Verder is het cruciaal dat de zelfstandige agent zich voortdurend blijft ontwikkelen om doeltreffend te blijven. Nieuwsgierig blijven om verder te kunnen ondernemen en groeien.

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

We zijn bij de beste (in 2020 wonnen we nog, de resultaten van 2021 zijn nog niet gekend) digitale verzekeraars en daar mogen we fier op zijn. We hebben daar immers fors in geïnvesteerd, kijk maar naar onze App-normale verzekering in de Belfius-app of de chatbot myBo die onze klanten toelaat om een schadegeval aan te geven in een paar minuten.

Wat de toekomstige rol van de tussenpersoon betreft, blijven we geloven en investeren in een model waar digitaal en fysiek perfect complementair zijn. Digitaal biedt de mogelijkheid om snel een klant te verzekeren en te helpen waar nodig. Maar ook de tussenpersoon blijft van cruciaal belang. In een complexe en volatiele wereld hebben de meeste klanten immers graag een vaste vertrouwenspersoon. Met onze drie merken (Belfius, DVV en Corona) kunnen wij alle types klanten bedienen.

CRELAN EN AXA BANK

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



Philippe Voisin, CEO Crelan en AXA Bank

Corona heeft niet zozeer een impact op de strategie, maar wel op onze werkwijze. Het was dus vooral kwestie van de nieuwe werkwijze zo goed mogelijk af te stemmen op onze doelen.

Nabijheid, beschikbaarheid, klantvriendelijkheid en een gepersonaliseerd deskundig advies vormen de kern van onze manier van bankieren. Onze zelfstandige agenten en adviesgesprekken staan hierbij centraal. Voor de komst van corona was het heel vanzelfsprekend dat adviesgesprekken fysiek op kantoor plaatsvonden, dat de collega's effectief op de zetels vergaderden en dat we regelmatig infomomenten voor alle collega's samen organiseerden. Die fysieke contacten zaten en zitten nog steeds in ons DNA. En plots was dat niet meer of beperkt mogelijk. We moesten dus niet alleen snel schakelen, maar er ook voor

zorgen dat het persoonlijke contact met onze klanten, collega's en kantoormedewerkers behouden bleef. Hiervoor hebben we kunnen rekenen op de inventiviteit en vooral de motivatie van onze collega's op de zetels en van de agenten en hun medewerkers.

De collega's op de zetels konden al twee dagen van thuis werken, maar de volledige omschakeling naar thuiswerk vroeg toch nog extra IT-investeringen en –aanpassingen. Het gemis aan fysieke contacten hebben we opgevangen met digitale vormen van communicatie en door af en toe kleine attenties aan huis te bezorgen.

Ook in de kantoren hebben we snel en efficiënt geschakeld en daar ben ik onze agenten en hun medewerkers enorm



dankbaar voor. Want uiteindelijk waren het wel zij die de grootste kans op besmetting liepen. Onze kantoormedewerkers zijn altijd bereikbaar gebleven, via digitale gesprekken tijdens volledige lockdowns, op afspraak in kantoor en van zodra mogelijk en mits de nodige veiligheidsvoorzieningen ook opnieuw zonder afspraak tijdens de gekende openingsuren.

Die continue bereikbaarheid was belangrijk voor onze klanten en werd ook gewaardeerd. In die zin dat we in heel deze periode onze commerciële resultaten nog sterk hebben zien stijgen. Om het figuurlijk uit te drukken: onze agenten hebben de coronavuurhaard als ervaren brandweerlui vanuit de eerste lijn geblust.

Corona gaf niet alleen een extra boost aan het gebruik van de digitale betaalkanalen, maar heeft ook onze manier van werken permanent gewijzigd. Binnen de bank hebben we het project *New way of working* opgestart met meer mogelijkheden op vlak van thuiswerk en meer autonomie bij het regelen van het werk voor onze collega's van de zetels. Maar ook voor onze agenten investeren we in extra hard- en software zodat op afstand werken ook voor hen makkelijker wordt.

Als corona dan toch een positief effect heeft gehad, dan is het wel dat het ons heeft laten inzien dat om efficiënt te werken verre verplaatsingen niet altijd nodig zijn. De digitale communicatievormen hebben een vaste stek gekregen in onze zetels en bankkantoren, maar het 'échte' contact zal daarnaast zijn waarde behouden, zeker in een bank als de onze.

Op maatschappelijk niveau vind ik het persoonlijk heel belangrijk dat we onze rol hebben opgenomen door bereikbaar te blijven voor de klanten maar ook door vormen van betalingsuitstel op de kredieten toe te staan al voor dat de sectorregeling was uitgewerkt.

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

Dat blijven dezelfde als voorheen en ze gelden trouwens voor de hele financiële

sector, namelijk de kosten zo efficiënt mogelijk beheren en de inkomsten doen stijgen en dit als antwoord op de aanhoudende lage rentemarges.

Daarin kadert uiteraard ons fusieproject met AXA Bank Belgium. Het laat ons voldoende schaalgrootte verwerven om efficiënter en rendabeler te kunnen opereren.

Veel aandacht gaat dan ook uit naar de voorbereiding van de fusie tegen de lente van 2024. Het is alvast een uitdaging of noem het eerder een ambitie om de transitie van twee banken naar één fusiebank zo vlot en geruisloos mogelijk te laten verlopen voor de klanten van Crelan en AXA Bank Belgium. En vanzelfsprekend moet ondertussen ook de *business as usual* zijn gewone gang gaan.

Daarnaast wil ik blijven focussen op de klanten. Onze klanten moeten centraal blijven staan en de vertrouwensband met hen moeten we koesteren en uitdiepen.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

De uitdaging is om gepast in te spelen op een aantal fundamentele wijzigingen van de laatste jaren. Proactief de klanten benaderen met gepast advies is nodig nu de meerderheid van de klanten de basistransacties zelf uitvoert en daarvoor niet meer op het kantoor langskomt. Zich continu bijscholen om gespecialiseerde materie eenvoudig en correct te kunnen voorstellen aan de klanten is eveneens een uitdaging. Ook timemanagement en discipline zijn van belang omdat een aantal administratieve taken vanuit het wettelijk en reglementair kader zoals klantenidentificatie, AML, MiFID ... extra aandacht en tijd vragen. Daarnaast moet een financieel tussenpersoon ook ondernemer en *people manager* zijn om de eigen zaak te laten groeien. Van hen wordt dus veel verwacht en dat is niet altijd evident. Daarom zorgen we bij Crelan ook voor een goede coaching en een aangepast vormingsaanbod.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Bij Crelan kan een beginnend agent altijd rekenen op een persoonlijke begeleiding van zijn regiomanager en van onze dienst agentsupport. Ook de collega's van vorming staan klaar met een aangepast vormingstraject.

Beginnende agenten adviseren we om in een bestaande portefeuille te participeren of deze over te nemen. Een kantoor samen met een zakelijke partner opstarten, biedt het voordeel dat je taken en verantwoordelijkheden kan delen. Een goed businessplan en een uitgedachte organisatiestructuur zijn eveneens een noodzaak. Tot slot is het ook belangrijk om tijdig te investeren in medewerkers en hun vorming, want zij kunnen een belangrijke spil vormen in de verdere groei van het kantoor.

Een startende agent geeft blijk van een ziel voor ondernemen en dat moeten we niet alleen aanmoedigen, maar ook respecteren en ondersteunen.

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

De meerwaarde die onze zelfstandige bankagenten bieden in de vorm van een gepersonaliseerd deskundig advies, gebaseerd op de kennis van de lokale markt, blijft de kern van onze strategie. De kanalen die we daarnaast aanbieden, vullen dit advies aan en/of nemen de agent een aantal administratieve taken uit handen. Dat zijn een op te richten *customer care center* enerzijds en onze digitale bankkanalen myCrelan en de mobile app anderzijds. Bij deze laatste willen we vooral een *smart follower* zijn.

De Crelan- en AXA Bank-collega's bereiden momenteel een nieuwe mobile app voor waarbij we de meest courante bancaire transacties zo gebruiksvriendelijk mogelijk willen aanbieden.

Deze kanalen zullen in de toekomst ook zoveel mogelijk met elkaar communiceren, zodat onze klanten 24/7 kunnen bankieren en steeds op de hoogte zijn van de stand van zaken van hun lopende projecten.

■



APRIL

Schade brand wetgeving

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

Schade brand - Assuralia conventies (Deel 1)

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

Aansprakelijkheid van de eigenaar en de huurder

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

Afstand van verhaal in de brandverzekering

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

Schade brand - Assuralia conventies (Deel 2)

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

Brandpolis diverse topics

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

Brand eenvoudige risico's: aansprakelijkheid

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

Update personenbelasting 2022

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

Technische verzekeringen

- 21, 28 april en 5 mei 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 18 punten verzekering

Brand eenvoudige risico's: toepassingen

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

Verzekeringen als beleggingsproduct

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

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 3

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

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

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

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - Les 4

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

Brand eenvoudige risico's: wetgeving

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

Initiatie RDR en het aanrijdingsformulier

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

Waardebepaling bij fusie en overname

- 28 april 2022 | 13u30 - 17u00
[Mercure Hotel Roeselare](#)

Schrijf in via:

www.edfin.be

Onze partners:



Verzekeringssector niet helemaal ongeschonden uit coronacrisis

Uit cijfers van sectorfederatie Assuralia blijkt dat het gezamenlijke incasso van de verrichtingen leven en niet-leven daalt met 2,3% van 28,7 miljard euro in 2019 naar 28,1 miljard euro in 2020. De verzekeringsmakelaar was het populairste distributiekanaal van verzekeringen in 2020, ondanks de coronacrisis. De makelaars boeken vooral terreinwinst bij de individuele levensverzekeringen (tak 21, 23 en 26) en bij groepsverzekeringen.



De verzekeringsmakelaars waren in 2020 goed voor maar liefst 52,1% van het totale incasso leven en niet-leven en stegen hiermee iets meer dan 2,0% ten opzichte van 2019. Dit in tegenstelling tot de agenten en bankverzekeraars die er 2,2% op achteruitgingen in 2020 en daarmee instaan voor ongeveer één vierde van het totale incasso. De agenten zien voor nagenoeg alle verzekeringsproducten hun marktaandeel toenemen, zij het in bescheiden mate. Het is wel opmerkelijk

dat de nieuwe productie van pensioen-spaarverzekeringen in sterk toenemende mate via agenten verloopt. Ze behalen hierbij 28,3% marktaandeel, tegenover 23,3% in 2019. De directe kanalen halen ook in 2020 hun grootste marktaandeel bij de groepsverzekeringen. Verder stond 2020 natuurlijk bekend als het jaar waarin COVID-19 uitbrak. De coronacrisis daagde de verzekeringssector uit om creatief te zijn en ook meer in te zetten op het digitale, waardoor de verzekeringsdistributie uiteindelijk 'fygitaler' werd.

EVOLUTIE PREMIE-INKOMEN BELGISCHE VERZEKERINGSMARKT

Over het algemeen is er een daling van 2,3% waar te nemen voor het geheel van de verzekeringen niet-leven en leven. Assuralia denkt dat de daling van het premievolume van de individuele levensverzekeringen in 2020 mogelijks te wijten is aan het

belang dat burgers hechten aan financiële producten met een hoge liquiditeit.

GEHEEL VAN DE VERZEKERINGEN NIET-LEVEN EN LEVEN

Ten opzichte van 2019 daalde het premie-incasso van de bankverzekeraars en de exclusieve netwerken met 9,5%. Dat van de directe kanalen daalde met 0,5%. De enige stijging die op dat vlak viel waar te nemen, was de toename in het premie-inkomen van de makelarij. Dat steeg met 1,3%.

Uit de cijfers van Assuralia blijkt dat de makelaars het grootste marktaandeel hebben in distributievormen leven en niet-leven, nl. 52,1%. Op de tweede plaats volgen de exclusieve netwerken en bankverzekering met een marktaandeel van 27,4%. De directe verzekering sluit het rijtje af met 20,5%.



NIET-LEVENSVZERKERING

Ook wat de niet-levensverzekeringsproducten betreft, blijven de makelaars tot op vandaag de belangrijkste distributievorm. Zowel particulieren als ondernemingen kiezen er meestal voor om hun niet-levensverzekeringen af te sluiten bij een onafhankelijke tussenpersoon. Het zijn vooral de niet-exclusieve tussenpersonen die in 2020 instaan voor de premie-inkomsten verworven bij particulieren, nl. 49,7%. Megabrokers zijn slechts een kleine speler bij de verkoop aan particulieren (2,3%), maar zijn heel wat populairder bij ondernemingen (25,1% marktaandeel).

LEVENSVZERKERING

Het premie-inkomen van de levensverzekeringen kent een daling van 4,7% ten opzichte van 2019. De individuele levensverzekeringen en de groepsverzekeringen staan hier in voor het grootste deel van het premie-inkomen.

LEVEN INDIVIDUEEL

De tak 21-producten zorgen in 2020 voor de grootste bijdrage in de premie-inkomsten, de tak 23- en 26-producten vervolledigen de top 3. Toch stijgt enkel het incasso van de tak 23-producten. In 2020 is de makelarij, voor de eerste keer in de observatieperiode 2009-2020, het belangrijkste distributiekanaal van individuele verzekeringen. De verkoop van aan beleggingsfondsen gekoppelde overeenkomsten (tak 23) wordt in 2020 grotendeels gerealiseerd door de bankverzekering (56,0%). De evolutie van het premie-inkomen in tak 23 wordt vooral bepaald door die van de bankverzekering. Het blijft de belangrijkste speler op deze markt.

LEVEN GROEP

In tegenstelling tot de premie-inkomsten van de individuele levensverzekeringen kenden de groepsverzekeringen wel degelijk een stijging van 3,8% in 2020.

De directe distributiekanaalen zijn hier verantwoordelijk voor meer dan de helft van de premie-inkomsten (50,7%), hoewel ze ten opzichte van 2019 wel 1,5% kwijtspelen aan de makelaarskanalen. De megabrokers spelen bij de groepsverzekeringen wel een grote rol, hun marktaandeel bedraagt in 2020 maar liefst 17,4%. De makelaars verwezenlijken tot en met 2013 ongeveer één derde van de omzet. Hun marktaandeel groeide ook jaarlijks, op 2018 na, van 30,6% in 2013 tot 42,2% in 2020. De exclusieve netwerken en bankverzekering spelen hier een minder belangrijke rol.

Tot slot blijkt uit de cijfers dat de nieuwe productie van levensverzekeringen in 2020 ook een daling kent ten opzichte van 2019, nl. 15,4%.

Als je graag het hele rapport leest, kan je dit terugvinden op de website van Assuralia.



Bij DVV verzekeringen doen we meer dan onze klanten tevreden stellen.

We kennen ze door en door: persoonlijk, hun gezin en hun professionele activiteit. En we helpen ze vooruit. Met lokale service, kwaliteitsproducten, expertise en bijzondere aandacht voor de menselijke kant van verzekeren.

Dat is de kracht van een exclusief netwerk.

Bent u, net als onze 160 DVV-consulenten, gedreven om mensen en ondernemers vooruit te helpen? Neem dan contact op met Dirk Smet, Head of Distribution DVV - dirk.smet@belins.be

DVV 
verzekeringen

Van mens tot mens,
en van ondernemer tot ondernemer

Praktijkgids

als naslagwerk bij IDD-gedragsregels

Eind januari 2022 bracht de FSMA een praktijkgids m.b.t. de gedragsregels voor de verzekeringstussenpersonen uit. In 2021 publiceerde de FSMA ook al werkprogramma's, die per thema een overzicht gaven van de toepasselijke regelgeving.

PRAKTIJKGIDS & WEBINAR

BZB-Fedafin krijgt jaarlijks heel wat vragen over de IDD-gedragsregels omdat het nu eenmaal complexe materie is. Dankzij de praktijkgids van de FSMA heeft de zelfstandige tussenpersoon een pedagogische tool in handen die hem kan helpen het bos door de bomen te blijven zien. De gids vormt een aanvulling op de andere publicaties van de FSMA. Al zal de praktijkgids vooral van belang zijn voor de beroepsorganisaties om hun leden correct te kunnen adviseren en ondersteunen.

De FSMA organiseerde zelf een webinar voor de verzekeringstussenpersonen om haar nieuwe praktijkgids over de gedragsregels in verband met de distributie van verzekeringsproducten (IDD-gedragsregels) voor te stellen. Maar liefst 2344 Nederlandstalige en Franstalige tussenpersonen waren hierop aanwezig. BZB-Fedafin apprecieert dat de FSMA meer ondersteuning biedt aan de tussenpersonen, iets waar ze zelf al geruime tijd vragende partij voor was.

Gezien de complexiteit van de gedragsregels, biedt Edfin een webinar



on demand (WOD) aan over 'Inzicht in de IDD-gedragsregels'. Patricia Goddet legt in het webinar, aan de hand van de werkprogramma's die de FSMA vorig jaar publiceerde, uit wat de verplichtingen zijn van de verzekeringstussenpersoon en hoe hij met de werkprogramma's aan de slag kan gaan. Het webinar kan gevolgd worden waar en wanneer men dat wil. Eens men is ingeschreven voor dit WOD blijft deze achteraf toegankelijk voor eventuele heropfrissing. ■

WOD 'INZICHT IN DE IDD-GEDRAGSREGELS' op www.edfin.be

Gratis voor medewerkers van PC 341 en een mooie korting voor BZB-Fedafin-leden!

Wie het WOD volgt, is volledig up-to-date met de verplichtingen van de verzekeringstussenpersoon en kan de praktijkgids gebruiken als naslagwerk.

De impact van digitalisering en Fintech op de Belgische banken

Op 22 december 2021 bracht de Nationale Bank België (NBB) een persbericht uit over de digitale transformatie in de Belgische bankensector. Ze nam een vragenlijst af bij de Belgische banken in 2020 om te kijken of hun perceptie van de bank van de toekomst veranderd was ten opzichte van 2017. Op het eerste gezicht zijn er geen grote veranderingen op te merken. De Belgische banken zijn er nog steeds van overtuigd dat ze zich zullen aanpassen aan de digitalisering en hun klantrelaties zullen behouden. Een scenario waarin de bank plots irrelevant wordt, lijkt hen minder waarschijnlijk.

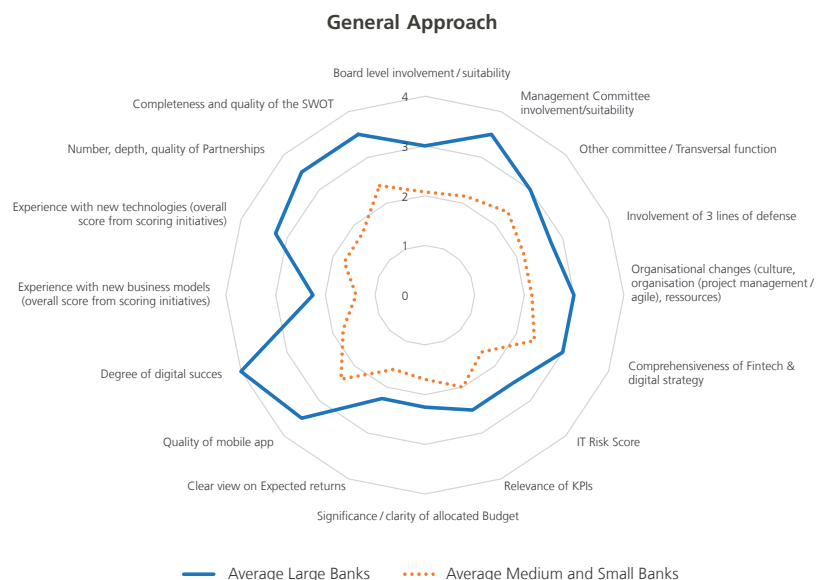
STERKTES EN ZWAKTES IN 2020

In 2020 zien we dezelfde bezorgdheden of zekerheden van de banken als in 2017, al zijn er enkele nieuwigheden die opduiken in het *beyond banking* verhaal. Banken leveren in dat geval een nieuw soort diensten die losstaan van de traditionele bankdiensten. Dit verhaal geeft opportuniteiten, maar brengt soms ook moeilijkheden met zich mee. Zo zijn de Belgische banken vooral bezorgd over de eventuele problemen die partnerschappen met derde partijen kunnen veroorzaken. Kleinere banken maken zich dan weer zorgen over hun beperkte budget en koopkracht om op te boksen tegen de grotere spelers. Ook de *battle for talents* is een bezorgdheid die sterk aanwezig is bij de banken.

Digitalisering brengt namelijk heel wat innovaties met zich mee, waar banken geschikt personeel voor moeten vinden. De grootste valkuilen zijn volgens de Belgische banken het cyberrisico en strategische- en wintrisico's. Ook KYC en AML scoren hier hoog.

DIGITALISERING BIJ BELGISCHE BANKEN

De NBB heeft de digitalisering van de Belgische banken op twee manieren in kaart proberen brengen. Enerzijds heeft ze gekeken naar de algemene aanpak van de banken, zoals hun organisatie, strategie enz. Anderzijds heeft ze gepolst naar de initiatieven/technologieën die banken gebruiken.



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.

2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015

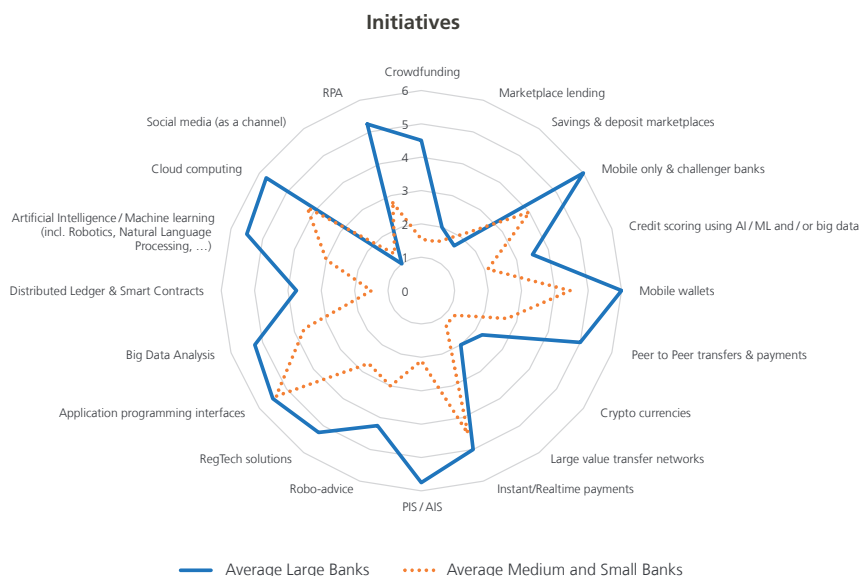


ALGEMENE AANPAK

De grote banken scoren hier in het algemeen hoger op dan de kleine banken, hoewel sommige kleinere banken er wel in slagen om op hetzelfde niveau te zitten als de grotere spelers. Bij de middelgrote tot kleine banken zien we dat er veel belang gehecht wordt aan de kwaliteit van de mobiele app, KPI's en tot slot de volledigheid van de SWOT-analyse, Fintech en de digitale strategie.

INITIATIEVEN

Qua initiatieven/technologieën blijkt uit de resultaten van de enquête dat de middelgrote tot kleine banken vooral inzetten op API's, cloud computing, Instant/Realtime betalingen, mobile wallets, mobiele & challenger banks. De grote banken nemen ongeveer dezelfde initiatieven, zij het iets



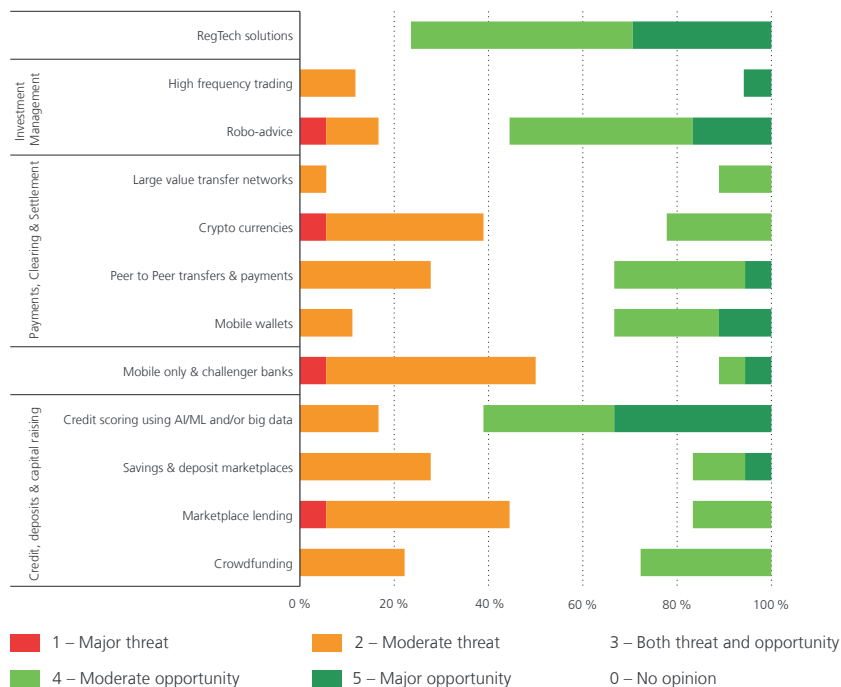
uitgebreider. Opvallend is dat geen van beide partijen voorlopig sterk lijkt in te zetten op de cryptomunten.

RegTech initiatieven, zoals KYC/AML, Artificial Intelligence (AI) en robotadvies worden gezien als kansen in het huidige

Met Flexy Mobile creëer je
VRIJHEID voor je medewerkers
& **MAXIMALISEER** je klantervaring.



Threat or Opportunity



banklandschap, terwijl mobile only & challenger banks en cryptomunten gezien worden als de grootste bedreigingen van de sector. Hoewel cryptomunten nog maar recent aan populariteit winnen, is een groot deel van de Belgische banken toch van plan om ze te implementeren in haar strategie. Om goed te kunnen reageren op potentiële dreigingen en mooie kansen, integreren heel wat banken apps van derde partijen in hun eigen systeem, zoals Payconiq en Doccle. Hoewel Fintechs en BigTechs vaak als een bedreiging worden gezien door de klassieke banken, merken de banken voorlopig nog geen neerwaartse druk op hun inkomsten sinds de aanwezigheid van de nieuwe spelers. Bovendien verwachten ze dit ook niet onmiddellijk voor de toekomst.



LOANWEB

by LINEARITY

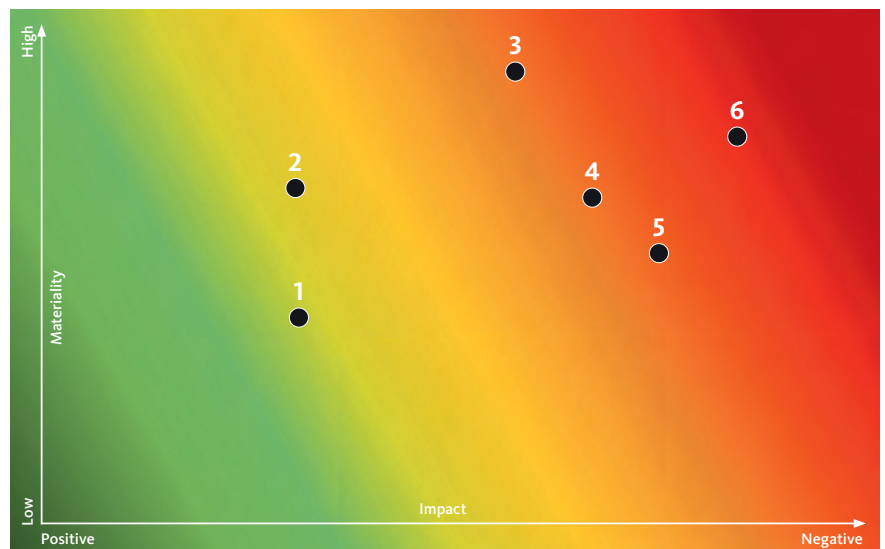
100% Effectief
100% Klantgericht
100% Mobielvriendelijk

Hét digitale platform voor de kredietmakelaar

Plan uw demo op www.linearity.be/loanweb

De veerkracht van de verzekeringssector

De verzekeringssector heeft haar veerkracht duidelijk getoond tijdens de globale pandemie door een goede service te blijven voorzien voor haar klanten. Deze crisis heeft ervoor gezorgd dat de digitalisering versnelt, wat heel wat mogelijkheden, maar ook bezorgdheden met zich meebrengt. Dat blijkt uit het consumer trends-rapport van de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA).



IMPACT LINE:

Positive impact: the finding has a positive impact on consumers

Mild impact: the finding is to be monitored and it currently has a mild impact on consumers

Negative impact: the finding has a negative impact on consumers that can be subject to high detriment.

OUTLOOK:

Increasing outlook: the finding has been observed in the past but the incidence/evidence increased in 2020

Stable outlook: the finding has been observed in the past and the situation has not changed in 2020

Decreasing outlook: although the incidence/evidence of the finding has been decreasing, this still represent a major trend/finding for 2020

MATERIALITY LINE:

Low materiality: the finding impact a relatively low amount of consumers

Medium materiality: the finding impact a considerable amount of consumers

High materiality: the finding impact a high amount of consumers

EIOPA vatte haar bevindingen samen in bovenstaande heatmap. Ze probeert op deze manier verschillende duurzame ontwikkelingen in kaart te brengen en probeert aan te duiden wat voor impact het heeft op het aantal consumenten. De punten die zich in de groene zone bevinden, worden als eerder positief gepercipieerd. Die in de rode zone worden als een eerder negatieve evolutie beschouwd. We bespreken hieronder kort de verschillende punten die aangeduid staan op de heatmap.

1. Trends i.v.m. duurzaamheid

In het bijzonder bij beleggingsverzekeringen zien we een nieuwe trend in

duurzaamheid. Er worden meer en meer producten verdeeld met een 'duurzaam' kantje aan. Op zich is dit een goede evolutie, al moet er wel nog steeds rekening gehouden worden met het risico op greenwashing, waarbij misleidende communicatie gebruikt wordt om een bedrijf groener of maatschappelijk verantwoordelijker te doen overkomen. Bovendien helpt de verscheidenheid aan ESG-labels ook niet altijd. EIOPA verwacht dat deze trend zal blijven toenemen na 2020, gezien de toegenomen aandacht die er is voor de ESG-labels vanuit de verzekeringssector.

2. Snelle digitalisering

Doordat fysiek contact eerder gemeden en op sommige momenten zelfs verboden werd tijdens de coronacrisis, heeft de digitalisering een zeer snelle vlucht genomen. Het had heel wat voordelen, zoals gestroomlijnde processen over de levenscyclus van een product, lagere kosten op lange termijn wat op zijn beurt leidt tot hogere financiële inclusie, een breder aanbod, gepersonaliseerde producten en het hefboompotentieel van AI. Jammer genoeg is er ook een keerzijde van de medaille: denk maar aan fraude en phishing, uitdagingen m.b.t. het ethisch gebruik van technologie en mogelijke

uitsluiting van de minder digitaal onderlegden. EIOPA verwacht dat deze trend ook zal blijven toenemen na de COVID-19-crisis.

3. Schadeafhandeling

Bij schadeafhandeling zijn er heel wat kwesties die vervelende zaken met zich mee kunnen brengen, zoals lage betalingen, ingewikkelde liquidatieprocedures en een gebrek aan gepaste motivering voor weigering van claims. Er zijn echter heel wat digitale innovaties gekomen die het claimproces intussen verbeteren omdat ze efficiënter en gebruiksvriendelijker zijn. Aangezien de claimverwerking voor de meeste verzekeraars één van de topprioriteiten is, wordt blijvende vooruitgang verwacht naarmate verzekeraars innovatieve manieren vinden om technologie in hun claimproces te integreren.

4. Prijs optimalisatie

Sommige ondernemingen optimaliseren de premie met behulp van een aantal technieken, waarbij vaak beroep wordt gedaan op artificiële intelligentie die grotendeels onafhankelijk is van het risicoprofiel van de consument. Het gaat hier meestal over motorrijtuigenverzekeringen. Deze praktijk leidt tot benadeling van de consument doordat de premie voor bestaande/loyale klanten wordt verhoogd of doordat het risico van indirecte discriminatie toeneemt. EIOPA verwacht dat deze trend zal toenemen in de toekomst, aangezien verzekeraars meer en meer op deze technieken zullen vertrouwen door samenwerkingen met grote databeheerders.

5. Nieuwe bezorgdheid uitsluitingen en beschermingskloof

COVID-19 en de toename van natuurrampen door de klimaatverandering zorgen voor nieuwe uitdagingen voor de verzekeringssector en voor de klanten. Onverzekerbare risico's nemen toe waardoor de beschermingskloof groter wordt. Over het algemeen kan het gebrek aan duidelijkheid van de

uitsluitingsclausules een aanzienlijk negatief effect op de consument hebben. De mate waarin dit gebeurt, is echter nog beperkt omdat het niet voor alle branches en alle producten geldt. EIOPA veronderstelt een toename van deze trend, aangezien verzekeraars hun producten herzien na grote gebeurtenissen in combinatie met de verwachte toename van natuurrampen.

6. Problemen met beleggingsverzekeringen

Beleggingsverzekeringen komen nog maar eens naar voor als het 'meest'

zorgwekkende product vanwege hun complexiteit en gebrek aan duidelijkheid over kosten en baten. Slecht ontworpen beleggingsverzekeringen kunnen dan ook aanzienlijke negatieve gevolgen hebben voor de consument. ■

BENIEUWD NAAR HET HELE RAPPORT?

Surf dan naar de website van EIOPA en lees de volledige versie.

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

Op zoek naar toegankelijke en begrijpelijke informatie over financiële producten en diensten?

Website	Onderwerp	Instantie
www.wikifin.be	Financiële educatie	FSMA
www.abcverzekering.be	Verzekeringen	Assuralia
www.clubbeleg.be	Beleggen	Assuralia & Febelfin
www.febelfin.be/nl/themas	Bank en kredieten	Febelfin

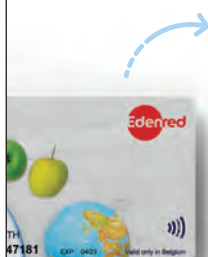
Geef **Ticket Restaurant** aan uw medewerkers!

- ✓ Max. € 8 per dag waarvan € 2 aftrekbaar voor de werkgever
- ✓ 100 % vrijgesteld van belastingen en sociale bijdragen
- ✓ Ook voor **zelfstandige bedrijfsleiders**

-30% korting* voor alle BZB-Fedafin-leden

Promocode: TR0221BZBFEDAFIN31

* Korting berekend op de basis-prestatievergoeding.



Edenred, de beste partner voor uw extralegale voordelen

- ✓ Het **grootste netwerk van partnerwinkels**, overal in België (meer dan 40.000!)
- ✓ **Contactloos betalen** en pincode op aanvraag
- ✓ Ook voor **onlineaankopen** (Uber Eats, Fresheo, Bakkersonline ...)

Neem contact op met Edenred voor meer informatie:
+32 (0)2 679 55 59 | cindy.voisin@edenred.com | edenred.be

Ticket Restaurant **Edenred**



Gratis uitnodiging voor het Fund Insiders Forum 2022

De Tijd en L'Echo, in samenwerking met Edfin, nodigen je graag uit voor de 5e editie van het Fund Insiders Forum (FIF). Na een succesvol virtueel evenement in 2021 keert FIF terug als een gratis live event op donderdag 2 juni 2022.

Schrijf je in via <https://register.fundinsidersforum.com/preregister>

Op het programma staan keynotes, netwerkmogelijkheden, een debat en nog veel meer. Door deel te nemen aan de workshops die het best bij jouw interesses aansluiten, kan je FIF tot een persoonlijke ervaring maken.

EDFIN

Bank- sluitingsdagen in PC 341 en PC 307

Zoals ieder jaar geven wij graag de bank holidays in PC 341 en PC 307 even mee.



PC 341 BANK HOLIDAYS

Hieronder kan je alvast een overzicht terugvinden van de bank holidays van 2022 voor PC 341.

Bovenop deze dagen genieten de werknemers in 2022 van 1 vrije dag te kiezen in overeenstemming met de bedrijfsleiding.

Daarnaast wordt de regionale verlofdag voor de personeelsleden tewerkgesteld in het Franstalige of Nederlandstalige landsgedeelte, die in 2022 op een zaterdag of een zondag valt, vervangen door een bijkomende vrije dag,

te kiezen in overeenstemming met de bedrijfsleiding.

Voor meer info verwijzen wij je graag door naar de betreffende CAO.

PC 307 BANK HOLIDAYS

Binnen het PC 307 zijn geen sectorspecifieke sluitingsdagen vastgelegd.

Vrijdag 15 april	Goede Vrijdag (t.v.v. zaterdag 1 januari 2022)
Maandag 18 april	Paasmaandag
Donderdag 26 mei	Hemelvaartsdag
Vrijdag 27 mei	Dag na Hemelvaartsdag (t.v.v. zondag 1 mei 2022)
Maandag 6 juni	Pinkstermaandag
Maandag 11 juli	Feest van de Vlaamse Gemeenschap
Donderdag 21 juli	Nationale Feestdag
Maandag 15 augustus	O.L.V.-Hemelvaart
Dinsdag 27 september	Feest van de Franse Gemeenschap
Dinsdag 1 november	Allerheiligen
Vrijdag 11 november	Wapenstilstand
Maandag 26 december	Tweede kerstdag (t.v.v. zondag 25 december 2022)

Welke bijscholingsverplichtingen gelden er voor zelfstandige tussenpersonen?

Vanaf 1 januari 2022 gelden er nieuwe bijscholingsverplichtingen voor zelfstandige tussenpersonen.

Ze werden al kort toegelicht in de nieuwsbrief van de FSMA.

Wij sommen hier de belangrijkste zaken nog eens op, zodat je kennis up-to-date blijft.

Gereguleerde functie:	Tussenpersoon-natuurlijke persoon & Effectief leider(s) de facto belast met de verantwoordelijkheid voor de werkzaamheid van distributie of bemiddeling	Verantwoordelijke(n) voor de distributie	De personen in contact met het publiek
Inschrijving als:			
(Her)verzekeringstussenpersoon	15 uur per kalenderjaar	15 uur per kalenderjaar	15 uur per kalenderjaar
Nevenverzekeringstussenpersoon	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar
Tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten	15 uur per kalenderjaar	n/a	15 uur per kalenderjaar
Kredietgever en bemiddelaar in hypothecair krediet	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar
Kredietgever, makelaar en verbonden agent in consumentenkrediet	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar	3 uur per kalenderjaar

In bovenstaande kader vind je een overzicht van de nieuwe bijscholingsverplichtingen.

De punten moeten niet langer worden ingegeven in CABRIO. De rapportering gebeurt op basis van een verklaring op erewoord. Elke tussenpersoon of kredietgever bevestigt in deze verklaring dat zijn medewerkers hun bijscholingsverplichtingen in een bepaald jaar zijn nagekomen. Een enkele verklaring (per ingeschreven tussenpersoon) in CABRIO per jaar volstaat. De verklaring heeft automatisch betrekking op het geheel van de inschrijvingen waarover de tussenpersoon of de kredietgever

beschikt. De FSMA heeft een modelverklaring ter beschikking gesteld. Voor de bijscholingsperiode van het jaar 2022 moet je deze verklaring voor het eerst bezorgen in het eerste kwartaal van 2023.

Voor de personen in contact met het publiek (PCP's) geldt ook een bijscholingsverplichting, al werd hier bepaald dat het niet noodzakelijk moet gaan om opleidingen gevolgd bij een erkende opleidingsorganisator. De werkgever moet jaarlijks een geactualiseerd globaal opleidingsplan voor al zijn PCP's opstellen en uitvoeren om hun beroepskennis op peil te houden. De werkgever moet

kunnen aantonen dat hij een globaal opleidingsplan geïmplementeerd heeft. De stavingsstukken hiervan dient hij ter beschikking te houden van de FSMA. ■

Je kan via het leer- en examenplatform Edfin verschillende opleidingen volgen en opleidingspunten verzamelen. Bovendien kan je met de kantoortool van Edfin eenvoudig je verplichtingen inzake geregelde bijscholing managen, ook voor je PCP's.

Bezoek de website www.edfin.be en ontdek het aanbod!



20 april 2022

een live event om niet te missen!

VIVIUM DAY

vanaf 14u00

Groeien in Leven en KMO

De Vivium-directie deelt graag met u de evoluties in het aanbod Life, met speciale aandacht voor Tak 23 en de opportuniteiten in KMO.



VIVIUM DIGITAL AWARDS

vanaf 17u00

Dé ontmoetingplek voor makelaars en insurtechs

Ontdek de belangrijkste nieuwigheden en ontwikkelingen binnen digitalisering voor makelaars in 2022! Plus het overzicht van alle tools die u moet kennen.



Stem voor de
Prijs van de Makelaar
tussen 15 maart en 8 april.



Reserveer uw plaats op

www.werkenmetvivium.be/20april2022

Locatie: Paleis 10, Brussel (Heizel)





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.