Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

Afgiftekantoor Aalst
P2A8099

bpost
PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

Momentum

28e jaargang | driemaandelijks | maart 2026 01/'26

De bankierseed:
méér dan een loutere belofte

bzb fedafin

SAVE THE DATE

MAANDAG
8 JUNI
2026

VIVIUM
DIGITAL
AWARDS

MOVE FORWARD TOGETHER

WAAROM U DIT EVENT NIET WILT MISSEN!

- > Concreet toepasbare oplossingen
- > Erkenning & netwerking in een premium setting
- > Inspirerende keynote

V.U.: P&V Verzekeringen CV, Koningsstraat 151, 1210 Brussel - Vivium is een merk van P&V Verzekeringen CV, Verzekeringonderneming toegelaten onder code 0058 - viviumdigitalawards.be - 02.2026

Edito

Albert Verlinden

Informeren, ondersteunen en jouw stem laten horen:
zo maakt BZB-Fedafin voor jou het verschil

De financiële sector staat nooit stil. Fiscale en reglementaire evoluties volgen elkaar in sneltempo op en hebben een rechtstreekse impact op je dagelijkse werking. In zo'n context is correcte, tijdige en bruikbare informatie geen luxe, maar een noodzaak.

Neem de **btw-vrijstelling voor verzekeringsbemiddeling**. Fundamenteel voor ons beroep, maar de praktische toepassing ervan roept vragen op, onder meer bij subagentuur. Daarom heeft BZB-Fedafin veelgestelde vragen voorgelegd aan de FOD Financiën met als resultaat een gevalideerde **FAQ** die houvast biedt en beschikbaar is in onze Sectorbib, onder Modeldocumenten.

Ook rond de **meerwaardebelasting** blijven we informeren en waken over jouw belangen. Positief is dat fiscaal pensioensparen buiten de scope valt; aanvullende pensioenen zijn een noodzakelijke pijler naast het wettelijk pensioen, wat BZB-Fedafin al langer benadrukt. Tegelijk betreuren we dat deze redenering niet werd doorgetrokken voor niet-fiscale spaarverzekeringen (tak 21), terwijl ze voor veel gezinnen een eenvoudige en relatief veilige vorm van langetermijnsparen zijn.

Voor tussenpersonen betekent dit vooral: **alert blijven**. Systemen zoals de opt-in kunnen voor klanten praktische voordelen bieden, maar zetten middelen ook tijdelijk vast. Hier maakt jouw advies het verschil.

Veranderingen brengen gelukkig ook **kansen**. Binnen tak 23 kunnen klanten fondsen arbitreren zonder tussentijdse meerwaardenrealisatie, wat speelruimte creëert en minder administratieve last kan opleveren dan sommige bancaire oplossingen. Het loont dus om dit actief te bespreken.

Vandaag zitten we in een overgangsperiode: de meerwaardebelasting is in werking, maar een definitieve wettekst ontbreekt nog. We hebben er bewust voor gekozen nu al te informeren met alle beschikbare kennis. Jij moet je klanten immers vandaag begeleiden. Daarom heeft BZB-Fedafin een **FAQ** opgesteld, die je op onze website terugvindt als blogartikel.

Reken erop dat wij blijven informeren, ondersteunen en jouw stem laten horen. Zo houden we samen ons beroep sterk.

Met vriendelijke groeten,
Albert Verlinden
Voorzitter BZB-Fedafin

Momentum richt zich uitsluitend tot de professional in de financiële sector.

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.
Verschijnt driemaandelijks.
Oplage: NL: 4900, FR 2850
Verspreiding: NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin
Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde
0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde
info@bzb-fedafin.be | www.bzb-fedafin.be

Verantwoordelijke uitgever
Albert Verlinden
Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde
albert@bzb-fedafin.be

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

FSC www.fsc.org
MIX
Papier | Ondersteunt verantwoord bosbeheer
FSC® C015373

inhoud

2 Nieuws in het kort

4 Interview met kredietgever AlphaCredit
"De ideale kredietbemiddelaar? Iemand die onze waarden belichaamt: inclusief, warm en betrouwbaar"

8 Zelfstandige tussenpersonen blijven onbetwiste nummer één voor klanten

10 Interview met BIPAR
RIS: vereenvoudiging of nieuwe verplichtingen?

14 De behandeling van verzekeringsdiensten en aanverwante activiteiten voor BTW-doeleinden

20 De bankierseed:
wat betekent dit voor jou als bankagent?

24 Een goed schadedossier opbouwen?

25 Themadag "AML in de praktijk: van risicoherkenning tot compliance"

26 Alleen ga je sneller, samen geraak je verder

Nieuws in het

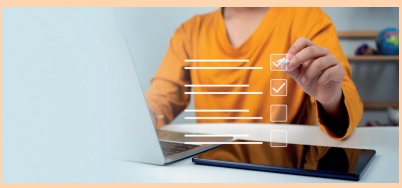
Finfluencers: ESMA geeft tips, maar waar blijft de handhaving?

De Europese toezichthouder ESMA heeft een factsheet gepubliceerd met richtlijnen voor finfluencers. De kernboodschap? Wie online financiële producten promoot, draagt verantwoordelijkheid en kan juridisch aansprakelijk worden gesteld bij misleidende of roekeloze posts. Bovendien mogen finfluencers ook geen publieke uitspraken meer doen over wat wel of wat niet te kopen. Dat kan als aanbeveling of beleggingsadvies overkomen, wat niet mag zonder vergunning.

Voor zelfstandige tussenpersonen is dit herkenbaar terrein: zij opereren al jaren onder strikte regels rond zorgplicht, transparantie en geschiktheid. Dat diezelfde principes nu expliciet onder de aandacht worden gebracht bij finfluencers is positief, maar volstaat volgens BZB-Fedafin niet. Ook zichtbare controle en handhaving zijn nodig om misleidende financiële promotie echt aan te pakken.

FAQ meerwaardebelasting

Over de meerwaardebelasting is al veel gezegd en geschreven. Veel is nog onduidelijk, maar één ding is zeker: BZB-Fedafin wacht niet op de definitieve wetteksten om jou te informeren! Daarom hebben wij nu alle beschikbare info in een heldere **FAQ** gegoten, op maat van zelfstandige tussenpersonen. Zo kan je jouw klanten steeds het best mogelijke advies geven, in alle vertrouwen. Je vindt de FAQ op de website www.bzb-fedafin.be, bij de blogartikelen.



Nieuw modeldocument 'websitevereisten kredietbemiddelaar'

Reeds geruime tijd bieden we vanuit BZB-Fedafin een modeldocument aan voor verzekeringsmakelaars, waarin staat welke **zaken zij zeker op hun website moeten vermelden**. Hoewel veel bepalingen uit dit document ook voor **kredietbemiddelaars** gelden, voelden we toch de nood om specifiek voor hen een apart modeldocument op te stellen. Je vindt het document onder Sectorbib, Modeldocumenten op onze website www.bzb-fedafin.be.

! TIP: Voor BZB-Fedafin is het ontwikkelen en updaten van modeldocumenten een grote prioriteit. Stel je vast dat er op onze website modeldocumenten ontbreken? Laat ons dat dan zeker weten!

SAVE THE DATE BZB-FEDAFIN-CONGRES 2026

Op 21 oktober 2026 is het weer tijd voor ons jaarlijks congres in Brussels Expo. Noteer de datum alvast in je agenda, want het belooft weer een geweldige editie te worden! Het programma staat bijna op punt, dus binnenkort zullen we zeker al een tipje van de sluier lichten. Jij komt toch ook?!

kort

Eurobarometer 2025: consumententrends in verzekeringen en pensioenen

EIOPA publiceerde onlangs recente inzichten uit haar Eurobarometer-survey 2025, een survey die in alle Europese landen wordt gevoerd met meer dan 25.000 respondenten. De resultaten, die ook per land worden weergegeven, bieden waardevolle informatie over consumentengedrag rond verzekeringen en pensioenen. Deze trends zijn relevant voor jou en je medewerkers om klanten te adviseren, producten te distribueren en marktontwikkelingen te volgen.

Ontdek de resultaten van de survey van 2025 op de website van EIOPA onder het tabblad 'Tools and Data' en bekijk zeker ook de country factsheet met de specifieke resultaten voor België, onderaan de pagina bij 'Reference documents'.

Samenwerking VDAB

Sinds enkele jaren werkt BZB-Fedafin nauw samen met VDAB. De financiële sector, waaronder de verzekeringssector, kampt namelijk al enige tijd met een personeelstekort. Steeds minder pas afgestudeerden uit financiële richtingen stromen de arbeidsmarkt op en dat voelen onze leden.

BZB-Fedafin wil haar leden helpen om personeel aan te trekken en zette daarom een samenwerking op met VDAB. We bieden de cursus 'Inleiding tot de verzekeringsdistributie – module 1: algemene module' aan via VDAB en proberen op die manier mensen warm te maken voor het beroep. **In 2025 hebben in totaal 322 mensen de cursus gevolgd.** Een groot succes! Dit kan volgens ons alleen maar bijdragen tot het gestaag wegwerken van het personeelstekort in de sector.

Gastdocenten gezocht voor verzekeringsquiz op school!

Assuralia stapt mee in Klasse Bank, een initiatief van Febelfin om leerkrachten in contact te brengen met bankmedewerkers zodat zij een gastles kunnen geven op school en zo de financiële vaardigheden en kennis van jongeren helpen op te krikken. Dat aanbod is nu uitgebreid en geldt dus ook voor verzekeringsmakelaars.

Zij kunnen zich nu ook opgeven als gastdocent, maar moeten dat niet met lege handen doen. Assuralia heeft een leuke en interactieve verzekeringsquiz opgesteld, Risk It!, die ze ter beschikking stelt van de gastdocenten. Wil je graag meewerken aan de financiële educatie van de volgende generatie? Meld je dan vandaag nog aan op www.klassebank.be.

klasse bank

Je dossier bij de FSMA

Bijna dagelijks voert de FSMA ad hoc-controles uit met betrekking tot de gegevens vermeld in de inschrijvingsdossiers van tussenpersonen. Dat gebeurt in het kader van het doorlopend toezicht dat de FSMA uitoefent op de naleving van de inschrijvingsvoorwaarden waaraan de tussenpersonen moeten blijven voldoen. Concreet betekent dat dat de FSMA de gegevens op je website vergelijkt met je gegevens in Cabrio.

! TIP: Zorg er als tussenpersoon dus voor dat je inschrijvingsdossier bij de FSMA **volledig op punt staat**. Zorg er ook voor dat de informatie op jouw website **overeenstemt** met de informatie in jouw dossier. BZB-Fedafin staat er in het belang van haar leden op dit nogmaals te benadrukken.

Interview kredietgever AlphaCredit

"De ideale **kredietbemiddelaar**? Iemand die onze waarden belichaamt: **inclusief**, **warm en betrouwbaar**"

In de komende edities van Momentum geven we het woord aan de kredietgevers. Zij zijn immers onmisbare partners in het dagelijkse werk van kredietmakelaars. Hoe kijken zij naar de samenwerking met de zelfstandige tussenpersonen? Wat zijn hun verwachtingen en ambities voor de toekomst en de sector? BZB-Fedafin wil met deze reeks een open dialoog stimuleren tussen kredietgevers en tussenpersonen. Enkel door elkaar beter te begrijpen en samen te werken, kunnen we blijven inspelen op de noden van de klant.

Hoe ziet AlphaCredit de rol van de zelfstandige tussenpersoon binnen uw distributiemodel en hoe ondersteunt u hen?

Binnen ons distributiemodel vervullen zelfstandige tussenpersonen een centrale rol als primair contactpunt voor klanten. Dankzij hun lokaal verankerde expertise kunnen ze klantenbehoeften nauwkeurig analyseren, complexe financiële oplossingen toegankelijk maken en risico's proactief signaleren. AlphaCredit ondersteunt hen dan ook op allerlei vlakken: geavanceerde data-analytics voor nauwkeurige kredietbeoordelingen, digitale tools om efficiënter te werken en samenwerking met gespecialiseerde sales- en riskteams om de kwaliteit van het advies en compliance te waarborgen. Ook voor hun compliance-verplichtingen kunnen tussenpersonen op ons rekenen. AlphaCredit hanteert een betrouwbaar compliance-raamwerk. Het doel is om zo een robuust, transparant kredietproces te genereren waarin tussenpersonen met zekerheid kunnen opereren.

Wat verwacht u precies van een goede kredietbemiddelaar?

Onze ideale partner belichaamt onze waarden: inclusief, warm en betrouwbaar.

- Inclusief: maakt krediet toegankelijk, met oplossingen op maat en professioneel advies voor iedereen.
- Warm: bouwt echte klantrelaties met empathie en focus op de lange termijn.
- Betrouwbaar en verantwoordelijk: zet in op 100% compliance met transparante communicatie, geeft verantwoord advies – geen overkreditering, wel financieel welzijn, en omarmt digitale tools zonder de menselijke aanpak te verliezen.

Kortom: een professionele, ethische en innovatieve partner die samen met ons krediet voor iedereen mogelijk maakt.

Hoe ziet u de rol van kredietgevers evolueren in een sterk veranderende markt? En waar ziet u de

GAËTAN VERCRUYSSE,
CEO van AlphaCredit

> ***Kredietbeslissingen worden steeds meer gebaseerd op data en gestandaardiseerde processen, maar menselijk toezicht blijft cruciaal.***

grootste innovatiekansen in de kredietmarkt de komende vijf jaar?

In een strengere regulatoire en data-gedreven markt verschuift de rol van kredietgevers van pure productdistributie naar financieel advies. De sector evolueert naar meer regulering, datagebruik, digitale interactie en klantbescherming. Kredietbeslissingen worden steeds meer gebaseerd op data en gestandaardiseerde processen, maar menselijk toezicht blijft cruciaal. De balans tussen efficiëntie en ethiek wordt hierbij essentieel.

De grootste hefbomen zitten volgens ons in digitale identificatie, e-signing, trusted data & open banking en geautomatiseerde scoring. Deze versnellen kredietbeslissingen en verbeteren risicobeheer. Daarnaast wordt de hybride klantbediening (digitaal + menselijk contact) de norm, terwijl AI-gedreven fraudedetectie en ondersteuning van de klant bij de milieutransitie aan belang winnen.

Let wel: AI is geen vervanging, maar een versterker van menselijke expertise. Het versnelt data-analyse, verbetert voorspellende risicomodellen en detecteert fraude sneller. Toepassingen zoals smartbots, virtuele agenten en geavanceerde beslissingsmodellen optimaliseren basisprocessen, terwijl menselijk oordeel blijft leiden bij complexe gevallen. Cruciaal is dat AI transparant en klantgericht wordt ingezet, bijvoorbeeld voor een inclusievere kredietoegang of duurzaamheidsadvies.

Hoe beïnvloedt regelgeving zoals de Europese richtlijn inzake kredietovereenkomsten voor consumenten uw beleid? Verwacht u dat de rol van internationale regelgeving steeds belangrijker zal worden in uw strategie?

Als toonaangevende kredietverstrekker in België en onderdeel van een internationale groep, hechten we veel belang aan een verantwoord en transparant kredietbeleid. De Europese richtlijn inzake kredietovereenkomsten voor consumenten (CCD) versterkt onze bestaande inzet rond klantenbescherming en risicobeheer. Deze regelgeving stelt hogere eisen aan informatieverstrekking, kredietwaardigheidsbeoordeling en consumentenrechten: één

De kennis van je medewerkers aanscherpen?

Gratis opleidingen voor medewerkers PC 341

Maakt je kantoor deel uit van het Paritair Comité 341? Wil je de kennis en competenties van je medewerkers aanscherpen?
De financiële sector staat niet stil. De vele evoluties in de sector maken een permanente bijscholing noodzakelijk.

Sofuba is het Vormingsfonds van het paritair comité voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten.
Met het oog op de ontwikkeling van bekwaamheden kunnen medewerkers PC 341 gratis deelnemen aan een ruim aanbod opleidingen.

Schrijf jezelf of je medewerkers in op onze nieuwsbrief met gratis opleidingen:
www.sofuba.be/nl/opleidingen

Vermogensopbouw met levensverzekeringen
23/03/2026
Klassikaal - Zemst
- Bank: 3u algemeen
- Verzekeringen: 3u algemeen

De zekerheden in actie
24/03/2026
Live webinar
- Bank: 4u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 4u algemeen
- Consumentenkredieten: 4u algemeen

Fraude in kredietdossiers
26/03/2026
Klassikaal - Brussel
- Bank: 2u algemeen
- Verzekeringen: 2u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 2u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 2u sectorspecifiek
- Consumentenkredieten: 2u algemeen
- Consumentenkredieten: 2u sectorspecifiek

De impact van de nieuwe Wet Private Opsporing op de financiële sector
22/04/2026
Klassikaal - Brussel
- Bank: 3u algemeen
- Verzekeringen: 3u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 3u algemeen
- Consumentenkredieten: 3u algemeen
- Compliance: 3u algemeen

Introductie tot AML en de strijd tegen witwassen
Webinar on demand
- Bank: 3u algemeen
- Verzekeringen: 3u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 3u algemeen
- Consumentenkredieten: 3u algemeen

Introductie tot de financiële wereld
E-learning
- Bank: 3u algemeen
- Bank: 8u sectorspecifiek
- Verzekeringen: 1u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 2u algemeen
- Consumentenkredieten: 2u algemeen

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

sofuba.be

FINACTOR
Overnamebemiddeling

Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

Finactor bvba | Tweebruggenstraat 32/0301 | B-9160 Lokeren | +32 9 336 38 30 | hans@finactor.be | **www.finactor.be**

voor één elementen die volledig aansluiten bij onze eigen ambities op het vlak van duurzaamheid, ethisch krediet verschaffen en professionele dienstverlening. De impact op ons beleid is tweeledig: enerzijds versterken we onze interne processen om aan de nieuwe normen te voldoen, anderzijds grijpen we deze kans om onze samenwerking met tussenpersonen en partners te verdiepen. Meer regelgeving betekent niet per definitie meer complexiteit, maar wel meer professionalisme. En dat komt iedereen ten goede.

Welke kredietproducten zijn vandaag het populairst en wat verwacht u voor de komende jaren?

De inflatie en inkomensonzekerheid leiden tot meer vraag naar financiering voor onvoorziene uitgaven (gezondheid, onderwijs, ...) via bijvoorbeeld een persoonlijke lening. Hier moet de sector haar verantwoordelijkheid nemen: we moeten voorkomen dat gezinnen in een schuldenspiraal belanden. Dit vereist een grotere waakzaamheid en naast aangepaste risicomodellen en preventieve controles, ook een nauwere samenwerking met onze tussenpersonen.

Daarnaast zien we ook nieuwe trends zoals groene leningen en renovatiekredieten. Op het vlak van duurzaamheid volgen we de markt voor mobiliteit en de energietransitie op de voet. We weten dat klanten op een bepaald moment in deze transitie zullen moeten investeren. Onze missie is om die klanten dan verantwoorde en toegankelijke diensten aan te bieden. AlphaCredit heeft bijvoorbeeld een retailkanaal, waarbij we via partnerships duurzaam krediet rechtstreeks ter beschikking stellen. Die duurzame financiering dient als hefboom voor inclusie en klimaatactie. Daarnaast blijft financiering voor (elektrische) voertuigen populair, al verschuift de vraag naar betaalbaardere opties. Wij begeleiden onze klanten nu al in hun mobiliteitskeuzes, dankzij partnerschappen met leveranciers om de drempel te verlagen. Zo kunnen klanten toch overschakelen zonder hun budget uit evenwicht te brengen.

AlphaCredit onderscheidt zich van andere kredietverstrekkers door enkel consumentenkredieten aan te bieden. Met jullie consumentenmerk Cetelem zetten jullie bovendien sterk in op online procedures. Welke voordelen bieden die specialisatie en die sterke digitalisering vandaag voor zelfstandige tussenpersonen?

Bij AlphaCredit, en ons consumentenmerk Cetelem, combineren we specialisatie in consumentenkrediet met een sterk gedigitaliseerd aanbod, altijd gedreven door onze kernwaarde: financiële inclusie voor iedereen. Toegankelijkheid is voor ons geen slogan, maar een dagelijkse focus. Met ons ruime aanbod aan producten en diensten, ons uitgebreide netwerk van distributiekanalen en onze langdurige partnerschappen bieden we duurzame consumptieopties die inspelen op die financiële inclusie.

Voor tussenpersonen ligt onze meerwaarde in onze digitale platformen waarmee ze snel, nauwkeurig en toegankelijk kredietoplossingen kunnen aanbieden. Met geautomatiseerde checks, duidelijke simulaties en toegankelijke digitale dashboards kunnen ze hun klanten bovendien proactief en inclusief begeleiden, wat hun rol als vertrouwde adviseur versterkt. Wij bieden tussenpersonen ook ondersteuning op maat via online trainingen, digitale handleidingen, enz.

Zelfstandige tussenpersonen blijven onbetwiste nummer één voor klanten

Uit de jaarlijkse studie over de distributiekanalen van Assuralia (boekjaar 2024) blijkt dat leven- en niet-levensverzekeringsproducten het vaakst verkocht worden door zelfstandige tussenpersonen. Enkel voor groepsverzekeringen moeten ze de directe kanalen laten voorgaan. In de meeste gevallen verkiest de klant dus duidelijk om een verzekering af te sluiten bij een zelfstandige tussenpersoon.

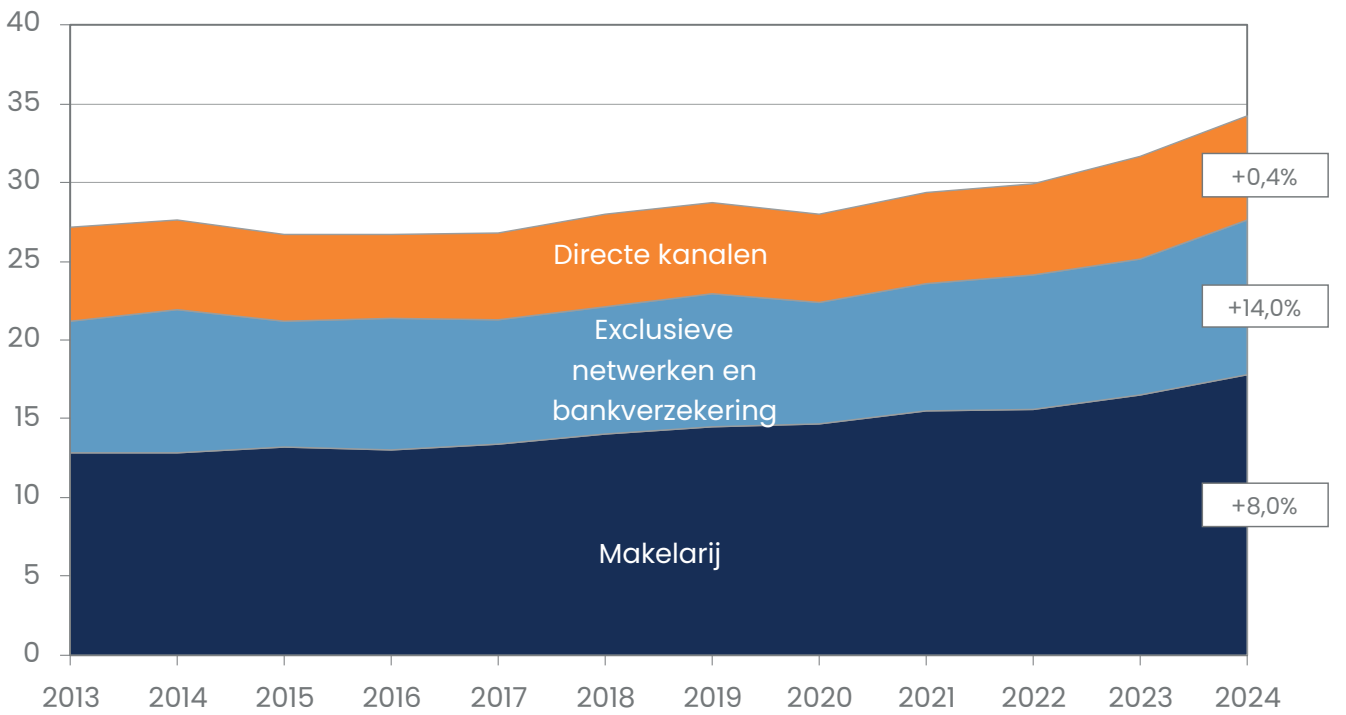
De resultaten van de studie van Assuralia spreken voor zich: iets meer dan 80% van het totale incasso voor leven- en niet-levensverzekeringsproducten werd in 2024 gerealiseerd door zelfstandige tussenpersonen. Het gaat dan meer bepaald om makelaars, agenten en bankverzekeraars. De directe kanalen zijn daarentegen goed voor 19,3%, een daling van 1,4% vergeleken met 2023.

EVOLUTIE VAN HET PREMIE-INKOMEN VAN DE BELGISCHE VERZEKERINGSMARKT

In 2024 stegen de premie-inkomsten voor het geheel van verzekeringen leven en niet-leven aanzienlijk tegenover 2023. Het gaat namelijk om een nominale stijging van 8,0% ofwel een reële stijging van 4,7% als we rekening houden met de toename van de index der consumptieprijzen in 2024. Iets minder dan de helft van de totale omzet van het premie-inkomen vloeit voort uit de verkoop van niet-levensverzekeringsproducten. Die inkomsten blijven trouwens jaar na jaar stijgen (2,9% in 2024). De premie-inkomsten van de levensverzekeringsproducten stijgen in 2024 6,5% in vergelijking met 2023. Het incasso van de individuele levensverzekeringsproducten (tak 21, tak 23 en tak 26) ligt in 2024 19,2% hoger dan in 2023. Dit is te danken aan relatief hoge rentevoeten en een gunstig beursklimaat. De premie-inkomsten van de groepsverzekeringen, eerste pijler inclusief, dalen tussen 2023 en 2024 met 3,6%. Deze daling is voornamelijk toe te schrijven aan uitzonderlijke stortingen in 2023.

Naargelang de soort verzekering merken we weliswaar enkele verschillen op. De makelaars zijn onder meer goed voor het grootste deel van de omzet van de niet-levensverzekerings-producten (61,2%) zoals ziekte- en brandverzekeringen. Makelaars blijven tot op vandaag de belangrijkste distributievorm voor de verkoop van niet-levensverzekeringsproducten. De bankverzekeraars zijn op hun beurt de belangrijkste verdelers van individuele levensverzekeringsproducten (46,1%) en individuele tak 23-levensverzekeringen (55,6%), in beide gevallen gevolgd door de makelaars met respectievelijk 44,1% voor de producten en 41,3% voor de tak 23-verzekeringen. Op de markt van de individuele levensverzekeringen met gegarandeerde rentevoet (tak 21 en tak 26) zijn de makelaars dan weer de voornaamste spelers in 2024, met een marktaandeel van 45,5%. Daarna komen de bankverzekeraars met 41,4%. Anderszijds worden groepsverzekeringen voornamelijk verkocht via directe kanalen (50,2% in 2024). Toch spelen makelaars ook bij dit product een belangrijke rol: in 2024 zijn ze goed voor meer dan twee vijfden van de premie-inkomsten (43,8%).

ONTWIKKELING PREMIE-INKOMEN LEVEN EN NIET-LEVEN



Bron: studie distributiekanalen Assuralia (2024)

Niet-levensverzekeringsproducten worden dus voornamelijk verkocht via makelaarskanalen. Dat geldt voor zowel particulieren als ondernemingen: beide partijen hebben vaak een voorkeur voor een onafhankelijke tussenpersoon als het om een niet-levensverzekeringsproduct gaat. De studie wijst er zelfs op dat de voorkeur in het geval van ondernemingen nog uitgesprokener is. Makelaars hebben daar een marktaandeel van 72,8% in handen. Voor particulieren is dat in 2024 iets meer dan de helft (51%). Daarnaast wordt de verkoop van niet-levensverzekeringen aan particulieren voornamelijk gerealiseerd door directe kanalen (15,3%), bankverzekeraars (14,8%) en verzekeringsagenten (18,9%).

Meer weten?
Je vindt de volledige studie op de website van Assuralia: www.assuralia.be.

> ***Wij zijn zeer blij dat deze studie nogmaals aantoont dat zelfstandige tussenpersonen een belangrijke rol blijven spelen in de markt. Wij zijn ervan overtuigd dat hun rol nog lang niet is uitgespeeld – en het sterkt ons alleen maar dat deze resultaten dat bevestigen.***
>
> ***- Albert Verlinden, voorzitter BZB-Fedafin***

Interview
BIPAR

Retail Investment Strategy **vereenvoudiging** of **nieuwe verplichtingen**?

De Retail Investment Strategy (RIS) is het Europese hervormingspakket uit 2023 dat de regels rond retailbeleggen en -advies wil aanscherpen en moderniseren. In december 2025 bereikten de Raad, het Europees Parlement en de Commissie een akkoord over het pakket, wat de stap richting definitieve regelgeving aanzienlijk dichterbij brengt.

Het doel van de RIS is helder: meer Europeanen aanzetten tot beleggen en de particuliere belegger meer bescherming en vertrouwen bieden. Er gaat dan ook veel aandacht uit naar maatregelen rond "value for money", transparante informatie, de verdeling en vermarkting van producten en dergelijke meer. Voor zelfstandige tussenpersonen zijn dat stuk voor stuk onderwerpen die rechtstreeks raken aan de dagelijkse praktijk.

In dat licht is het interessant om te horen hoe **BIPAR**, de Europese federatie van verzekerings- en financiële tussenpersonen naar deze strategie kijkt. BZB-Fedafin is aangesloten bij BIPAR, die de belangen van de leden van BZB-Fedafin op Europees niveau behartigt. BIPAR heeft rond dit pakket dan ook veel lobbywerk verricht.

Het is een goede zaak dat Europa meer burgers wil aanzetten tot beleggen. Maar begrijpen we het goed dat de Europese wetgever de regels voor de verkoop van en bemiddeling in beleggingsproducten nogmaals wil aanpassen? Zo ja, betekent dat dan een vereenvoudiging waarop de politiek nu op alle beleidsniveaus wil inzetten of kunnen we ons opnieuw aan bijkomende verplichtingen verwachten?

In 2025 heeft de Europese Commissie de "Spaar- en Investeringsunie" voorgesteld, een gevolg van de "Kapitaalmarktenunie". Het hoofddoel van deze strategie is om meer spaarders aan het beleggen te krijgen. De Commissie heeft de retail investment strategy (RIS) voorgesteld in 2023 en ziet die strategie als een sleutelelement van de Spaar- en Investeringsunie. Door de RIS worden heel wat richtlijnen en verordeningen gewijzigd, waaronder ook de teksten die de activiteiten van verzekerings- en financiële tussenpersonen rechtstreeks regelen, zoals de MiFID II, de IDD en de PRIIPs-verordening (over het essentiële-informatiedocument EID).

Ook al zijn de nieuwe richtsnoeren van de Europese Commissie gestoeld op vereenvoudiging en de verlaging van administratieve last en digitalisering, toch is nu al duidelijk dat de RIS nieuwe verplichtingen zal opleggen aan onze sector.

We weten bijvoorbeeld al dat er met RIS nieuwe informatieverplichtingen zullen komen voor verzekeringen, zoals een nieuw Europees standaardmodel voor de precontractuele informatie over beleggingsproducten, voor de periodieke informatie en voor de levensverzekeringsproducten.

> ***Ook al zijn de nieuwe richtsnoeren van de Europese Commissie gestoeld op vereenvoudiging en de verlaging van administratieve last en digitalisering, toch is nu al duidelijk dat de RIS nieuwe verplichtingen zal opleggen aan onze sector.***

REBEKKA DE NIE,
EU Policy Manager, BIPAR

Met de RIS worden bovendien verschillende zogenoemde niveau 2-maatregelen ingevoerd. Die moeten "technische verduidelijking" bieden aan de basistekst (niveau 1), maar worden helaas vaak gebruikt (misbruikt) om een beslissing over een "heikele" kwestie uit te stellen bijvoorbeeld (voor verzekeringen betekent dat dat EIOPA deze bijkomende details zal voorstellen).

Initieel was er sprake van de invoering van een verbod op inducements. Dat werd uiteindelijk tegengehouden dankzij het lobbywerk van sectorfederaties zoals BZB-Fedafin en BIPAR, maar een verstrenging kon niet worden tegengehouden. Wat wijzigt er precies met betrekking tot de vergoedingen en wat is de impact op de tussenpersonen? Heeft dit ook een impact op de bankagenten die altijd voor rekening van één kredietinstelling optreden?

Dat klopt. Eind 2022 - begin 2023 heeft de Commissaris verantwoordelijk voor de RIS, mevrouw McGuinness, plots aangekondigd dat ze voorstander is van een verbod op commissies voor alle beleggingsproducten en IBIPs. Deze kwestie komt al jarenlang regelmatig terug in dicussies op zowel Europees als nationaal niveau (in Nederland is er bijvoorbeeld sinds 2013 een volledig verbod op commissies voor "complexe producten", waaronder IBIPs). BIPAR en haar nationale verenigingen hebben heel wat sterke argumenten aangevoerd tegen dat verbod, onder meer dat zo'n verbod tot een "advice gap" zou kunnen leiden en/of minder stimuleert om te beleggen. BIPAR heeft ook de rol van tussenpersonen en haar nationale ledenverenigingen duidelijk toegelicht. Dat heeft er onder meer toe geleid dat de wetgevers hebben ingezien dat een verbod niet de optimale oplossing was, waardoor er dus geen algemeen verbod op inducements is gekomen.

Wel wordt er op Europees niveau beschouwd dat sommige beleggingsproducten en IBIPs op bepaalde markten niet voldoende return on investment bieden. De kosten, waaronder de distributiekosten, liggen volgens sommigen te hoog.

In de RIS zal de nadruk dus op alle kosten liggen, met maatregelen waardoor verwacht wordt dat dienstverleners – ook verzekeraars – een **"value for money"-test** zullen moeten uitvoeren. Het doel is om de return on investment voor de spaarder/investeerder te maximaliseren door de kosten te drukken. Dat zal wellicht gepaard gaan met een **inducement-test** (zie verder).

Eind december 2025 hebben de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie een politiek akkoord gesloten over de RIS. Op het moment dat dit interview

werd afgenomen waren er echter nog geen definitieve teksten beschikbaar en er moeten nog verschillende punten uit de tekst technisch worden uitgeklaard.

Voor zover we weten komt er geen algemeen verbod op inducements, maar zal er wel een verbod gelden als er "onafhankelijk advies" wordt verleend in het kader van de IDD (wanneer de klant geïnformeerd wordt dat advies wordt verleend op onafhankelijke basis - zoals al het geval is in het kader van de MiFID II).

Voor de IDD is het interessant hier op te merken dat zowel de Commissie als het Parlement en de Raad in hun respectievelijke standpunten aangeven dat als het advies niet als 'onafhankelijk' wordt voorgesteld, tussenpersonen wel inducements mogen innen. Het Parlement en de Raad geven ook aan dat, in gevallen waar het wettelijk statuut van verzekeringstussenpersonen hen kwalificeert als zijnde 'onafhankelijk', zij zich mogen voorstellen als niet contractueel gebonden aan een specifieke verzekeringsmaatschappij als ze aangeven dat ze inducements ontvangen. We moeten afwachten tot de finale tekst van de RIS over de IDD gepubliceerd wordt om na te gaan of die belangrijke preciseringen erin staan. Die preciseringen had BIPAR trouwens gevraagd tijdens de bespreking van de tekst in het Parlement en in de Raad.

ISABELLE AUDIGIER,
Juridisch directeur, BIPAR

Aan de hand van de nieuwe inducement-test voor inducements die nog mogen worden geïnd, moet strikter worden toegekeken op de toegevoegde waarde van de commissies voor het proces of de transactie voor de consument. Die test geldt voor alle soorten inducements (of er nu advies wordt gegeven of niet). Voor meer details moeten we wachten op de finale tekst.

Bijgevolg kan de commerciële distributie-/bemiddelings-overeenkomst gebaseerd op commissies blijven bestaan, maar zullen er strengere regels gelden. We mogen ook niet vergeten dat de lidstaten die regels ook nog strenger kunnen maken dan de Europese regels.

De exacte voorwaarden die zullen worden ingevoerd door de niveau 2-maatregelen worden het komende jaar vastgelegd en BIPAR en haar nationale verenigingen zijn al stevige argumenten aan het uitwerken die onze meerwaarde nogmaals zullen aantonen.

Er wordt enorm gefocust op "value for money". Wat moeten we ons daar precies bij voorstellen? En welke impact kan dat hebben op de activiteit van de zelfstandige tussenpersonen?

De Commissie had een "benchmark"-systeem voorgesteld, zowel voor MiFID II als voor IDD. Dat systeem zou moeten worden uitgewerkt door de Europese toezichthouders ESMA en EIOPA. Voor zover we weten zou in de finale tekst een dubbele aanpak beschreven staan: een met niet-publieke benchmarks voor IBIPs, opgemaakt door EIOPA, en een peer reviewsysteem voor MiFID II.

EIOPA werkt al twee jaar aan een dergelijk benchmarksysteem.

Wat het peer reviewsysteem voor MiFID II betreft, lijkt het erop dat verdelers die producten voorstellen/aanbevelen die ze zelf niet ontwikkelen, mogen vertrouwen op de "value for money"-evaluatie van de ontwikkelaar, op voorwaarde dat die laatste bij die evaluatie alle distributiekosten in rekening neemt. Is dat niet het geval, moet de verdeler zelf een gelijkaardige "value for money"-evaluatie uitvoeren.

Bovendien willen we ook benadrukken dat de term "onafhankelijk" hier tot verwarring kan leiden, aangezien de term op verschillende manieren vertaald en gebruikt wordt. Er is bijvoorbeeld een verschil tussen "onafhankelijk advies" en het feit dat je onafhankelijk (zelfstandig) werkt in de zin van het vennootschaps- en sociaal recht. De discussie gaat dus niet – of zou in elk geval niet mogen gaan – over "onafhankelijke tussenpersonen", maar over advies dat op een onafhankelijke basis wordt verleend. Zoals eerder aangegeven is het belangrijk te weten dat er waarschijnlijk specifieke regels zullen gelden als de klant ervan op de hoogte wordt gebracht dat hij "onafhankelijk advies" krijgt.

Onze leden klagen vaak de activiteit van financiële influencers aan. In dit wetgevend pakket worden ook bepalingen opgenomen m.b.t. "finfluencers". Zijn die bepalingen afdoende volgens jullie?

Volgens wat we vandaag weten zullen er door de RIS inderdaad maatregelen worden ingevoerd om beleggers te beschermen tegen niet-gereglementeerde finfluencers. Deze maatregelen omvatten onder andere de verplichting om een schriftelijke overeenkomst af te sluiten met de finfluencer en zijn/haar activiteiten te controleren.

BIPAR herinnert eraan dat de IDD en MiFID II juridische kaders zijn gebaseerd op activiteiten ("activity based text"). Wij ondersteunen het feit dat er maatregelen komen om

de verzekeringsdistributieactiviteiten van finfluencers te reglementeren. We ondersteunen ook maatregelen zoals de recente factsheet van ESMA met tips voor finfluencers, de gezamenlijke verklaringen van de Europese toezichthouders over IA en cryptomunten alsook de lopende gesprekken in het Europees Parlement over finfluencers in het kader van het initiatiefverslag van de Commissie ECON over financiële educatie en finfluencers.

Tot slot, wanneer denken jullie dat deze nieuwe regels gestemd raken en in voege zullen treden?

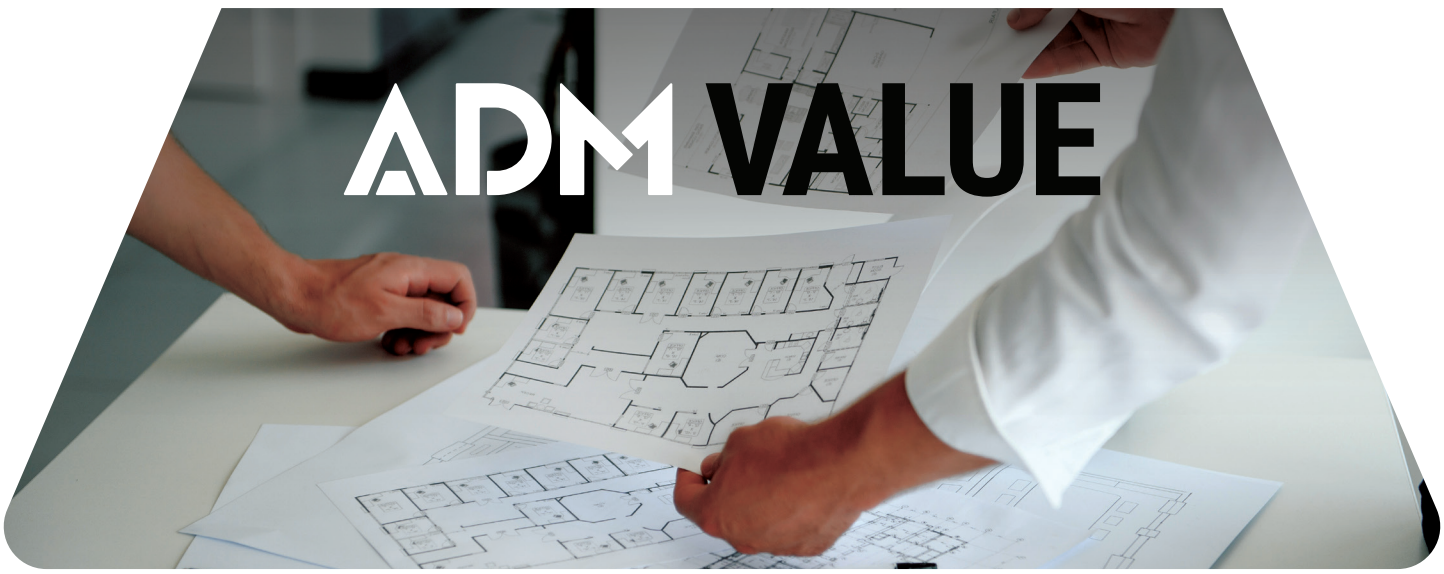
Zoals eerder al aangegeven zijn de Raad, de rapporteur van het Europees Parlement en de onderhandelaars van de Europese Commissie op 18 december 2025 in trialoogonderhandelingen tot politieke akkoorden gekomen over de RIS.

De teksten van het akkoord zijn echter nog niet beschikbaar. Er moeten nog technische gesprekken gevoerd worden om sommige artikels uit de politieke akkoorden af te werken, waaronder de artikels over de voornaamste bepalingen uit de RIS-tekst (bv. de inducements of de "value for money"). Die gesprekken liepen tot eind februari 2026.

Tijdens de halfjaarlijkse bijeenkomst van BIPAR in Wenen, hebben de Europese beleidsmakers ons verteld dat de publicatie van de nieuwe regels in het Publicatieblad van de EU voor juni zou kunnen zijn.

De lidstaten moeten de nieuwe regels dan omzetten in de 24 maanden volgend op de publicatie in dat Publicatieblad. De regels gaan 30 maanden na de publicatie van kracht, met uitzondering van de regels uit de PRIIP-verordening, die 18 maanden na publicatie beginnen te gelden.

We moeten wel in gedachten houden dat de RIS verschillende niveau 2-maatregelen zal omvatten. Veel sleutelelementen van de RIS-teksten zullen de komende maanden immers nog worden vastgelegd in niveau 2-maatregelen... en zoals we allemaal weten, zit het venijn soms in de staart.



PRECISION MATTERS

ADM BIM ADM ENERGY ADM EXPERT ADM TOPO ADM URBAN ADM VALUE

ANTWERPEN
T. +32 3 877 78 60

OOST-VLAANDEREN
T. +32 9 278 91 49

WEST-VLAANDEREN
T. +32 5 076 07 67

INFO@ADMGROUP.BE
ADMGROUP.BE

De **behandeling** van **verzekeringsdiensten** en aanverwante activiteiten voor **BTW-doeleinden**

Verzekeringsdiensten en BTW: nauwgezette analyse vereist om fiscale valkuilen te vermijden

INLEIDING

De btw-behandeling van verzekeringsdiensten in België is een complexe en vaak ingewikkelde materie die zowel door Europees als door Belgisch recht wordt bepaald. De kern van de problematiek schuilt in de vrijstelling die geldt voor "verzekerings- en herverzekeringsdiensten", zoals deze geregeld worden in artikel 44, § 3, 4° van het Belgische BTW-Wetboek ("WBTW"). Hoewel de vrijstelling op zich duidelijk omschreven lijkt, blijkt de afbakening in de praktijk vaak moeilijk, zeker bij een aantal aanverwante verzekeringsdiensten, zoals bij bemiddeling, bij outsourcing, en bij de digitalisering van de verzekeringssector.

Dit artikel biedt een overzicht van deze problematiek, en behandelt de voornaamste onderscheiden tussen vrijgestelde en met btw belaste activiteiten.

WETTELIJKE BASIS: ARTIKEL 44, §3, 4° WBTW

Volgens artikel 44, §3, 4° WBTW zijn vrijgesteld van btw:

"De verzekerings- en herverzekeringsverrichtingen, met inbegrip van de daarmee samenhangende diensten die worden verricht door verzekeringsmakelaars en -tussenpersonen."

Deze bepaling komt voort uit het Europese recht, dat een gelijkaardige vrijstelling voorziet in de Europese BTW-richtlijn.

Het begrip "verzekeringsdienst" is echter niet gedefinieerd in de Belgische wetgeving, waardoor men dient na te gaan op welke wijze de rechter (zowel de Europese als de nationale rechter) en de Belgische btw-administratie dit begrip nader invullen.

HET BEGRIP "VERZEKERINGSDIENST" VOLGENS HET HOF VAN JUSTITIE

Essentiële kenmerken van de eigenlijke "verzekeringsdienst"

Volgens vaste Europese rechtspraak is een verzekeringsdienst een handeling waarbij:

- De verzekeraar zich ertoe verbindt een verzekerde te beschermen tegen een bepaald risico (onzekere gebeurtenis);
- De verzekerde een premie betaalt als tegenprestatie;
- Er een rechtsverhouding bestaat tussen de verzekeraar en de verzekerde;
- De verzekeraar een uitkering moet verrichten wanneer het verzekerde risico zich verwezenlijkt.

Deze elementen moeten cumulatief aanwezig zijn. Ontbreekt één van deze componenten, dan is er in principe geen sprake van een verzekeringsdienst in de zin van artikel 44 WBTW.

Verzekeringsbemiddeling

Het Hof van Justitie heeft daarnaast geoordeeld dat de vrijstelling ook geldt voor diensten van verzekeringsmakelaars en tussenpersonen. Het begrip "tussenpersoon" veronderstelt:

- dat de persoon een relatie onderhoudt met zowel de verzekeraar als de verzekerde;
- en dat hij bemiddelingshandelingen verricht die rechtstreeks leiden tot de sluiting van een verzekeringsovereenkomst.

ANJA VAN DE VELDE,
Counsel Lydian advocaten

GEERT DE NEEF,
Partner Lydian advocaten

Activiteiten die louter administratief, logistiek of informatief zijn (zoals callcenter- of IT-diensten) en niet essentieel op bemiddeling gericht zijn, vallen daarentegen niet onder de vrijstelling, zelfs niet indien ze worden verricht binnen een verzekeringscontext.

ONDERSCHEID TUSSEN VERZEKERINGSDIENSTEN, BEMIDDELING EN ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN

De Belgische btw-praktijk onderscheidt drie hoofdcategorieën:

Verzekeringsverrichtingen (kernactiviteit)

Dit betreft de eigenlijke verzekeringsprestatie tussen verzekeraar en verzekerde: de dekking van een risico in ruil voor een premie. De aard van de dienst primeert hier, namelijk wat wordt er concreet tussen partijen overeengekomen en welke dienst wordt er concreet geleverd. In de praktijk zijn het dus enkel partijen die over de nodige vergunningen beschikken om verzekeringsdiensten te leveren, die onder de vrijstelling zullen vallen.

De verzekeraar is weliswaar btw-vrijgesteld, maar heeft geen recht op aftrek van de zgn. “voorbelasting”, namelijk de btw die de verzekeraar zelf betaalt op aangekochte goederen en diensten, of op investeringen. De niet-aftrek van deze btw (bijvoorbeeld btw op IT, advies, facility management, enz.) heeft dus een kostenverhogend effect voor de verzekeraar want deze btw kan niet binnen het systeem van de btw in aftrek worden gebracht.

Verzekeringsbemiddeling

De bemiddeling door makelaars of agenten die betrokken zijn bij het tot stand komen van een verzekeringscontract is eveneens vrijgesteld. De bemiddelaar moet een actieve rol spelen in de totstandkoming van de overeenkomst (prospectie, advies, doorgeven van informatie, verzamelen van premies, enz.).

De Belgische btw-administratie volgt hierbij grotendeels het Europese standpunt: de vrijstelling geldt enkel als de bemiddelaar tussenkomt bij het tot stand komen of sluiten van de overeenkomst, en niet bij louter interne of bij onderaannemingsdiensten. Dit laatste doet zich voor – bijvoorbeeld – wanneer iemand een makelaar juridisch of administratief bijstaat bij het bemiddelen voor het afsluiten van een verzekeringscontract, zonder evenwel zelf als bemiddelaar tussen te komen.

Administratieve of ondersteunende diensten

Diensten zoals:

- claims management;
- callcenteractiviteiten;
- IT-ondersteuning;
- marketingcampagnes voor verzekeringen;
- risicobeoordeling of risicoschatting (buiten de dekking zelf),

vallen niet onder de vrijstelling.

Het verlenen van deze diensten is onderworpen aan de btw, zelfs indien ze aan een verzekeraar of aan een makelaar worden geleverd. Uitzondering geldt wanneer deze diensten geleverd worden tussen leden van een zgn. "btw-eenheid", zijnde diverse btw-belastingplichtigen die economisch of operationeel nauw met elkaar verbonden zijn, en als één enkele btw-belastingplichtige worden behandeld. De leden van een btw-eenheid dienen mekaar géén btw aan te rekenen op de onderlinge prestaties, en brengen bovendien als één enkele btw-belastingplichtige de btw in aftrek die geheven wordt op de kosten en investeringen die aan de diverse leden van de btw-eenheid worden aangerekend.

DIGITALISERING EN "INSURTECH": NIEUWE VRAAGSTUKKEN

De opkomst van digitale platforms en Insurtech-bedrijven heeft de klassieke btw-afbakening nog complexer gemaakt. Een onderscheid dient gemaakt te worden tussen:

- Online vergelijkingsplatformen die enkel leads genereren zonder zelf tussen te komen in de contractsluiting: deze worden beschouwd als btw-belaste reclame- of bemiddelingsdiensten, en dus niet als vrijgestelde verzekeringsbemiddeling.
- Automatische verzekeringssystemen (AI-based underwriting): deze vallen enkel onder de btw-vrijstelling indien de aanbieder juridisch tussenkomt als bemiddelaar of als verzekeraar.
- Software-as-a-Service (SaaS) die verzekeringsproducten ondersteunt: deze dienst is in principe met btw belastbaar, zelfs indien gebruikt door een verzekeraar.

Evenwel is het raadzaam om per specifieke dienst of bemiddelingsmodel na te gaan of de factor "bemiddeling" inderdaad van doorslaggevend belang is om te verifiëren of de btw-vrijstelling kan toegepast worden.

HERVERZEKERING

Herverzekering, waarbij een verzekeraar een deel van zijn risico overdraagt aan een andere verzekeraar, valt eveneens onder de btw-vrijstelling.

De vrijstelling is evenwel beperkt tot de herverzekeringsverrichting zelf, en dus niet tot ondersteunende of administratieve diensten (zoals het leveren van herverzekeringssoftware, advies, enz...).

De herverzekeringsmakelaar geniet wel dezelfde vrijstelling als de gewone verzekeringsmakelaar, mits hij actief bemiddelt in het sluiten van herverzekeringscontracten.

BUITENLANDSE VERZEKERINGSDIENSTEN EN PLAATS VAN DE PRESTATIE

B2C-verrichtingen

Bij verzekeringsdiensten aan particulieren (B2C) geldt als plaats van de verzekeringsdienst in beginsel het land waar de verzekeraar of de makelaar is gevestigd.

Bij grensoverschrijdende verzekeringen met consumenten uit andere lidstaten kan dit tot ingewikkelde situaties leiden, vooral bij online-aanbieders.

B2B-verrichtingen

Voor B2B-verzekeringsdiensten geldt als algemene "plaats" van de dienst het land waar de btw-plichtige cliënt gevestigd is.

Een Belgische vennootschap die een verzekering afsluit bij een buitenlandse verzekeraar, moet dus in principe Belgische btw voldoen op deze verzekeringsdienst (via opname als "verschuldigde btw" in de eigen periodieke btw-aangifte). Uiteraard dient nagegaan te worden of betreffende verzekeringsdienst kan genieten van de btw-vrijstelling, in welk geval er uiteraard geen Belgische btw door de in België gevestigde cliënt verschuldigd is.

CONCLUSIE

De vrijstelling voor verzekeringsdiensten in de Belgische btw-wetgeving lijkt ruim in de wijze waarop ze wettelijk geformuleerd wordt, maar wordt vrij "beperkend" toegepast. Enkel de essentiële verzekeringsactiviteiten en de echte "bemiddeling" genieten de btw-vrijstelling. Alle andere ondersteunende, administratieve of digitale diensten zijn onderworpen aan en belastbaar met btw, zelfs indien zij geleverd worden aan verzekeraars en/of noodzakelijk zijn voor het verzekeringsproces.

De btw-impact voor verzekeraars en makelaars blijft daarom een belangrijk aandachtspunt en verdient specifieke aandacht, met name om te vermijden dat de btw in plaats van een aftrekbare belasting, eerder een bijkomende kostenpost of zelfs een "deal-breaker" wordt. De verdere en steeds snellere digitalisering binnen de verzekeringssector zal de grenzen tussen vrijgestelde en belaste btw-diensten steeds complexer maken, wat voortdurende aandacht en bijsturing zal eisen.

De vertaling van theorie naar praktijk is niet eenvoudig. Niet alles blijkt even duidelijk uit de wetgeving. BZB-Fedafin heeft daarom enkele vragen voorgelegd aan de btw-administratie. Op basis van de antwoorden die we ontvingen, hebben we een heldere en overzichtelijke FAQ opgesteld. Je vindt die terug op onze website.

Heb je een vraag waarop je het antwoord niet in deze FAQ terugvindt? Stuur ze dan gerust naar info@bzb-fedafin.be.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

VAKKUNDIG BEHEERDE AANDELENFONDSEN VORMEN DE HOEKSTEEN VAN ELKE LANGE-TERMIJN BELEGGINGSSTRATEGIE

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

ONS DBI FONDS WAS HET BEST PRESTERENDE FONDS OP DE BELGISCHE MARKT IN 2024 EN IN 2025.

TOEVAL ?

OF GEWOON EEN NIEUW HOOFDSTUK IN EEN BELEGGINGSVERHAAL DAT AL 25 JAAR ZIJN KRACHT BEWIJST?

ONDERZOEK HET ZELF:

MAAK KENNIS MET ONZE FONDSEN OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.

★★★★★

EDFIN
expert in opleidingen

Klassikale opleidingen

Vermogensopbouw met levensverzekering
- **23 maart 2026 | 13u30 - 17u00**
  Zemst
- 3 u bank algemeen & 3 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Update personenbelasting 2026
- **21 april 2026 | 09u00 - 12u00**
  Gent
- **27 april 2026 | 09u00 - 12u00**
  Laakdal
- 1 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Workshop Erfrecht
- **5 mei 2026 | 13u30 - 17u00**
  Brugge
- **16 september 2026 | 13u30 - 17u00**
  Laakdal
- 3 u bank algemeen & 3 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Het pensioenlandschap in België
- **12 mei 2026 | 09u30 - 17u00**
  Edegem
- 6 u bank algemeen & 6 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Update hypotheek- en woonfiscaliteit 2026
- **20 mei 2026 | 09u00 - 12u00**
  Zwijnaarde
- **27 mei 2026 | 13u30 - 16u30**
  Laakdal
- 1 u verzekering algemeen, 1 u hypothecair krediet algemeen & 2 u hypothecair krediet sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Bankierseed
- **26 mei 2026 | 18u00 - 20u00**
  Sint-Niklaas
- 2 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Verzekeringen als beleggingsproduct
- **11 juni 2026 | 09u30 - 17u00**
  Brugge
- 6 u bank algemeen & 6 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Live webinars

Van prompt naar Systeemprompts
- **30 maart 2026 | 13u30 - 16u30**
- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen, 1 u hypothecair krediet algemeen & 1 u consumentenkrediet algemeen

Zorg voor actief en gevarieerd beheer
- **31 maart 2026 | 09u00 - 10u00**
- 1 u bank algemeen & 1 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Agentic AI – Trouwe Assistenten
- **15 april 2026 | 13u30 - 16u30**
- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen, 1 u hypothecair krediet algemeen & 1 u consumentenkrediet algemeen

Rapporteren met GenAI
- **22 april 2026 | 13u30 - 16u30**
- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen, 1 u hypothecair krediet algemeen & 1 u consumentenkrediet algemeen

Wegwijs door gratis tools bij het analyseren van de beurzen en bij het vergelijken van financiële producten
- **28 april 2026 | 14u00 - 16u00**
- 2 u bank algemeen & 2 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Update personenbelasting aj. 2026 + fiscale actua 2026
- **5 mei 2026 | 09u00 - 12u00**
- **21 mei 2026 | 09u00 - 12u00**
- 1 u bank algemeen, 2 u verzekering algemeen, 1 u verzekering sectorspecifiek & 1 u hypothecaitr krediet algemeen

OPLEIDINGSKALENDER MAART - SEPTEMBER 2026

In samenwerking met

DVL EDUCATION · NCOI LEARNING · cepum Zich vormen is vooruitgaan.

Hoe gebruik maken van Morningstar.be
- **15 september 2026 | 13u00 - 16u00**
- 2 u bank algemeen & 2 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

E-learning

ABC van het consumentenkrediet
- 1 u consumentenkrediet sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Kredietwaardigheidsbeoordeling van de consument
- 1 u consumentenkrediet sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Witwasoperaties voorkomen in het bankkantoor
- 2 u bank algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

De weg vinden in de wetgeving van consumentenkredieten als kredietbemiddelaar
- 1 u consumentenkrediet sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Maak uw onderneming GDPR-proof in 9 stappen
- 1 u bank algemeen, 1 u verzekering algemeen,
  1 u hypothecaitr krediet algemeen & 1 u consumetenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Comfort Privéleven: aansprakelijkheidsverzekering van AXA
- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Gezin Select Baloise
- 1,5 u verzekering sectorspecifiekk
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Vivium auto: algemene voorwaarden
- 2 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

P&V auto: algemene voorwaarden
- 2 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

AXA comfort auto: Algemene voorwaarden
- 3 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

P&V familiale verzekering: algemene voorwaarden
- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Vivium: familiale verzekering: algemene voorwaarden
- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Insurance insights 2026: LEVEN
- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Insurance insights 2026: NIET-LEVEN
- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Webinar on demand

Actief en/of passief beleggen? En wat met alternatieve beleggingen?
- 1 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Oplossingen in toegewezen fondsen
- 0,5 u bank algemeen & 0,5 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Cyberveiligheid voor KMO's
- 0,5 u bank algemeen, 0,5 u verzekering algemeen,
  0,5 u hypothecair krediet algemeen & 0,5 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Veilig en efficiënt werken met AI als verzekeringsmakelaar
- 0,5 u verzekering algemeen

E-facturatie voor de B2B
- 0,5 u bank algemeen, 0,5 u verzekering algemeen,
  0,5 u hypothecair krediet algemeen & 0,5 u consumentenkrediet algemeen

Introductie tot AML en de strijd tegen witwassen
- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen,
  3 u hypothecair krediet algemeen & 3 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Verdiepende analyse van anti-witwaswetgeving en verplichtingen - Risk Based Approach
- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen,
  3 u hypothecair krediet algemeen & 3 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Scan mij!

Check onze opleidingskalender op
www.edfin.be

De bankierseed: wat betekent dit voor jou **als bankagent?**

CARINE VANSTEENBRUGGE,
Directeur BZB-Fedafin

Vanaf 15 juli 2026 treedt een nieuwe verplichting in voege die de werking van elk bankagentschap in België zal raken: de bankierseed. De wetgever wil met deze maatregel het vertrouwen van het publiek herstellen door niet alleen instellingen, maar ook elke individuele medewerker verantwoordelijk te maken voor correct en integer gedrag. Als bankagent zal je dus niet alleen zelf de eed moeten afleggen, je zal ook moeten waken over de naleving ervan binnen jouw kantoor.

Hoewel de sector al sterk gereguleerd is, vond de wetgever het belangrijk om een stap verder te gaan en het principe van persoonlijke verantwoordelijkheid te introduceren. Het gaat hierbij niet enkel om het afleggen van een belofte; de eed vormt een echte juridische verbintenis die gekoppeld is aan afdwingbare gedragsregels en tuchtsancties. Vanaf 15 juli 2026 moeten deze regels worden nageleefd, ook als de eed zelf nog niet is afgelegd. De uiterste datum daarvoor is 15 januari 2027. Nieuwe bankagenten of medewerkers die na 15 juli 2026 starten, krijgen zes maanden de tijd om hun eed af te leggen. Wanneer iemand van werkgever verandert of wanneer je activiteiten worden ondergebracht in een nieuwe vennootschap, moet de eed opnieuw worden afgelegd. Deze verplichting zal dus regelmatig terugkomen in de praktijk.

De bankierseed geldt voor iedereen die betrokken is bij het verstrekken van bankdiensten. Dat gaat van bestuurders die fit & proper moeten zijn, over verantwoordelijke leidinggevenden binnen een agentschap, tot de natuurlijke personen die als agent zijn ingeschreven bij de FSMA. Ook alle medewerkers die rechtstreeks deelnemen aan het verrichten van bankactiviteiten – in de meeste kantoren zijn dit de PCP's – vallen onder de regeling. Als bankagent moet je bij jouw principaal aangeven welke personen onder welke categorie vallen. Je deelt daarbij een reeks gegevens mee, zoals de naam, geboortedatum, categorie, datum van indiensttreding en datum van de eedaflegging. De bank bezorgt vervolgens elke zes maanden een overzicht aan de FSMA.

WIE VALT ONDER DE BANKIERSEED?

De verplichting geldt voor vier groepen:

- bestuurders en andere fit & proper-personen,
- verantwoordelijke leidinggevenden binnen het agentschap,
- natuurlijke personen die als agent bij de FSMA zijn ingeschreven,
- alle medewerkers die rechtstreeks deelnemen aan het verrichten van bankdiensten (zoals PCP's).

Het afleggen van de eed gebeurt afhankelijk van de functie. Ben je als rechtspersoon ingeschreven en belast met de effectieve leiding, dan leg je de eed af bij jouw principaal. Nieuwe effectieve leiders of zelfstandige bankagenten die na 15 juli 2026 starten, leggen de eed af voor de voorzitter of ondervoorzitter van de FSMA. Alle andere bankdienstverleners spreken hun eed uit tegenover een effectief leider van het agentschap waarvoor ze werken. Het afleggen van de eed moet nadien schriftelijk worden bevestigd via een modeldocument van de FSMA.

DE EED

"Ik verbind mezelf ertoe eerlijk en integer, vakbekwaam en professioneel te handelen, waarbij ik rekening houd met de belangen van de cliënten en hen billijk behandel."

Deze verbintenis ligt aan de basis van alle individuele gedragsregels.

De kern van de bankierseed bestaat uit drie beginselen. Iedereen die de eed aflegt, verklaart voortaan in alle omstandigheden eerlijk en integer te handelen, professioneel en vakbekwaam te werken en het belang van de klant centraal te zetten. Wat eenvoudig klinkt, wordt in de praktijk zeer concreet ingevuld in een reeks regels die bij koninklijk besluit zijn vastgelegd. Zo wordt onder meer bepaald dat het verstrekken van misleidende of onjuiste informatie, het verzwijgen van relevante gegevens of het misbruiken van de kwetsbaarheid van een klant in strijd is met de eed. Bankdienstverleners moeten de toepasselijke wetgeving en interne procedures kennen en naleven, moeten hun kennis regelmatig actualiseren en moeten tijdens elk klantcontact beoordelen of een product of dienst wel geschikt is voor die specifieke persoon. De potentiële winst mag niet op een misleidende manier worden voorgesteld en risico's moeten steeds evenwichtig worden uitgelegd.

Voor verantwoordelijke leidinggevenden gelden bijkomende verplichtingen. Zij moeten een cultuur bevorderen waarin naleving van de regels vanzelfsprekend is, moeten hun medewerkers goed informeren en opleiden en moeten toezicht houden op hun handelen. Wanneer ze gedrag vaststellen dat mogelijk in strijd is met de verplichtingen van de bankierseed, moeten ze gepast en tijdig optreden. Bovendien moeten de personen belast met de effectieve leiding erover waken dat hun resultaatsverwachtingen of commerciële doelstellingen geen gedrag aanmoedigen dat de regels kan ondermijnen.

De FSMA houdt toezicht op de naleving van de bankierseed. De toezichthouder voert geen systematische controles uit, maar komt in actie wanneer er ernstige aanwijzingen zijn of wanneer er een klacht wordt ingediend. Iedereen kan een klacht indienen, zelfs anoniem, zolang deze voldoende concreet en gedocumenteerd is. Wanneer de FSMA een mogelijk probleem onderzoekt, gebeurt dat volgens een strikte procedure die de rechten van verdediging van de betrokken persoon respecteert. Pas na een volledig onderzoek kan een tuchtsanctie worden opgelegd. Die kan bestaan uit een waarschuwing, een berisping of een tijdelijk beroepsverbod dat tot drie jaar kan duren. Alle sancties worden anoniem gepubliceerd en opgenomen in een centraal register. Iedereen die in de sector wil werken, moet voortaan een attest kunnen voorleggen waaruit blijkt dat hem geen beroepsverbod werd opgelegd.

JURISTEN AAN HET WOORD

De gevolgen van een sanctie kunnen aanzienlijk zijn, zowel voor medewerkers als voor bankagenten. Voor jou als agent kan een waarschuwing of berisping in de praktijk meestal beperkt blijven tot een verscherpt toezicht door de bank. Maar een tijdelijk beroepsverbod kan jouw activiteiten rechtstreeks raken. En wat als je enige medewerker voor personal banking een tijdelijk beroepsverbod oploopt?

We organiseren een agentenvergadering, exclusief voor leden, waar dieper wordt ingegaan op deze en andere vragen m.b.t. de bankierseed. Ook stellen we daar onze modellen voor die jou moeten helpen om mogelijke negatieve impact op te vangen in het geval dat iemand in je onderneming een sanctie krijgt opgelegd.

BANKIERSEED: BEN JIJ ER KLAAR VOOR?

- Wie moet de eed afleggen en tegen wanneer?
- Wat is de bankierseed en wat zijn de individuele gedragsregels?
- Wat is de administratieve en organisatorische impact?
- Hoe vang je het continuïteitsrisico bij sancties op?
- Toelichting bij de modellen die BZB-Fedafin hierover heeft opgesteld en concrete tips om je kantoor voor te bereiden.

PRAKTISCHE INFO

Datum: dinsdag 26 mei 2026
Onthaal: 17.30 uur + broodjes
Start: om 18.00 uur – einde voorzien om 20.00 uur
Locatie: Hotel Serwir, Kon. Astridlaan 57, Sint-Niklaas
Docent: Carine Vansteenbrugge
(directeur en juriste bij BZB-Fedafin)

Exclusief en gratis voor leden

Ontdek onze rechtsbijstandsverzekeringen voor particulieren

DAS

Plan een gesprek met
een Area Manager!

www.das.be

✓ **Drie eenvoudige formules:** DAS Classic, DAS Connect en DAS Comfort.

✓ **Toegankelijk:** een basisdekking is al beschikbaar vanaf het instapproduct.

✓ **Snelle oplossingen** met nadruk op minnelijke regeling en de voordelen daarvan.

BEDRIJFSCOACH IN SALES, MARKETING, ONDERNEMERSCHAP EN PEOPLE COACHING

GEERT **DEHOUCK**

- Expert in verzekeringen
- Doorgewinterde salesprofessional
- Coach/motivator *'pur sang'*
- Inspirerende keynote speaker
- Auteur van 10 boeken

WAAROM OP MIJ BEROEP DOEN?

"Eigenlijk ben ik niet gemakkelijk onder één noemer te vatten. Want naast expert in verzekeringen, sales en marketing ben ik ook trainer, coach, sparringpartner, auteur en spreker. De rode draad doorheen dit alles? Enthousiasme, empathie, een aanpak op maat en de vaste wil om mensen, teams en bedrijven uit de **bank- en verzekeringssector** te helpen groeien.

De voorbije dertig jaar ben ik uitgegroeid tot een specialist in het motiveren, sturen en begeleiden van teams, én als sales expert. Ik schreef ook al tien boeken, gaf honderden lezingen en begeleidde duizenden professionals met training en coaching.

Vandaag vertaal ik mijn rijke ervaring in **begeleiding op maat**. Voor zelfstandigen, leidinggevenden, ondernemers, bedrijven én teams. Als coach, trainer, sidekick of spreker. Voor starters én ervaren professionals op zoek naar een klankbord, inzichten en extern advies. Het doel? Sterkere teams, meer efficiëntie, meer omzet, meer groei en betere resultaten."

Samenwerken?

Benieuwd hoe ik mensen en teams versterk en bedrijven succesvol laat groeien?

Contacteer Geert Dehouck
contact@geertdehouck.be
Tel: 0495 18 76 11
www.geertdehouck.be

- Coaching op maat
- Opleidingen en lezingen
- Specialisatie verzekerings- en banksector

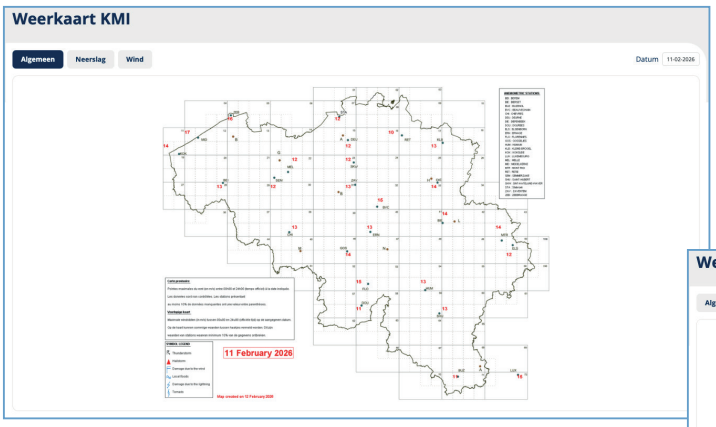
Een goed **schadedossier** opbouwen?

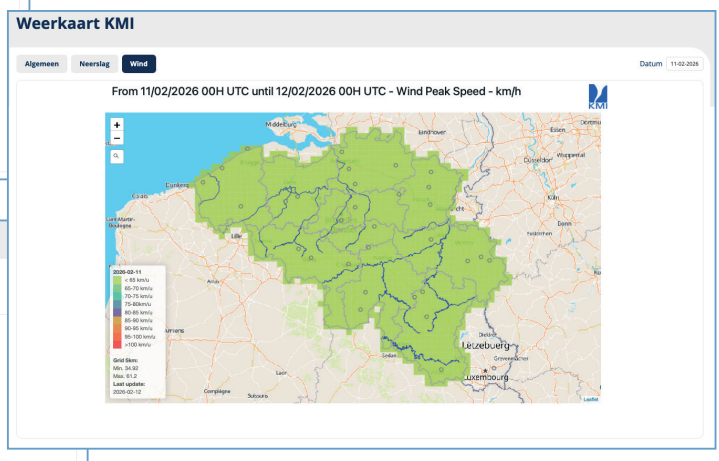
BZB-Fedafin staat je bij met weerkaarten van het KMI!

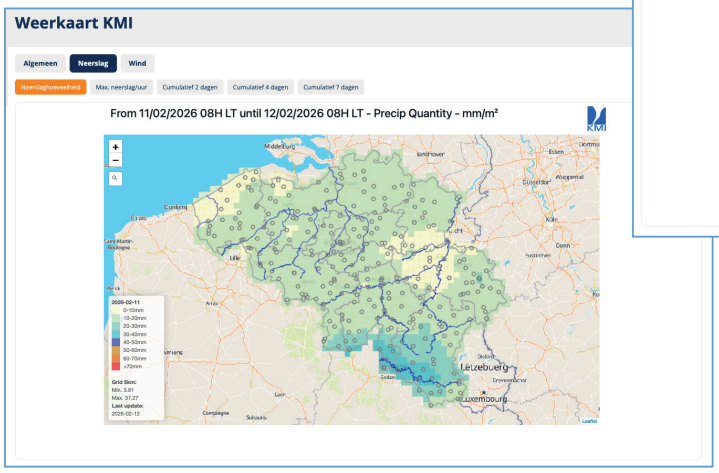
Sinds eind vorig jaar biedt BZB-Fedafin haar leden een nieuw ledenvoordeel aan in samenwerking met het KMI om hen te ondersteunen. Leden kunnen voortaan op onze website **uitgebreide weerkaarten** raadplegen, waarop onder andere te zien is waar er windschade, lokale overstromingen, hagelstormen e.d. zijn geweest. Deze kaarten kunnen als referentie worden gebruikt binnen schadedossiers om bv. storm- of hagelcondities te documenteren ten tijde van het schadegeval.

In de context van schadeverzekeringen is de kwaliteit van het schadedossier immers essentieel voor de correcte, objectieve en tijdige afhandeling van een claim. Een schadedossier dat goed gestoffeerd en onderbouwd is, kan sneller beoordeeld worden door de verzekeraar en beperkt latere discussies of misverstanden over de toedracht of de omvang van het schadegeval.

Bijgevolg is het belangrijk ondersteunend bewijsmateriaal op te nemen in een schadedossier dat de omstandigheden staaft. Denk aan foto's van de schade, een expertiseverslag, maar ook externe gegevens zoals weersinformatie. Dat speelt vooral bij weersgerelateerde schadegevallen een belangrijke rol, want verzekeraars toetsen in dergelijke dossiers niet alleen de fysieke schade, maar ook of de weersituatie op het moment van de schade de oorzaak kan zijn geweest.







Themadag
"**AML in de praktijk:** van risicoherkenning tot compliance"

Witwaspraktijken en terroristische financiering vormen een reëel risico in de financiële sector. Als bemiddelaar of adviseur is het cruciaal om verdachte transacties te herkennen, klanten correct te screenen en interne procedures strikt toe te passen. Daarom organiseert BZB-Fedafin in samenwerking met Edfin een **themadag** rond het thema AML, getiteld **"AML in de praktijk: van risicoherkenning tot compliance"**. Tijdens deze themadag krijg je praktische handvatten van ervaren complace officers en juristen, leer je risicoprofielen inschatten en oefen je met realistische cases. Zo versterk je niet alleen je compliance-vaardigheden, maar bescherm je ook je klanten en je eigen beroepspraktijk. Bovendien wordt er ook stilgestaan bij softwareoplossingen die een effectieve oplossing kunnen bieden door providers als o.a. Brokercloud en DORI.

brokercloud DORI

PRAKTISCHE INFO

Scan Me

Datum: 10 juni 2026

Duur: 13.30 – 17.00 uur

Locatie: Hotel Serwir, Sint-Niklaas

Doelgroep: bankagenten, verzekerings-makelaars, compliance officers, backoffice-medewerkers

Accreditatie: 4 bank algemeen en 4 verzekering algemeen

Prijs: 363 euro (incl. btw) voor BZB-Fedafin-leden
484 euro (incl. btw) voor niet-leden
Gratis voor medewerkers PC 341

Alleen ga je sneller, **samen geraak je verder**

Haal efficiëntiewinst uit de drie communicatiestromen

Als kantoormedewerkers niet goed samenwerken, schort er vaak iets aan de communicatie. Nochtans is communicatie een hefboom voor efficiëntie. Door interne en externe communicatie bewust te organiseren, win je op termijn tijd, verhoog je de betrokkenheid en functioneert het kantoor beter. We onderscheiden drie cruciale communicatiestromen en geven praktische tips die meteen toepasbaar zijn in je kantoor.

INTERNE KANTOORCOMMUNICATIE

Binnen een kantoor zijn er verschillende communicatieniveaus: tussen zaakvoerder en medewerkers, tussen medewerkers onderling en – in grotere structuren – tussen zaakvoerder, teamleaders en teams.

Medewerkers functioneren het best als hun rol en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Dat vraagt om heldere afspraken, vastgelegde processen én regelmatige overlegmomenten, zowel formeel als informeel. Die gesprekken plan je best bewust: bepaal vooraf de inhoud, het doel, het moment en de toon.

Dagelijks overlegmoment

Een dagelijks overleg van 10 à 15 minuten bij de start van elke werkdag levert verrassend veel op. Overloop dan:

- de planning van de dag;
- klantendossiers die extra aandacht vragen;
- afwezigheden door ziekte of verlof;
- relevante gebeurtenissen van de dag voordien;
- korte updates over IT, telefonie, producten, wetgeving of nieuws.

Dit lijkt tijdrovend, maar voorkomt misverstanden, fouten en nodeloze vragen. Medewerkers gaan sowieso met elkaar in gesprek; zonder structuur dreigt informatie slechts gedeeltelijk of fout doorgegeven te worden. Goed geïnformeerde medewerkers zijn meer betrokken, gemotiveerder en werken efficiënter samen. Kortom: tijdswinst!

Periodieke overlegmomenten

Naast dagelijks overleg zijn wekelijkse of maandelijkse meetings met een informatief karakter belangrijk. Daarin bespreek je algemene aandachtspunten binnen het kantoor, bezorgdheden, maar ook successen en kansen. Ook dat verhoogt de betrokkenheid en het engagement van medewerkers.

(Half)jaarlijkse kantoormeeting

Een (half)jaarlijkse kantoormeeting is het absolute minimum. Hier deel je de visie, doelstellingen, evaluaties en toekomstplannen. Door dit moment bewust te koppelen aan informele of ontspannende activiteiten, versterk je het onderlinge vertrouwen en de teamdynamiek. Dat bevordert op zijn beurt de onderlinge samenwerking.

GEERT DEHOUCK,
kantoorcoach en trainer

> ***Bevlogen medewerkers willen 'mee' zijn met wat er gebeurt in het kantoor. Geloof in intrinsieke motivatie en de wil van mensen om kwalitatief werk af te leveren. Medewerkers beseffen dat dit ten goede komt aan de onderneming en uiteindelijk ook goede werkgaranties biedt.***
>
> ***- Geert Dehouck, kantoorcoach en trainer***

Een communicatiestrategie op maat is essentieel. Dat betekent open communicatie, inspraak en waardering en zo creëer je een veilige werkomgeving. Teamkracht groeit niet door druk op targets en KPI's, maar door goede omstandigheden te scheppen waarin medewerkers verantwoordelijkheid durven op te nemen en zich gewaardeerd voelen.

EXTERNE COMMUNICATIE MET KLANTEN EN LEVERANCIERS

Ook de communicatie met verzekeringsmaatschappijen, de principaal en klanten biedt ruimte voor verbetering. Streef naar voortdurende verbetering en stel jezelf regelmatig kritische vragen:

- Gebruikt iedereen de communicatietools correct en consequent?
- Delen we voldoende informatie om misverstanden te vermijden?
- Is er onnodig mail- of telefoonverkeer?
- Hoe klantgericht en klantvriendelijk communiceren we?

Bij schriftelijke communicatie is helderheid cruciaal, maar ook telefoongesprekken bereid je best voor:

- kies vooraf een formele of informele toon;
- noteer je vragen en rangschik ze in een logische volgorde.

Een opleiding communicatievaardigheden is zeker de investering waard. Veel frustraties en klachten ontstaan door slordige communicatie. Professionele communicatie versterkt relaties, verhoogt het vertrouwen, wat leidt tot meer tevreden en loyalere klanten.

ALGEMENE EXTERNE MERKENCOMMUNICATIE

Naast directe communicatie is ook algemene externe communicatie belangrijk voor het imago van je kantoor. Cross- en upsellingacties bij klanten hebben naast een verkoopdoel immers ook een publicitair effect. Door gericht te communiceren over visie, waarde en expertise, versterk je de merkidentiteit. Daar hoort ook 'employer branding bij', zeker in een tijd van schaarste op de arbeidsmarkt.

Waardencharters, klantgerichte informatie en verhalen uit de praktijk tonen de meerwaarde van het kantoor. Medewerkers zijn daarbij de beste ambassadeurs. Trots verhoogt betrokkenheid en prestaties, en waarde-gedreven ondernemingen scoren aantoonbaar beter.

Ook digitale zichtbaarheid is vandaag een must. Denk aan korte, relevante nieuwsberichten, een aantrekkelijke website, social media en teken een digitaal marketingplan uit. Dat hoeft natuurlijk niet allemaal door de zaakvoerder zelf te gebeuren: interne medewerkers of externe partners kunnen hierin ondersteunen.

CONCLUSIE?

Professioneel communiceren is een kerntaak geworden in elk kantoor. Wie bewust inzet op de drie bovenstaande communicatiekanalen en duidelijke interne afspraken maakt, efficiënt communiceert met klanten en aan een sterk imago timmert, zal snel efficiëntiewinst boeken.

> ***Het gras groeit niet door eraan te trekken, maar door de beste omstandigheden en een goed werkklimaat te creëren.***
>
> ***- Geert Dehouck, kantoorcoach en trainer***

Word spaaragent bij BankB

Bij BankB geloven we in persoonlijk contact. Als Belgische bank bouwen we aan duurzame relaties met klanten én zelfstandige tussenpersonen die onze waarden delen.

Wil je als spaaragent ondernemen met een betrokken partner aan je zijde?
Laat je gegevens achter via de QR-code en ontdek wat BankB voor jou kan betekenen.

www.bankb.be - info@bankb.be

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

WORD MAKELAAR
BEL 09 224 74 74
of surf naar www.eb-lease.be

Zo veel redenen om voor eb-lease te kiezen

Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt

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

We beperken de kosten en vergoeden competitief

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

Gespecialiseerd advies

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

We beslissen zeer snel

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

We onderzoeken elke kredietaanvraag

We behandelen elk dossier met het nodige vakmanschap.

We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak

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

Respect voor uw klantenportefeuille

Uw klant is en blijft uw klant.

Verwerking van betaalkaarten

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

eb|lease
Uw partner voor krediet, leasing & renting

Eb-lease, commerciële naam van Europabank NV
V.u.: Europabank NV - Kredietgever - Burgstraat 170, 9000 Gent - BTW BE 0 400 028 394 - RPR Gent.

bzb fedafin

Jouw belangen, onze prioriteit

Word lid van BZB-Fedafin!

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

Waarom aansluiten bij BZB-Fedafin?

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

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

SCAN ME

Surf naar onze website en word snel lid!

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