

Momentum

23^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | SEPTEMBER 2021

3/2021



“Het grote voordeel van een harmonisatie is dat de regels eenduidiger en eenvoudiger worden”

Gesprek met de FSMA over de aanpassing van de bijscholingsplicht



21 OKTOBER 2021
BRUSSELS EXPO

CONGRES
LOON NAAR WERKEN

PROGRAMMA

INFOMARKT VOOR DE TUSSENPERSOON (10U00)

CAPITAL GROUP | ARCHITAS | BLI – BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS | BLACKROCK |
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT | CARMIGNAC GESTION SA | COLUMBIA THREADNEEDLE INVESTMENTS |
DEGROOF PETERCAM ASSET MANAGEMENT | ETHENEA - MAINFIRST | FLOSSBACH VON STORCH | INVESCO |
LAZARD FUND MANAGERS | LA FINANCIÈRE DE L'ÉCHIQUIER | NATIXIS INVESTMENT MANAGERS |
PICTET ASSET MANAGEMENT | SCHRODERS

LUNCH (12U00)

PLENAIRE SESSIE (13U15 – 17U30)

Albert Verlinden, voorzitter BZB-Fedafin
Jonathan Holslag,
Professor Internationale Politiek VUB
Henk Becquaert, Lid Directiecomité FSMA
Bjorn Cumps,
Professor of Management Practice Vlerick

RONDETAfelGESPREK MET

Bank- en beleggingsdiensten

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

Peter Adams,
CEO ING België

Karel Baert,
CEO Febelfin

Verzekeringen

Dorsan Van Hecke,
CEO Athora Belgium

Michel Lüttgens,
Bestuurder P&V Group

Heidi Delobelle,
CEO AG Insurance

Hein Lannoy,
CEO Assuralia

Presentatie: Hanne Decoutere

RECEPTIE (17U30-19U00)



Editio



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: 5730, FR: 3000

Verspreiding: NL: 5708, FR: 2975

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

albert@bzb-fedafin.be

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

Wat de zomer van de vrijheid moest worden, werd de natste zomer ooit sinds het begin van de waarnemingen in Ukkel. Naast coronapassen, mondkmaskers, PCR-testen, ... werden veel landgenoten geconfronteerd met ongeziene natuurkrachten. Tal van mensen kwamen zonder huis te zitten en de waterschade loopt ondertussen op tot meer dan 2 miljard euro.

De natuurramp bracht een golf van solidariteit met zich mee, duizenden vrijwilligers engageerden zich om ter plaatse mee te helpen en tal van acties werden georganiseerd. Opnieuw wordt duidelijk dat de zelfstandige verzekeringstussenpersoon en bankagent essentieel zijn om de getroffen mensen te begeleiden bij de opmaak van hun schadedossier of de herziening van hun kredieten.

Meer dan ooit heeft de zelfstandige tussenpersoon het verschil gemaakt voor de cliënten, maar ook voor de bank- en verzekeringsmaatschappijen. Het vele werk dat door deze zelfstandigen wordt gerealiseerd zorgt o.a. voor de goede rendabiliteit en de robuustheid van de sector.

Op het BZB-Fedafin Congres van dit jaar gaan we hier ook dieper op in en kijken we samen met Vlerick Business School en tal van CEO's uit de sector hoe de activiteiten en het inkomstenmodel van de bank- en verzekeringstussenpersoon verder zullen evolueren.

Afspraak 21 oktober, te Brussels Expo!

inhoud

- 3 “Het grote voordeel van een harmonisatie is dat de regels eenduidiger en eenvoudiger worden”
- 7 BZB-Fedafin leidt stakingsprocedure in tegen Bank Nagelmackers
- 8 “Onze stiel van bankieren en verzekeren steunt op vertrouwen en expertise”
- 14 Het jaarrapport 2020 van de Ombudsman van de Verzekeringen in een notendop
- 18 De dienstverlening aan de cliënt moet centraal blijven staan
- 23 Financieel advies blijft specialistenwerk ondanks goede adviessoftware
- 26 “Dit wetsvoorstel trekt een onevenwichtige situatie recht”
- 28 Vastgoed fiscaalvriendelijk schenken met je kmo: best practices
- 32 Word Advisor in Personal Financial Planning
- 34 Up-to-date blijven binnen de financiële sector? Het kan gratis voor uw medewerkers PC 341!

In de loop van 2021 werd Henk Becquaert bij de FSMA de directeur bevoegd voor het toezicht op de tussenpersonen.

We vonden een kort interview op zijn plaats.

Hoe ziet hij de relatie met BZB-Fedafin? En welke gevolgen heeft de aanpassing van de bijscholingsplicht voor kredietbemiddelaars en tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten, die in voege treedt op 1 januari 2022.

U bent de nieuwe directeur bevoegd voor het toezicht op de tussenpersonen doch u bent helemaal niet nieuw bij de FSMA. Waarom deze switch?

De FSMA heeft haar organogram onlangs aangepast. Dat laat toe om haar toezichtstaken beter af te stemmen op de ontwikkelingen op het terrein, zowel nationaal als internationaal. Door deze aanpassing ben ik voortaan verantwoordelijk voor het toezicht op de tussenpersonen.

Hoe ziet u de relatie met BZB-Fedafin?

De FSMA heeft regelmatig overleg met BZB-Fedafin. Deze contacten zijn voor de FSMA een gelegenheid om de vinger aan de pols te houden. Dat geeft haar de kans om te weten wat er leeft op het terrein. Overleg biedt de FSMA de mogelijkheid om de aandachtspunten van BZB-Fedafin en andere stakeholders te leren kennen zodat ze daarmee rekening kan houden in haar toezichtsbeleid.

Als beroepsvereniging speelt BZB-Fedafin ten volle haar rol in dit proces dat wij te allen tijde wensen voort te zetten. Ik ben ervan overtuigd dat BZB-Fedafin zich inzet voor een sterke en professionele sector, waar het belang van de financiële consument en diens vertrouwen in de financiële sector centraal staat.

Vanaf 1 januari 2022 zal de bijscholingsplicht voor de kredietbemiddelaars en de tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten worden aangepast naar 15 uren per jaar. Wanneer mogen we deze nieuwe regels verwachten?

Met een Koninklijk Besluit heeft de wetgever de regels die gelden voor de drie statuten van (her)verzekeringstussenpersonen, kredietbemiddelaars en bemiddelaars in bank- en beleggingsdiensten willen vereenvoudigen en op bepaalde vlakken willen harmoniseren. Een aspect dat in dit zogenaamde KB Harmonisatie ruim aan bod komt, zijn de regels over de

“Het grote voordeel van een harmonisatie is dat de regels eenduidiger en eenvoudiger worden”



Henk Becquaert,
Lid Directiecomité FSMA

beroepskennis, waaronder de bijscholingsplicht. Het grote voordeel van een harmonisatie is dat de regels eenduidiger en eenvoudiger worden. Dat is in het voordeel van iedereen. De regels zullen hierdoor beter gekend zijn en ook beter toegepast worden.

Op vlak van de bijscholing moeten de bemiddelaars in bank- en beleggingsdiensten per kalenderjaar 15 uur opleiding volgen. Dat geldt ook voor de (her)verzekeringstussenpersonen. Voor de kredietbemiddelaars daarentegen ligt de lat voor opleiding op drie uur per kalenderjaar. Dat regime bestaat nu reeds voor de nevenverzekeringstussenpersonen. Deze nieuwe regels treden in voege op 1 januari 2022. De start op 1 januari is logisch omdat de bijscholing voortaan op jaarbasis wordt georganiseerd.

Productopleidingen zullen ook meetellen als bijscholing, maar wat met de opleidingen in afwachting van het verschijnen van het nieuwe reglement?

De FSMA bereidt een reglement voor. In dat reglement zullen we concrete toelichting geven rond de opleidingen



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

7 redenen om voor eb-lease te kiezen

- 1 Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt**
... adviseert u over de ingediende dossiers en garandeert een snelle afhandeling.
- 2 We beperken de kosten en vergoeden competitief**
Eb-lease rekent nooit schattingskosten aan.
- 3 Gespecialiseerd advies**
Eb-lease staat voor 30 jaar ervaring en expertise in kredietverlening voor zowel hypothecair krediet, zakenkrediet, financiële leasing en renting.
- 4 We beslissen zeer snel**
U krijgt zeer snel feedback over de dossiers die u aan de eb-lease-adviseur voorlegt.
- 5 We onderzoeken elke kredietaanvraag**
We behandelen elk dossier met het nodige vakmanschap.
- 6 We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak**
We beperken de werklast voor u als makelaar en de doorlooptijd voor uw klant tot het absolute minimum.
- 7 Respect voor uw klantenportefeuille**
Uw klant is en blijft uw klant.



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

die meetellen voor het verplicht minimum aantal uren bijscholing. Immers, om klanten met goede raad te kunnen bijstaan is het noodzakelijk dat de financiële tussenpersonen zich niet alleen bijscholen, maar ook dat zij opleidingen volgen die nuttig en pertinent zijn voor de uitoefening van hun beroep.

Daarnaast wordt de regel dat starters gedurende hun eerste drie jaar minstens 12 van de 15 uur bijscholing moeten volgen over de producten die zij daadwerkelijk verkopen, doorgetrokken naar de sector van de bancaire tussenpersonen.

De FSMA zal zoals gebruikelijk over deze nieuwigheden communiceren door middel van haar nieuwsbrieven en FAQ's. Deze nieuwsbrieven kan u steeds nalezen op de website van de FSMA.

In het KB dat deze harmonisatie tussen statuten voorziet, zijn ook nog andere wijzigingen opgenomen. Quid vereiste voltijdse ervaring en cumulé statuten. Hoe gaat de FSMA dit bekijken?

De praktische ervaring moet worden berekend op basis van een voltijds arbeidsregime. Dit betekent dat een PCP die zes maanden praktijkervaring moet opdoen en die bij een verzekeringsmakelaar werkt in een halftijdse tewerkstelling na 12 maanden over de vereiste praktische ervaring zal beschikken. Op die manier creëert het KB Harmonisatie een duidelijk en uniform speelveld voor alle betrokkenen. Voorwaarde blijft wel dat deze praktijkervaring relevant en pertinent is.

Anderzijds voorziet het KB Harmonisatie ook de interessante regel dat een PCP tijdens dezelfde periode praktische ervaring in verschillende statuten kan opdoen wanneer zijn werkgever ingeschreven is in meerdere statuten, bijvoorbeeld een verzekeringsmakelaar die ook bemiddelaar in hypothecair krediet is. Met andere

woorden, deze PCP moet niet tweemaal zes maanden presteren bij deze tussenpersoon met een dubbel statuut. De ervaring die hij opdoet moet natuurlijk nuttig en pertinent zijn voor al zijn beroepsactiviteiten.

Wat met een PCP in opleiding met deeltijdse ervaring/ bevallingsverlof? Wordt de periode van 1 jaar pro rata verlengd?

In verband met de vraag over de bijscholingsplicht bij langdurige afwezigheid, hebben wij recent een nieuwsbrief gepubliceerd, die terug te vinden is op onze website (https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2021-06/2021-06-30_newsletter_afwezigheid_nl.pdf).

De bijscholingsplicht wordt opgeschort wanneer de betrokkene in een tijdspanne van één jaar minstens 120 kalenderdagen volledig arbeidsongeschikt is geweest. Ook zwangerschapsverlof valt onder deze regel.

Het KB Harmonisatie voorziet een andere nieuwigheid die we graag in de schijnwerper plaatsen, met name de verzekeringssubagent in opleiding. We bedoelen daarmee de verzekeringssubagenten die reeds beschikken over de vereiste theoretische kennis, maar nog geen zes maanden nuttige praktijkervaring hebben. Als verzekeringssubagent in opleiding kan deze subagent de nodige praktijkervaring opdoen op de werkvloer. Hij of zij moet daarbij wel intens begeleid worden en onder het toezicht werken van de verzekeringstussenpersoon die als principaal voor deze subagent verantwoordelijk is. Deze vernieuwing is het resultaat van overleg met de beroepsfederaties.

Voor de kredietbemiddelaars is er een harmonisering op het vlak van de diplomavrijstelling: de houders van een masterdiploma of een gespecialiseerd bachelorsdiploma worden geacht de vereiste theoretische beroepskennis te bezitten voor de toegang tot het beroep.

Ook nieuw is dat de vereiste van kennis in bedrijfsbeheer voor de bemiddelaars in bank- en beleggingsdiensten afgeschaft wordt.

We stellen vast dat de FSMA inspanningen doet op het vlak van communicatie en het ter beschikking stellen van tools naar de tussenpersonen toe. Doch de inschrijving blijft een bron van frustratie. Bent u bereid om het verloop van deze inschrijving, in geval er een bestaande inschrijving was en de agent gewoon voor een andere principaal aan de slag wil, te versoepelen en vooral te versnellen?

Een tussenpersoon kan zijn inschrijvingsdossier in CABRIO zelf volledig elektronisch beheren. Dat biedt vele voordelen. CABRIO bewaart bijvoorbeeld bewijzen van beroepskennis. Dat heeft als voordeel dat een tussenpersoon bij een latere wijziging van zijn dossier deze bewijzen niet opnieuw moet indienen. Ook heeft de tussenpersoon op elk moment zelf zicht op zijn volledig inschrijvingsdossier en kan hij bijvoorbeeld zien wie is aangeduid als VVD en hoeveel PCP's hij in dienst heeft.

De volledigheid van een aanvraag of een wijziging bepaalt de snelheid waarmee de FSMA een aanvraag behandelt. Het is vanzelfsprekend ook zo dat we in het geval van een allereerste aanvraag tot inschrijving meer informatie aan een tussenpersoon vragen dan bij een wijziging van een dossier.

We bevinden ons vandaag nog in de situatie dat centrale instellingen bepaalde dossiers van tussenpersonen op collectieve wijze beheren. Zoals u weet zijn er wetgevende initiatieven in voorbereiding die tot doel hebben om deze collectieve dossiers over te dragen aan iedere tussenpersoon apart. Hierdoor krijgt hij zelf toegang tot zijn dossier, wat het beheer ervan zal vergemakkelijken.

Uw tijd is **waardevol**.

Focus op wat echt
belangrijk is: de klant.

Ontdek het **digitale platform** van Louise, uw 24/7 virtuele assistent, die garant staat voor een **efficiënte kantoorwerking** en een **verhoogde productie**.



Louise heeft al tal van digitale wedstrijden gewonnen, waaronder de Vivium Digital Awards in 2019 en 2021. Voor meer informatie, bezoek onze website!

**EXCLUSIEF VOOR
BZB-FEDAFIN LEDEN!***



WeGroup

hello@wegroup.be

* Niet cumuleerbaar met andere acties

Ga voor digitaal

met **wegroup.be**

BZB-Fedafin leidt stakingsprocedure in tegen Bank Nagelmackers

BZB-Fedafin is eind juni een stakingsprocedure gestart tegen Bank Nagelmackers voor het niet naleven van de gedragscode tussen kredietinstellingen en de zelfstandige bankagenten.

Wanneer een bank een netto-inperking van haar agentennet plant binnen de periode van 1 jaar, is er sprake van een herstructurering in de zin van de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten. Omdat meer dan 15% van de zelfstandige agenten zich niet kon akkoord verklaren met het nieuwe commissiebarema en de bank deze agenten niet aan boord wil houden onder het oude commissiebarema, is er sprake van een herstructurering.

In geval van een herstructurering van het distributienetwerk is Nagelmackers verplicht de betrokken bankagenten in te lichten over:

- het aantal agentschappen dat wordt gevisieerd ;
- de redenen van de voorgenomen herstructurering ;
- de contractuele afspraken die gelden voor de berekening van de portefeuillevergoedingen of uitwinningsvergoedingen, ...
- maatregelen die de principaal overweegt om de negatieve gevolgen van de herstructurering voor de bankagenten te beperken.

De bank geeft ondanks herhaaldelijke berichten van de betrokken agenten, en van de beroepsvereniging, deze informatie niet, dit terwijl het reeds meer dan 5 maanden bekend is dat Nagelmackers door hun gewijzigde strategie een herstructurering doorvoert.

ECONOMISCHE SCHADE

Het niet tijdig verstrekken van de noodzakelijke informatie zorgt tevens ook voor de nodige economische schade bij de betrokken agenten. Hoe kunnen zij onder dergelijke omstandigheden een duurzame relatie onderhouden met hun cliënteel? Wat met hun lopende investeringen, het personeel...? Kortom ze zijn tot op heden niet in staat hun eigen activiteiten zelf te reorganiseren, noch zelf de nodige maatregelen te treffen om het voortbestaan van hun eigen onderneming te garanderen.

BANK KOMT AFSPRAKEN NIET NA

BZB-Fedafin heeft sedert de bekendmaking van het nieuwe commissiebarema herhaaldelijk overleg gepleegd met de bank. Deze verschillende overlegmomenten blijken achteraf

allemaal zinloos te zijn geweest. De bank laat het na om gemaakte afspraken tussen de directie van de bank en BZB-Fedafin te honoreren. Door de beroepsvereniging doelbewust uit te sluiten bij de informatie uitwisseling en de informatie niet tijdig over te maken aan BZB-Fedafin en de bankagenten schendt zij de gedragscode. We zagen ons dan ook geen andere keuze dan naar de rechtbank te stappen.

DWANGSOM

De beroepsvereniging eist een dwangsom van 50 000€ per inbreuk en per dag dat de inbreuk voortduurt. Intussen werden zowel naar de bevoegde ministers als naar Febelfin de nodige stappen gezet om de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten te evalueren en aan te passen zodat creatieve interpretatie van de bepalingen om de verplichtingen niet te moeten nakomen, wordt uitgesloten.

“Onze stiel van bankieren en verzekeren steunt op vertrouwen en expertise”

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, de lage rente en de digitale evolutie. En dit alles heeft onvermijdelijk een impact op de activiteit van de zelfstandige tussenpersoon. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? We vroegen het aan Dorsan van Hecke, CEO Athora Belgium en Marc Lauwers, CEO Argenta.

ATHORA BELGIUM

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

Corona heeft er onder andere toe geleid dat we onze contacten met makelaars nog meer op een digitale leest geschoeid hebben. Onze business cafés werden bijvoorbeeld vervangen door webinars. Dat was in het begin misschien wat onwennig, maar intussen zijn we sterk overtuigd van de voordelen die dit format biedt. Ligt de klemtoon eerder op netwerking en het aanhalen van persoonlijke banden met makelaars, dan genieten fysieke meetings natuurlijk nog steeds de voorkeur.

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

Het laatste eventuele scepticisme over thuiswerk – zowel bij werkgever, als bij werknemer – is volledig verdwenen. Het is duidelijk dat thuiswerk in de toekomst een belangrijkere plaats zal innemen dan vroeger. Het komt er nu op aan om een goede manier te vinden om het ‘community-gevoel’ binnen ons bedrijf te behouden. We proberen om nieuwe manieren te vinden om verbondenheid tussen medewerkers te creëren.

Dorsan van Hecke,
CEO Athora Belgium

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

De verdere digitalisering van de dienstverlening is onvermijdelijk. Bij Athora proberen we het de makelaars zo makkelijk mogelijk te maken zodat zij hun klanten en prospecten vlot kunnen bedienen (reporting tools, online MiFID- vragenlijst, onze nieuwe online liquidatietool, enz.). Daarnaast is het belangrijk om de evoluerende regelgeving goed op te volgen zodat je steeds in regel bent.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Investeer in digitalisering! Indien je als makelaar je adviserende rol wil opnemen, is het belangrijk om niet te veel tijd te verliezen aan administratie en opvolging van klanten. Als je over de juiste tools beschikt, kan je heel wat tijd besparen en je meerwaarde aan de klant tonen.

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

Athora is en blijft een makelaarsmaatschappij. Wij zetten sterk in op de rol van de makelaar. De digitale tools die we ontwikkelen zijn niet bedoeld om de makelaar te 'bypassen', maar om hem/haar te helpen de eindklant vlot te bedienen. Zowel in de prospectfase, als nadien bij de afhandeling van een contract.

ARGENTA

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

2020 was ook bij Argenta op vele vlakken een uitdagend jaar. Covid



heeft ons verplicht om anders te denken, ons anders te organiseren en anders te werken ... en dat hebben onze hoofdzetelmedewerkers en onze kantoorhouders en hun medewerkers schitterend gedaan.

We hebben snel geschakeld, we waren een van de eerste bedrijven in België die volledig overschakelden op telewerk voor de hoofdzetelmedewerkers. Onze kantoren hebben de volledige Covid-periode hun adviesrol

kunnen blijven opnemen. Systemen en processen werden aangepast en onze hoofdzetel en kantoren werden in geen tijd coronaproof ingericht. Daar hebben we in het begin dag en nacht aan gewerkt. We hebben daarnaast geen enkel project opgegeven door Corona. Het was niet altijd makkelijk, maar het hele bedrijf zat in een "wij kunnen dit" houding.

De pandemie heeft dus niet geleid tot een koerswijziging. Argenta





Nieuw!

Doe meer met Brio. Zelfs digitaal handtekenen.



Wil je graag jouw klanten de verzekeringsdocumenten digitaal laten handtekenen? Makkelijk met Brio. Jouw klanten tekenen waar en wanneer ze willen. Via hun PC, tablet of smartphone. En in alle veiligheid!

Ondertekenen is nog nooit zo makkelijk geweest!

Ontdek alle voordelen van de digitale handtekening van Brio op www.portima.com/nl/digitale-handtekening

brio
DEVELOPED BY PORTIMA



Marc Lauwers,
CEO Argenta

onderscheidt zich al 65 jaar door een propositie die bouwt op de waarden 'nabij, eenvoudig, prijsbewust en langetermijndenken'. We voorzien een eenvoudig aanbod dat een oplossing biedt voor de behoeften van particuliere klanten. Het woord 'nabij' heeft vele facetten en betekent niet per se letterlijk dichtbij. Bij Argenta spreken we over fysieke én digitale nabijheid. Dit impliceert ook 'goed aanvoelen wat klanten willen en er voor hen zijn gedurende alle belangrijke momenten van hun leven'.

Zelfs en vooral in een periode met lockdowns zijn we beschikbaar en bereikbaar gebleven voor onze klanten. Dankzij strikte veiligheidsmaatregelen konden onze kantoren klanten blijven ontvangen op afspraak. Onze klanten hebben dit enorm

geapprecieerd, wat zich vertaald heeft in een hoge tevredenheidsscore en mooie commerciële resultaten. Onze Net Promotor score (NPS) en de klanttevredenheid blijft ongezien hoog voor de sector. De Argenta-klanten krijgen de vraag in welke mate ze Argenta zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. Deze NPS-score bedraagt in België maar liefst +40, een benijdenswaardig hoge score voor de Belgische banksector.

Bij Argenta willen we niet alleen dicht bij onze klanten staan maar ook bij onze kantoren en medewerkers. Daarom hebben we van bij de start aandacht besteed aan de verbinding, ondanks de beperkingen op fysiek contact. Er waren regelmatig webinars, maar ook ontspannende activiteiten

zoals online quizen, gezamenlijke Strava-uitdagingen en deze zomer ook wandelingen met de kantoorhouders.

Covid heeft wel gezorgd voor een versnelling van de digitalisering van de dienstverlening. Verschillende processen werden aangepast om waar nodig dienstverlening op afstand toe te laten zoals de ondertekening van een kredietaanvraag en van een kredietaanbod, een schatting van vastgoed op afstand.

Dankzij onze app zorgen we ervoor dat klanten eenvoudige zaken digitaal gemakkelijk zelf kunnen doen. Zo blijft er op kantoor ruimte over voor de adviesgesprekken die er echt toe doen en waar advies op maat belangrijk is: welk krediet past het beste bij mij, welk beleggingsproduct



past bij mij, hoe zorg ik voor goede successieplanning. Daar nemen we uitgebreid de tijd voor. En klanten zien er steeds dezelfde vertrouwde gezichten. Onze kantoren kennen hun klanten persoonlijk, en omgekeerd.

De complementariteit van digitaal en kantoor werpt ook zijn vruchten af. Ons app gebruik steeg met 20%. Dat ligt gedeeltelijk aan corona, maar zeker ook aan het gebruiksgemak van onze app. We zien samen met het gebruik ook dat de tevredenheid over de app blijft toenemen. We scoren 4,5 op 5 in beide app stores, daarmee horen we tot de echte toppers.

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

De uitdagingen voor Argenta zijn in een post-COVID-tijdperk grotendeels onveranderd gebleven. Net zoals de hele banksector is Argenta onderhevig aan de lagerentemgeving, waardoor intermediatie tussen spaargeld en lenen minder lucratief is. Ons antwoord hierop is groeien, in de diepte en in de breedte. Nieuwe klanten aantrekken en de relaties met onze klanten breed uitbouwen. Onze beleggingsresultaten springen in het oog. Onze kantoorhouders en hun medewerkers staan de klanten bij met goed advies in onderwerpen zoals pensioensopbouw, het beschermen van naasten enz. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in een nieuw verzekeringsplatform en hebben we nieuwe pakketten voor onze betaaldiensten gelanceerd. In ons groeiverhaal kiezen we bovendien resoluut voor eenvoud op alle vlakken. Deze keuze laat toe om de kosten te beheersen.

De regulatoire druk is en blijft een gekende uitdaging. De verplichtingen en taksen blijven aan een snel tempo toenemen en zeer vaak met enorme strakke deadlines. Het is een continue evenwichtsoefening om deze druk te vertalen in werkbare oplossingen voor de klant, de kantoren en de interne teams.

Tot slot heeft corona gezorgd voor een stijging van online fraude en criminaliteit over alle sectoren heen, ook in de financiële sector. Cyberrisico's beheersen is een belangrijke uitdaging de komende jaren.

Welke uitdagingen ziet u voor de zelfstandige tussenpersonen?

Een zelfstandig agent runt een lokale onderneming. Logischerwijs zijn er dan heel wat uitdagingen om aan te pakken en ballen om in de lucht te houden. Een uitdaging die vandaag zeker bijzondere aandacht vraagt van de zelfstandige tussenpersoon is de 'war on talent'. Personeel aantrekken, ontwikkelen en behouden is verre van vanzelfsprekend. Onze stiel van bankieren en verzekeren steunt op vertrouwen en expertise. De adviesrelatie met de klant is de kracht en meerwaarde van een lokaal bank- en verzekeringskantoor. Dit betekent dat je als zelfstandig agent je lokaal bedrijf enkel kunt uitbouwen en doen groeien als je kan rekenen op deskundige medewerkers waaraan je de relatie met je klant kunt toevertrouwen.

Net zoals voor de principaal is de regulatoire omgeving ook voor de zelfstandige tussenpersoon een belangrijke uitdaging. Compliant en klantgericht werken gaan hand in hand. Geen evidente maar absoluut noodzakelijke opdracht van de tussenpersoon is om de diverse regelgeving zoals AML en MiFID op een behapbare en klare manier over te brengen aan de klant.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Bouw een sterk team uit. De kracht van de tussenpersoon steunt op de sterkte van de klantrelaties. Een gezonde klantenportefeuille bouw je niet alleen uit. Dat doe je met een team dat over de nodige expertise beschikt, dat complexe zaken eenvoudig kan toelichten aan de klant, dat empathie en aandacht heeft voor de klant. In de snel digitaliserende maatschappij maak je het verschil met

de mensen. Nabij zijn is de kunst om het menselijk te houden en een taal te spreken die klanten begrijpen.

Blijf daarnaast investeren in de relatie met uw klanten. Onze klanten en hun tevredenheid is onze belangrijkste drijfveer. De kennis van klanten en ons dichtbijmodel zijn onze sterktes. De kantoorhouder met zijn team speelt daarin een cruciale rol.

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

We hebben de afgelopen jaren een mooi parcours afgelegd in het digitaliseren van het aanbod. De sterke stijging van onze app rating is een goede illustratie daarvan. Voor de digitale kanalen ligt de focus ook op eenvoud en gebruiksgemak voor de klant. Argenta concentreert zich op wat de klant echt nodig heeft voor zijn dagelijkse financiële verrichtingen. De verwachtingen van de klant geven continue richting aan digitale transformatie.

We geloven daarom ook zo sterk in de kracht van de lokale kantoorhouder. Onze klant wil digitaal geholpen worden voor eenvoudige diensten en producten. Voor complexere zaken, zeker bij momenten die ertoe doen, wil de klant terecht kunnen bij zijn lokaal kantoor voor persoonlijk advies en duiding. Onze digitale transformatie steunt op een eenvoudig principe: digitaal en persoonlijk contact zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaar. Daarom blijft een lokaal verankerd kantorennet de spil van ons businessmodel. De kantoren fungeren als uithangbord voor de Argenta-bedrijfswaarden, nabij, eenvoudig, prijsbewust en langetermijndenken, met de kantoorhouder als financiële vertrouwenspartner.

DE AVONTUREN VAN EEN VERZEKERINGSMAKELAAR

DE GROTE ONTHULLING: ARCHITAS' NIEUWE WEBSITE VOOR PROFESSIONALS



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

U kunt uw klanten dit discretionair vermogensbeheer voorstellen binnen het kader van een overeenkomst van klantenaanbreng.

Door te kiezen voor deze dienst bij Architas, delegeren uw klanten het beheer van hun kapitaal aan onze experts. Wij zorgen er eveneens voor dat alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot dit type investeringen worden nageleefd. Dit brengt voor u bijgevolg geen extra werkdruk met zich mee.

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

**ONZE WEBSITE VOOR
PROFESSIONALS IS VERNIEUWD**



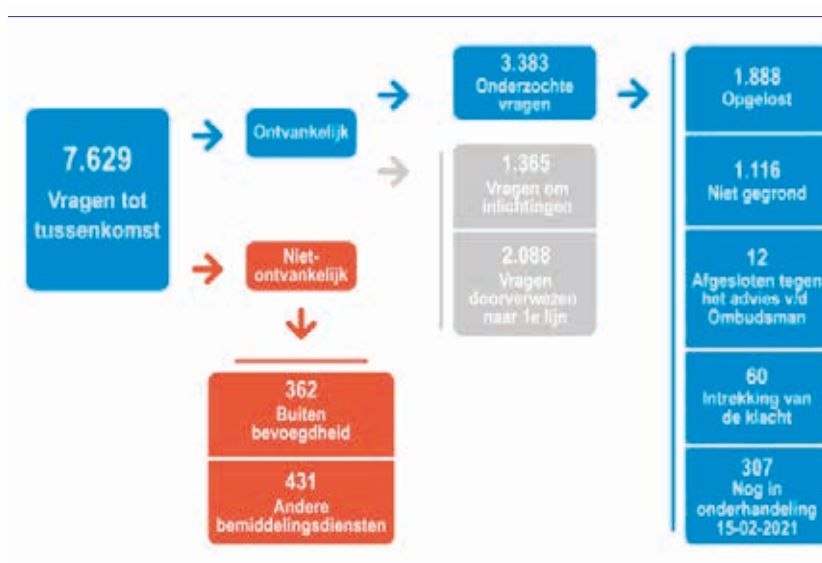
Neem snel een kijkje op
be.architas.com/professional

Het jaarrapport 2020 van de Ombudsman van de Verzekeringen in een notendop

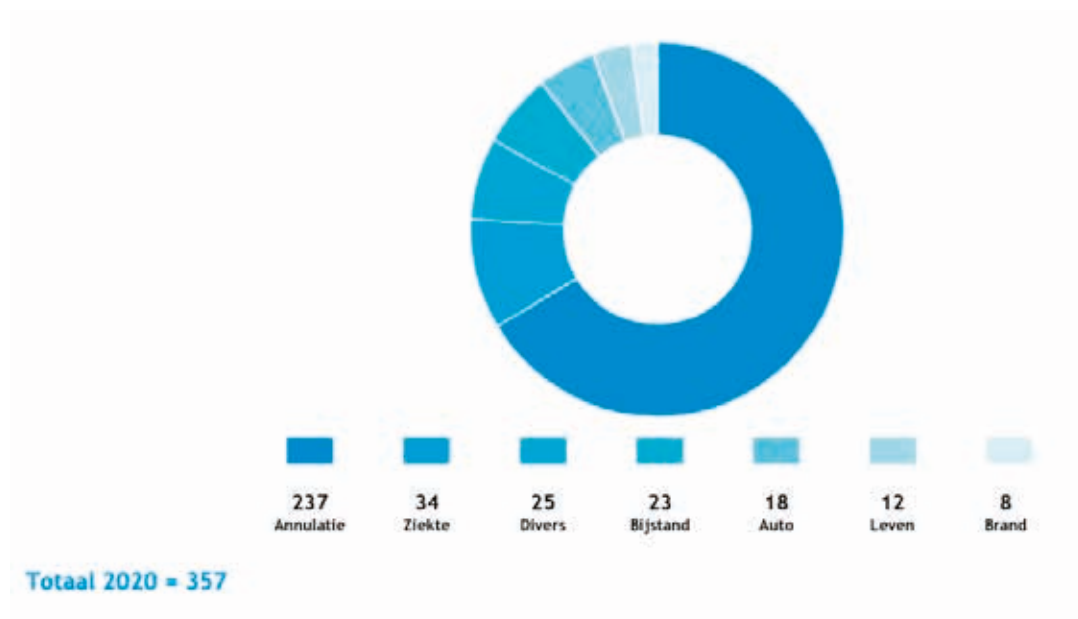
Het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen werd recent gepubliceerd. Het behandelt het kalenderjaar 2020, dat een bijzonder jaar was door de corona pandemie. Verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen moesten hun manier van werken reorganiseren. Hierbij moesten ze rekening houden met de consument, die in een situatie vol frustratie en bezorgdheid zat.

Dit resulteerde in een toename van het aantal vragen tot tussenkomst bij de Ombudsman van de Verzekeringen met 13%. Deze stijging is gedeeltelijk te verklaren door de dossiers die gelinkt zijn aan de pandemie, maar ook aan het feit dat de consument mondiger is geworden. In 2020 heeft hij blijkbaar gebruik gemaakt van de extra tijd om zijn verzekeringspolissen na te kijken en het beheer van zijn schadegevallen in vraag te stellen.

De gebrekkige communicatie, het uitblijven van reactie op vragen en de lange beheerstermijnen blijven de belangrijkste oorzaken van ontevredenheid bij de consument.



figuur 1
Resultaat van de vragen tot tussenkomst



figuur 2

De impact van de coronapandemie op de verzekeringssector

DIRECTE IMPACT VAN DE CORONACRISIS

De sterkste stijging van de aanvragen is onder andere terug te vinden in de annulatieverzekering. De meeste vragen in deze tak betroffen de weigering tot tussenkomst van de verzekeraar wegens niet-dekking van een annulatie door de pandemie. Hierbij kon de consument moeilijk begrijpen dat zijn verzekeraar niet tussenkwam wanneer hij niet op reis mocht vertrekken door de corona-maatregelen. In de meeste contracten behoren pandemieën echter niet tot de gedekte waarborgen. De algemene voorwaarden moeten hierop steeds worden nagekeken.

Ook vroegen talrijke verzekerden in verschillende verzekeringstakken (annulatie, auto, brand, ...) de terugbetaling van de betaalde premie of een deel ervan, omdat het verzekerde risico als gevolg van de coronacrisis was verdwenen of kleiner was geworden.

De economische en financiële crisis door de pandemie leidde er ook toe dat heel wat ondernemingen uitstel

van premiebetaling of de terugbetaling vroegen wanneer hun activiteiten werden stopgezet. Het ging hierbij vooral om brand- en aansprakelijkheidsverzekeringen. De sector heeft zich in deze dossiers vrij flexibel opgesteld.

COMMUNICATIE EN INFORMATIE DOOR DE NEVENVERZEKERINGS-TUSSENPERSOON KAN BETER

Eind 2018 creëerde de wetgever de nieuwe categorie "nevenverzekerings-tussenpersoon". Ondanks dit wettelijk kader stelt de Ombudsman vast dat de behoeftes en verlangens van de kandidaat verzekerde nog steeds onvoldoende worden afgetoetst bij onderschrijving. Daarnaast ondervindt de consument regelmatig problemen bij de opzeg van zijn contract.

Dit komt vooral tot uiting bij de GSM verzekeringen.

UITBETALINGSTERMIJNEN EN FISCALE ASPECTEN IN DE LEVENSVZERKEERING

De consument heeft soms onrealistische verwachtingen en

lijkt niet op de hoogte te zijn van de termijnen en de fiscale bepalingen, die gelden in de levensverzekering. De verzekerings-tussenpersoon kan hier een cruciale rol spelen.

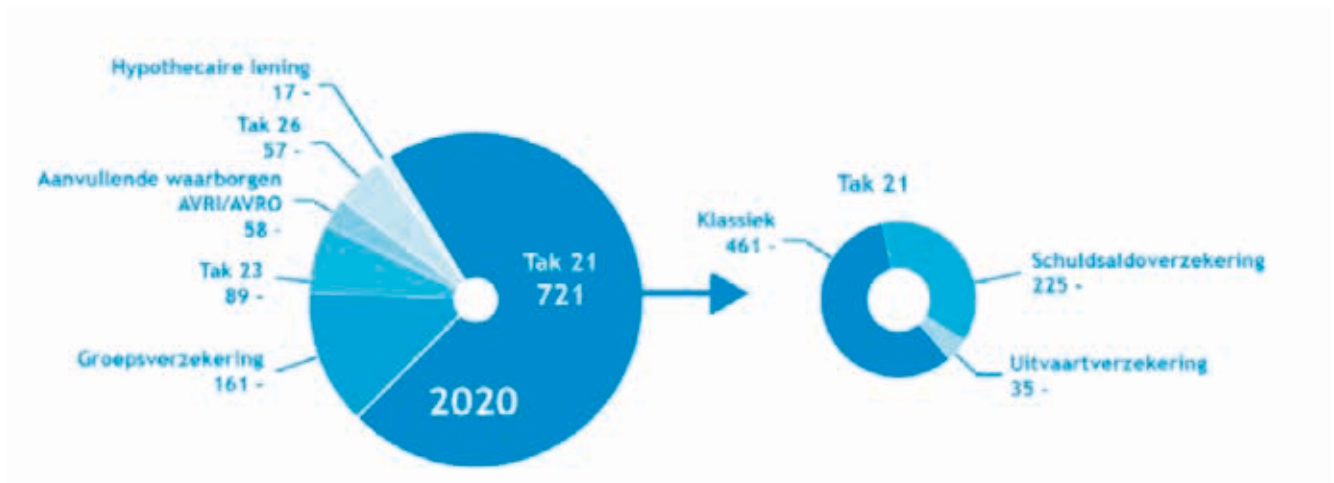
PROBLEMEN BIJ OPZEG EN OVERNAME VAN DE AUTOVERZEKERING

In één op de vijf vragen over de autoverzekering roept de consument een fout in de opzeg, of bij overname, van het contract in.

ZIEKTEVERZEKERING HINKT ACHTEROP

In 2020 ontving de Ombudsman meer vragen over weigeringen tot tussenkomst omdat de door de zorgverleners aanbevolen behandeling nog niet erkend was door de verzekeraar. In de sector zijn er hiervoor verschillende aanpakken die gaan van niet dekking, tot een gedeeltelijke tussenkomst of tot een geplafonneerd bedrag. Deze laatste lijkt een oplossing die verder onderzoek verdient.





figuur 3
Uitsplitsing levensverzekering

In 63% van de onderzochte dossiers ontving de consument een oplossing. Dit cijfer is licht gestegen ten opzichte van de vorige jaren en is te verklaren door de talrijke vragen over vertragingen in het schadebeheer.

NOOD AAN DUIDELIJKE BEGRIPPEN

Een groot deel van de ingediende dossiers is het gevolg van een vage omschrijving waardoor er verwachtingen worden gecreëerd, die niet worden ingelost. Zoals reeds vele jaren meegegeven, blijft de sleutel in de verzekeringssector de communicatie. Die moet duidelijk en nauwkeurig zijn vooral wanneer het gaat over de uitsluitingen van de dekking, die in het contract zijn opgenomen.

Daarnaast moeten wijzigingen in het contract duidelijk en nauwkeurig worden meegedeeld aan de consument. Bij een aanpassing van het contract is het bovendien van belang om waakzaam te blijven en na te gaan of het product, na de wijzigingen, nog steeds beantwoordt aan de oorspronkelijke behoeften.

AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSMAN

QUID MET DEKKING VAN PANDEMIEËN IN DE TOEKOMST?

Het begrip pandemie werd zelden omschreven in de verzekeringspolissen. Meestal was pandemie evenmin bij de verzekerde gebeurtenissen opgenomen noch expliciet uitgesloten.

De Ombudsman beveelt aan om hierover duidelijkheid te scheppen in de toekomst en hij raadt tevens aan om in elke verzekeringstak bij de opmaak van de contracten het pandemierisico mee te evalueren.

VERBETER DE TOEGANG TOT DE VERZEKERING GEWAARBORGD INKOMEN.

Wanneer men lijdt aan een chronische, stabiele ziekte (zoals diabetes of de ziekte van Crohn) botst men dikwijls op een weigering tot verzekering.

Voor deze mensen is het aangewezen om een kader uit te werken en de toegang tot deze verzekering te verbeteren zoals het recht op verzekering in de hospitalisatieverzekering en de oprichting van het opvolgingsbureau voor de tarifiering schuldsaldoverzekering.

In de post-COVID-19-periode zal de verzekeringssector een zeer belangrijke rol spelen. Verzekeringen zijn immers bedoeld om consumenten zekerheid te bieden zodat zij hun plannen en dromen kunnen realiseren. Die rol zal fundamenteel zijn om een duurzaam economisch herstel mee te ondersteunen.

Het volledige jaarverslag is te raadplegen op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen www.ombudsman.as.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*EÉN STRATEGIE,
TWEE FONDSEN:*

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.



De dienstverlening aan de cliënt moet centraal blijven staan

De nieuwe Ombudsman voor de financiële sector, Jean Cattaruzza, is op 1 juli 2021 in functie getreden. Hij volgt Françoise Sweerts op die sinds 1 mei 2021 van een welverdiend pensioen geniet. Wij spraken met Françoise Sweerts en vroegen haar naar de hoogtepunten uit haar carrière. We interviewden ook Jean Cattaruzza rond zijn visie op de rol van de ombudsdienst en de aandachtspunten die hij wenst aan te pakken.



Françoise Sweerts,
voormalig Ombudsman

FRANCOISE SWEERTS

U was meer dan 12 jaar Ombudsman voor de sector. In deze periode zijn er veel veranderingen geweest in de financiële sector. Welke veranderingen zijn u in de loop der jaren het meest opgevallen?

Ik ben 12 jaar en 7 maanden Ombudsman geweest. Ik begon in september 2008, dus net toen de financiële crisis uitbrak, en ik beëindigde mijn missie tijdens een gezondheidscrisis. Het is een vreemd gevoel als ik er aan denk. Van de gebeurtenissen die de grootste invloed op mij hebben gehad, zal ik er twee in het bijzonder noemen:

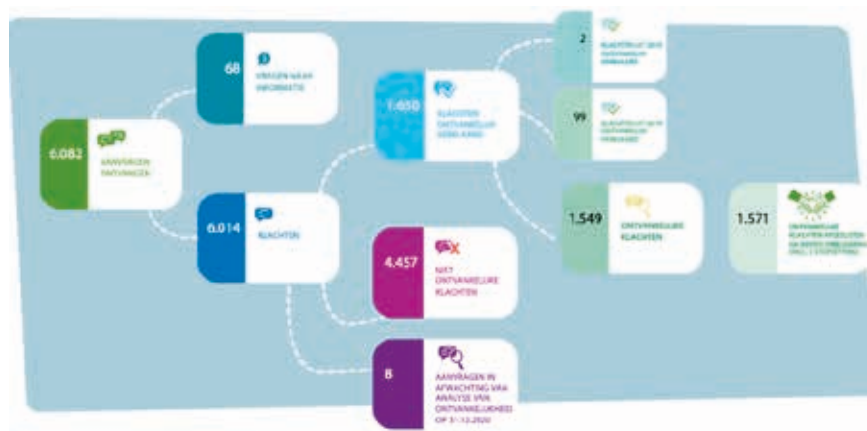
- De financiële crisis die in september 2008 in de Belgische sector uitbrak, maakte duidelijk dat de regels ter bescherming van beleggers (MiFID) moesten worden aangescherpt. In tien jaar tijd is de bescherming van

beleggers met betrekking tot informatie en advies bij beleggingen in een financieel product duidelijk verbeterd. Deze ontwikkeling is zeer opvallend wanneer men de statistieken van de klachten op dit gebied vergelijkt met die van de jaren na de financiële crisis.

- De digitalisering van de betalingsdiensten is versneld door de gezondheidscrisis. Elektronische betalingen vinden steeds meer ingang, en agentschappen worden geleidelijk gesloten. Het menselijke contact wordt vervangen door een digitaal contact, en de werking van elektronische betaalsystemen wordt onvoldoende begrepen. Er is een kloof ontstaan en aan het groeien tussen de financiële instellingen en een groot deel van het cliënteel.

Waar bent u het meest trots op?

Ik hoop te hebben bijgedragen tot de ontwikkeling van een efficiënte en doeltreffende bemiddelingsdienst die



beantwoordt aan de verwachtingen van autoriteiten, consumenten, financiële instellingen en tussenpersonen.

Welk goed advies zou u financiële instellingen geven?

De dienstverlening aan de cliënt moet centraal blijven staan in de bezorgdheid van de financiële instellingen, ondanks de toenemende reglementaire beperkingen die de rentabiliteit kunnen beïnvloeden.

Welk advies zou u aan uw opvolger geven?

Niet uit het oog te verliezen dat er dagelijks een dubbele uitdaging is: het vertrouwen van de autoriteiten, van de financiële instellingen, van de tussenpersonen, en van de consumenten bewaren, en het juiste evenwicht zoeken dat onontbeerlijk is om tot bemiddeling te komen en te trachten een einde te maken aan de conflicten die aan de bemiddeling worden onderworpen.

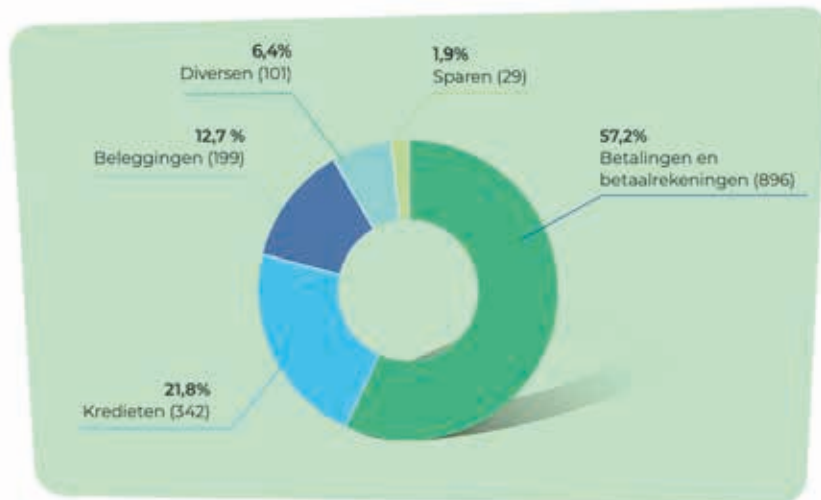
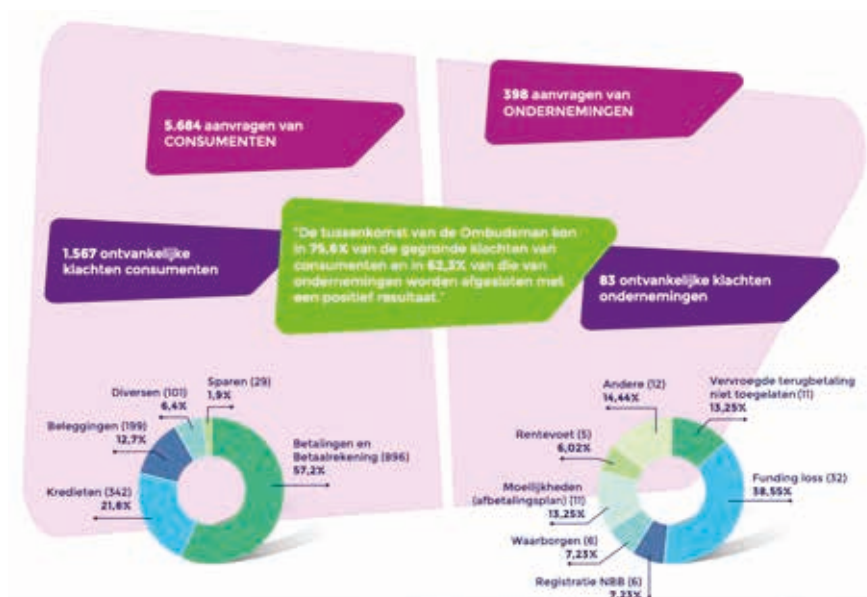
JEAN CATTARUZZA

U was Head Legal Department bij ING België. Wat was uw motivatie om aan de slag te gaan als Ombudsman bij de ombudsdienst van de financiële sector?

Na vele jaren bij ING wilde ik een nieuwe uitdaging aangaan, de zaken vanuit een andere invalshoek bekijken, dichtbij de bekommernissen van de burgers. Bovendien heb ik gedurende mijn hele loopbaan altijd een voorkeur gehad voor evenwichtige oplossingen en het streven naar consensus, troeven die mijns inziens het best tot uiting kunnen komen in een bemiddelingsfunctie. De maatschappelijke rol van de Ombudsman is ook zeer belangrijk voor mij, vooral in een maatschappij die gedigitaliseerd wordt en de neiging heeft het menselijke aspect te vergeten.

Moeten wij dit zien als de stroper die boswachter wordt?

Weet u, tijdens mijn hele carrière bij ING heb ik mezelf nooit als een stroper beschouwd, integendeel.



Jaarverslag Ombudsfin 2020

Het belangrijkste thema van 2020 is, met een nóg grotere voorsprong dan in 2019, "Betalingen en betaalrekeningen" met 896 dossiers. Dit thema is goed voor meer dan de helft (57,2%) van de ontvankelijke klachten.



Rechtsbijstand voor medische beroepen, enkel op voorschrift van de makelaar

Dokters en medisch personeel lopen bij de uitoefening van hun beroep steeds grotere risico's en hun aansprakelijkheid groeit. Euromex vernieuwt daarom haar aanbod voor artsen, kinesisten en paramedici. Naast de bestaande polis **All-risk Medicus**, lanceert Euromex een nieuwe polis: **All-risk Medicus Forte**. De waarborggrenzen in deze polis zijn significant verhoogd, tot € 200.000!



Je Makelaar
Je beste
Verzekering

Ken je je accountmanager nog niet? Maak een afspraak via ons commercieel secretariaat, op het nummer 03 451 44 19.

Alle informatie over ons aanbod vind je op www.euromex.be. Daar vind je Bijzondere Voorwaarden, IPID-fiches en brochures met praktische voorbeelden voor je klant.



V.U.: Euromex NV - Generaal Lemanstraat 82-92 - 2600 Berchem (maatschappelijke zetel) BTW BE 0404.493.859 - Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0463, onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, www.bnb.be en De Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, biedt uitsluitend rechtsbijstandverzekeringen aan. Ben je het niet met ons eens? Contacteer onze klachtendienst via klachtenbehandeling@euromex.be.

Zowel persoonlijk als in mijn hoedanigheid van voorzitter van het Instituut voor bedrijfsjuristen, een functie die ik iets meer dan tien jaar geleden bekleedde, heb ik altijd een fundamenteel belang gehecht aan de intellectuele onafhankelijkheid van bedrijfsjuristen. En ik kan zeggen dat dit bij ING altijd is gerespecteerd. Onze rol als bedrijfsjuristen bestaat erin ervoor te zorgen dat juridische risico's in aanmerking worden genomen en onder controle blijven. Het is ook onze plicht onze werkgever te waarschuwen voor de risico's die verbonden zijn aan bepaalde beslissingen die hij zou willen nemen. Dus ik was veel meer een boswachter dan een stroper.

Wat is uw visie op de rol van de ombudsdienst?

Wij zijn in de eerste plaats een bemiddelingsdienst. Het zoeken naar een evenwichtige oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is, is uiteraard de essentie van onze rol. Wij moeten de rechtsregels uiteraard kennen en er rekening mee houden, maar wij moeten ook kunnen afwijken van een al te strikte interpretatie van deze regels indien dit niet tot een positief resultaat dreigt te leiden. Je kent het gezegde: een slechte deal is beter dan een goed proces. Helaas is dit absoluut waar. De traagheid van ons rechtssysteem is een echte zorg en als wij kunnen helpen om voor alle partijen een goede oplossing te vinden, zodat zij geen lange en dure procedure hoeven te doorlopen, dan hebben wij goed werk verricht.

Wat is u opgevallen in het laatste jaarverslag van de ombudsdienst?

De voortdurende toename van het aantal klachten in de loop der jaren is natuurlijk het eerste wat in het oog springt. In 2020 is een deel van die stijging zeker toe te schrijven aan het ontstaan van de Covid-crisis, die tot een aantal specifieke uitdagingen heeft geleid, maar de eerste cijfers waarover ik voor 2021 beschik, laten geen daling van het aantal klachten zien, integendeel.

Een van de zaken die sterk zijn gestegen, zijn opnieuw fraudezaken. De door de fraudeurs gebruikte technieken zijn talrijk



Jean Cattaruzza,
Ombudsman

en gevarieerd, en ondanks de steeds frequentere waarschuwingen over de te nemen voorzorgsmaatregelen trapt helaas nog steeds een zeker aantal klanten erin. Dit is uiteraard een delicate kwestie, en het is jammer dat de interpretatie van de feiten door de ombudsdienst en door de banken in een groot aantal gevallen verschilt. Het is waar dat, afhankelijk van de gekozen interpretatie, de gevolgen voor de cliënt fundamenteel verschillend zijn. Indien hij als grovelijk nalatig wordt beschouwd, heeft hij geen recht op schadevergoeding. Zo niet, dan heeft hij recht op (bijna) volledige schadevergoeding. En natuurlijk is in vele gevallen niet alles zwart-wit ... Een ander groeiend probleem is de kennisgeving door banken dat zij wensen de zakelijke relatie met sommige van hun cliënten te beëindigen. De redenen voor dit besluit verschillen uiteraard van geval tot geval (klantendossier niet bijgewerkt, verdenking van witwassen, gebrek aan rentabiliteit, enz.) maar het brengt sommige klanten in grote moeilijkheden omdat het vinden van een andere kredietinstelling wanneer je uit je "historische" bank bent gegooid, tegenwoordig steeds ingewikkelder wordt.

Zijn er specifieke aandachtspunten die u wenst aan te pakken?

Ik denk dat een aantal klachten zou kunnen worden vermeden indien de financiële instelling duidelijker met haar klanten zou communiceren. Als de banken de moeite zouden nemen om hun cliënten de redenen voor hun beslissingen even volledig uit te leggen als zij dat aan ons doen, zou dat een grote stap voorwaarts zijn! Voor het overige hoop ik uiteraard dat alle bij fraude betrokken sectoren, of het nu gaat om banken, telecomoperatoren of de overheid, snel rond de tafel gaan zitten om de bestaande verdedigingsmiddelen te versterken en de onderlinge uitwisseling van informatie te intensiveren, zodat zij zo snel mogelijk kunnen reageren wanneer zich nieuwe vormen van fraude voordoen. Tenslotte denk ik dat wij, gezien onze rol, een belangrijke gesprekspartner voor de wetgever kunnen zijn. Wij hebben een goed zicht op de gang van zaken in de praktijk en wij verdedigen geen bepaald belang. Ik hoop dus een aantal boodschappen voor het algemeen belang te kunnen overbrengen.

Sinds juni 2016 maakt BZB-Fedafin deel uit van de Raad van Bestuur van de Ombudsdienst.



D.A.S., DE PIONIER IN RECHTSBIJSTAND

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



JA

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

NEE

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

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

IK WEET HET NIET

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

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

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

Financieel advies blijft specialistenwerk ondanks goede adviessoftware

We zien het alsmaar meer opduiken in de sector, adviessoftware. Deze software heeft een belangrijke ondersteunende rol. Toch zijn er zaken waar u best aandacht voor heeft bij het gebruik van deze software. Naar aanleiding van een onderzoek over adviessoftware heeft de Nederlandse toezichtsautoriteit (AFM) een aantal aandachtspunten opgesteld die voor elke tussenpersoon nuttig kunnen zijn.

AANDACHTSPUNTEN VOOR GOEDE OMGANG MET ADVIESSOFTWARE

MAAK ZELF DE KOPPELINGEN TUSSEN DE INVENTARISATIE EN HET ADVIES

Hoewel adviessoftware overwegend veel informatie opvraagt over de klant (zoals doelen, inkomensgegevens en risicobereidheid), is het vaak volledig aan de adviseur om op basis hiervan tot een geschikt advies te komen. Dat begint met het valideren van de aangeleverde informatie. Adviessoftware speelt vervolgens een beperkte rol in het koppelen van (elementen van) de situatie van de klant aan producteigenschappen die bij de klant passen. De eigen verantwoordelijkheid van de adviseur bij deze koppeling is dus groot.

MAAK STANDAARDOPTIES EN – TEKSTEN PERSOONLIJK

Sommige softwarepakketten kennen de mogelijkheid voor snel of verkort advies. Dit is bedoeld voor het geven van prijsindicaties op basis van een beperkt klantprofiel of om door te rekenen hoe

keuzes later uitpakken in het advies. Ook kunnen standaardteksten aan het adviesrapport worden toegevoegd op basis van ingevoerde keuzes in de inventarisatie. De vastlegging van het uiteindelijke advies moet zijn gebaseerd op de (gehele) persoonlijke situatie van de klant: de inventarisatie moet compleet zijn en de standaarden moeten waar nodig worden vervangen door of aangevuld met onderbouwde, persoonlijke keuzes.

VASTLEGGEN EN ONDERBOUWEN VAN HET ADVIES

Adviessoftware is doorgaans gericht op het vastleggen van de keuzes die u samen met uw klant maakt. Er wordt niet altijd om de onderbouwing van deze keuzes gevraagd, terwijl de onderbouwing van keuzes juist van groot belang is. Deze moet altijd, ook als de software er niet om vraagt, zorgvuldig worden vastgelegd

ZORG VOOR EEN ZORGVULDIGE DOSSIERVORMING

Adviessoftware helpt om alle benodigde informatie voor een advies te verzamelen, maar heeft niet altijd de functionaliteit

voor het bewaren van het dossier met het adviesrapport en de achterliggende stukken die daarbij horen. Hier kan een koppeling voor zijn met bijvoorbeeld CRM-software, maar dat is niet altijd het geval. Daarom is het van belang om (handmatig) zorg te dragen dat alle informatie op een zorgvuldige en veilige manier wordt bewaard.

MAAK AFSPRAKEN MET DE KLANT

Leg vast wat met de klant is besproken. Dit zijn niet alleen de keuzes in het kader van het advies, maar ook de werking van het product, algemene en bijzondere voorwaarden, en wat relevante toekomstige wijzigingen zijn in de situatie van de klant die belangrijk zijn voor het advies. Het is belangrijk dat, ook als de software hier niet in voorziet, wordt vastgelegd wat is besproken.

MAAK AFSPRAKEN OVER DOORLOPENDE ONDERSTEUNING (BEHEER, NAZORG) EN LEG DEZE VAST

Sommige softwarepakketten bieden hier ondersteuning voor in de vorm van signalen of vragenlijsten, maar dat geldt



niet voor alle pakketten. De essentie is dat u met de klant afsprekt wat hij van u kan verwachten in de beheerfase, om deze afspraken vervolgens vast te leggen.

AANDACHTSPUNTEN VOOR INFORMATIEBEVEILIGING

LOKAAL GEÏNSTALLEERDE ADVIESSOFTWARE

De adviseur beheert lokaal geïnstalleerde software. In het geval dat de adviessoftware wordt geïnstalleerd op uw eigen IT-omgeving bent u zelf verantwoordelijk voor het installeren van software updates en het beveiligen van de data.

INSTALLEER TIJDIG UPDATES

Leveranciers bieden regelmatig nieuwe versies van de software aan voor het oplossen van fouten, nieuwe functionaliteiten en aanpassingen aan nieuwe wetgeving. Als adviseur moet u er zelf voor zorgen dat updates tijdig worden geïnstalleerd.

ZORG VOOR GOEDE DATABASEVEILIGING

Indien klantgegevens lokaal worden opgeslagen, moet u waarborgen dat belangrijke data niet onvoorziën verloren gaat of dat u te maken krijgt met een datalek. Daarom is het aan te bevelen om regelmatig back-ups te maken en deze op een externe locatie te bewaren. Ook is het belangrijk om uw IT-omgeving adequaat te beveiligen door middel van antivirussoftware en een sterke toegangsbeveiliging.

ADVIESSOFTWARE IN DE CLOUD

De softwareleverancier beheert de cloudsoftware: let op de verantwoordelijkheidsverdeling. Een voordeel van cloudsoftware (SaaS) voor de adviseur is dat de leverancier zorg draagt voor de informatiebeveiliging van de cloud. Zo kan de leverancier de software direct updaten en beveiligingsmaatregelen treffen als dat nodig is. Als adviseur blijft u wel eindverantwoordelijk voor wat er met uw data in de cloud gebeurt en voor de adviezen die door de software worden gegenereerd.



Zorg ervoor dat u zeker weet dat uw softwareleverancier een goede invulling geeft aan de informatiebeveiliging. Als eindverantwoordelijke is het belangrijk dat u er zich van verzekert dat uw softwareleverancier een goede invulling geeft aan haar informatiebeveiligingsverantwoordelijkheden. Erkende certificeringen zijn een mogelijkheid om dat te doen. De meeste leveranciers van adviessoftware zijn (gedeeltelijk) ISO 27001 gecertificeerd of van plan om op deze certificering op korte termijn te halen. ISO 27001 is een voorbeeld van een internationaal erkende norm voor informatiebeveiliging. Door hieraan te voldoen biedt een leverancier enige zekerheid dat zij haar verantwoordelijkheden kan nakomen. Een andere manier is om eisen aan informatiebeveiliging op te nemen in de overeenkomst met uw softwareleverancier, bijvoorbeeld met betrekking tot bewaartermijnen of beveiligingsmaatregelen.

BESCHERM DE TOEGANG TOT UW (KLANT)DATA IN DE CLOUD

U blijft verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van uw (klant)data. Daarom is het aan te bevelen om een sterke toegangsbeveiliging tot de data te implementeren. Dit kan door een moeilijk te raden wachtwoord te gebruiken, aangevuld met een secundaire authenticatiemethode, zoals een authenticator app. Daarnaast is het aan te raden om de data te versleutelen met een actuele

versleutelingstechniek en de sleutel veilig te bewaren. Let in het bijzonder op de zorgvuldige bewaring van documenten die u uit de cloudomgeving downloadt naar uw lokale omgeving (wat vaak het geval is bij een afgerond adviesrapport). De aandachtspunten voor dossiervorming (paragraaf 1.2) en voor lokale installaties zijn hier ook op van toepassing.

VERIFIEER DE UITKOMSTEN VAN DE ADVIESSOFTWARE

Bij software die wordt aangeboden via de cloud, worden regelmatig software updates uitgevoerd om fouten of beveiligingsproblemen te verhelpen en om functionaliteit te verbeteren. De softwareleveranciers maken doorgaans gebruik van deels geautomatiseerde testprocessen om nieuwe versies van software te testen, zodat updates snel kunnen worden doorgevoerd. Voor lokale installaties worden ook updates aangeboden, die u zelf dient te installeren. Softwarefouten zijn echter nooit geheel uit te sluiten en u bent als adviseur eindverantwoordelijk voor het gegeven advies. Daarom is het aan te bevelen om met een kritisch blik naar de uitkomsten van de software te kijken (zoals een gegenereerd adviesrapport) om er zeker van te zijn dat deze juist zijn.

Bron: AFM – Financieel advies blijft specialistenwerk ondanks goede adviessoftware (juni 2021)

Begeleiding inzake de antiwitwasverplichtingen

BZB-Fedafin heeft i.s.m. Meester Luc Willems, voor haar leden, een dienst ontwikkeld om u persoonlijk te begeleiden en bij te staan bij de implementatie en controle op de antiwitwasverplichtingen van uw kantoor.



Voor wie?

Volgende tussenpersonen vallen onder de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme:

- Verzekeringstussenpersonen die activiteiten uitoefenen in de takken “leven” en buiten elke exclusieve agentuurovereenkomst werken.
- Makelaars in bank- en beleggingsdiensten
- Onafhankelijke financiële planners

Wat houdt dit in?

De maatregelen die u neemt zijn in het bijzonder gericht op het efficiënt beheren en beperken van de WG/FT risico's waaraan u wordt blootgesteld.

- Algemene risicobeoordeling
- Definitie van het passende organisatorische kader (interne procedure)
- Individuele risicobeoordeling
- Toepassing van de waakzaamheidsmaatregelen die passend zijn voor de klant

Een keuze uit verschillende formules:

AMLCO rechten en plichten

(opleiding + voorbereiding controles)

100€ *

Algemene risicobeoordeling

(detecteren van soorten risico's - volgens soort van checklist)

350€ *

Interne procedure

(opzetten van verschillende maatregelen - volgens modeldocument - sensibilisering / toepassing gedragscode AML)

150€ *

Activiteitenverslagen

(opleiding - sensibilisering/toepassing - controle van huidige activiteiten verslagen i.f.v. verbetering)

100€ *

Bijkomend wordt er een toeslag aangerekend o.b.v. het aantal cliënten (spaar- en beleggingsverzekeringen)

- Aantal cliënten tussen 250 - 500 = 50%
- Aantal cliënten tussen 500 - 1000 = 100%
- Aantal cliënten meer dan 1000 = op aanvraag

* Vermelde prijzen zijn exclusief BTW

“Dit wetsvoorstel trekt een onevenwichtige situatie recht”

Open-Vld-parlementslid Kathleen Verhelst diende onlangs een wetsvoorstel in om de agenten te beschermen tegen een eenzijdige wijziging van kosten door de principaal. BZB-Fedafin, die hiervoor vragende partij was, interviewde haar.

BZB-Fedafin heeft in haar politiek memorandum voorgesteld om art. X. 13 van het wetboek economisch recht uit te breiden naar kosten. Indien een principaal beslist om de kosten eenzijdig te verhogen, moet volgens BZB-Fedafin dezelfde bescherming gelden als bij een eenzijdige wijziging van de commissies. U heeft nu daartoe een wetsvoorstel ingediend. Wat heeft u gemotiveerd om dit te doen?

In de praktijk blijken de huidige regels inzake de handelsagentuurovereenkomsten in boek X, titel 1 van het WER evenwel niet aangepast te zijn aan de situatie van de zelfstandige handelsagenten in de bank- en verzekeringssector. De zelfstandige bank- en verzekeringsagenten worden niet voldoende beschermd tegen hun principaal. In tegenstelling tot de gereglementeerde bescherming tegen een eenzijdige commissiewijziging, biedt boek X van het WER geen bescherming tegen het eenzijdig verhogen of opleggen van kosten door de principaal. Afgelopen jaren hebben principaals in de financiële sector namelijk vaak gebruik gemaakt van de mogelijkheid om eenzijdig de kosten te verhogen, om zo de eerder vernoemde bescherming tegen commissiewijzigingen te omzeilen. Handelsagenten staan hier momenteel machteloos tegenover. Omdat ze verplicht exclusief moeten werken en



Kathleen Verhelst
Open-Vld-parlementslid

quasi altijd onderworpen zijn aan een niet-concurrentiebeding in het contract, kunnen ze niet anders dan deze verhoging van de kosten lijdzaam ondergaan. Indien de handelsagent toch beslist de overeenkomst op te zeggen, verliest men niet enkel het recht op een vergoeding, maar men kan ook de eerste zes maanden niet aan de slag gaan voor een andere principaal. Eenieder voelt aan dat dit geen evenwichtige situatie is.

Kunt u kort uitleggen wat de wetswijziging is die u beoogt met uw wetsvoorstel?

Artikel X.13, zevende lid, WER voorziet momenteel enkel bescherming tegen een eenzijdige wijziging van de commissies door de principaal. Die wijziging staat gelijk aan de verbreking van de handelsagentuurovereenkomst. Om de bescherming van de handelsagent te verruimen tegen de principaal beoogt het wetsvoorstel artikel X.13 WER aan te passen, zodat een eenzijdige verhoging of oplegging van de kosten door de principaal aanleiding geeft tot de verbreking van de handelsagentuurovereenkomst wat leidt tot recht op een vergoeding en de mogelijkheid dat de handelsagent meteen, zonder onderworpen te zijn aan een niet-concurrentiebeding, aan de slag kan gaan bij één van de concurrenten.

Hoe schat u de kansen in dat het parlement dit wetsvoorstel zal goedkeuren?

We voelen ons bij Open Vld gesterkt door de steun van zowel de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en Kmo als BZB-Fedafin. We hopen dat dit wetsvoorstel goedgekeurd kan worden in het parlement. Dit wetsvoorstel trekt namelijk een onevenwichtige situatie recht. Ik hoop als trekker van dit voorstel de andere partijen binnen de Vivaldi evenals de oppositie te kunnen wijzen op de noodzaak van de ingreep.



Athora biedt 2%* meer op het bedrag dat in een beleggingsverzekering wordt belegd! Hoe mooi kan het leven zijn?

*Tijdelijke actie van 26/08 tot 31/10/2021 onder voorwaarden en onder voorbehoud van vervroegde afsluiting. Vraag het reglement op bij onze salesmanagers.



Wilt u deze actie aan uw klanten aanbieden? Scan de QR-code hiernaast en vul het formulier in. Onze salesmanagers nemen snel contact met u op.



Je Makelaar
Je beste
Verzekering

Vastgoed fiscaalvriendelijk schenken met je kmo: best practices

Onroerend goed schenken met je vennootschap is fiscaal interessant als je het op de juiste manier aanpakt. Van schenk- en erfbelasting tot de belangrijkste kansen en valkuilen: SBB vertelt je waar je op moet letten.



SCHENKEN: EEN GOED IDEE?

Binnen vermogensplanning kies je op een bepaald moment tussen een schenking of een testament, of een combinatie van beide. **Schenken winnen steeds meer aan populariteit.** De tarieven van de schenkbelasting zijn immers aanzienlijk lager dan die van de erfbelasting. Voor vastgoed kan het bovendien extra interessant zijn om te schenken via een vennootschap. Hoe dat werkt, kom je in dit artikel te weten.

DE SCHENKBELASTING VOOR ROERENDE EN ONROERENDE GOEDEREN

Schenken is voordelig, maar ook niet zonder kosten. In Vlaanderen betaal je immers **schenkbelasting**. Die **verschilt opmerkelijk tussen onroerende en roerende goederen**. In het geval van onroerende goederen hanteert de fiscus een progressief tarief dat oploopt tot 27% in rechte lijn en

tussen partners. Voor anderen, zoals broers en zussen, liggen deze tarieven nog hoger.

Op **roerende goederen** betaal je **minder belastingen**: de schenkbelasting bedraagt 3% in rechte lijn en tussen partners én 7% voor anderen (vaste tarieven).

MAAK VASTGOED ROEREND

In plaats van vastgoed te schenken als onroerend goed, kan je het ook onderbrengen in een vennootschap. Enige tijd later kan je dan de aandelen van die vennootschap schenken aan je partner of familie. Die **aandelen zijn roerende goederen**, waarop je dus een pak minder schenkbelasting verschuldigd bent. Ook voorkom je op deze manier het opduweffect of progressievoorbehoud bij opeenvolgende onroerende schenkingen tussen dezelfde personen binnen de drie jaar of bij overlijden van de schenker binnen de drie jaar na een onroerende schenking.

Een vennootschap waarin onroerend goed is ondergebracht noemen we een **patrimoniumvennootschap**. Het oprichten daarvan kost uiteraard ook geld en tijd, maar vaak is het toch de moeite waard gezien de lagere kosten op de lange termijn.

VERMIJD FISCAAL MISBRUIK

Opgepast: het inbrengen van vastgoed in een vennootschap en vervolgens het schenken van aandelen van deze vennootschap mag niet louter fiscaal gemotiveerd zijn. Je moet voldoende niet-fiscale intenties aantonen, zoals familiale en/of economische motieven. Een aantal voorbeelden:

- Je wil als schenker het patrimonium in de familie houden, om bijvoorbeeld het familiale vermogen globaal in stand te houden en te verankeren.
- Je bent niet van plan om de aandelen in de vennootschap te vervreemden op lange termijn.
- Je wil het professioneel en

VOORDELEN EN NADELEN VAN VASTGOED IN EEN VENNOOTSCHAP

VOORDELEN VAN VASTGOED IN EEN VENNOOTSCHAP

- Minder kans op conflicten rond beheer van het vastgoed als je schenkt aan meerdere mensen, want de meerderheid moet steeds akkoord gaan.
- In een vennootschap werk je met bruto inkomsten.
- Je kan vastgoed in een keer aan één vast percentage schenken.

NADELEN VAN VASTGOED IN EEN VENNOOTSCHAP

- Als je het pand verhuurt, worden de inkomsten als winst beschouwd, en die is belastbaar.
- Je betaalt een belasting op de meerwaarde bij verkoop.

structureel beheer van het onroerend goed binnen de familie beheren.

Het is aan jou als belastingplichtige om deze motieven aan te tonen. Bovendien is het ook belangrijk dat je genoeg tijd laat tussen inbreng en schenking. Wie op dezelfde dag onroerend goed inbrengt en meteen aandelen schenkt, loopt ongetwijfeld tegen de lamp.

BEKIJK STEEDS HET TOTALE PLAATJE

Kortom: het is cruciaal om goed in kaart te brengen waarvoor je het vastgoed wil gebruiken, en wat het finale doel ervan is.

Niet elk nadeel hoeft onoverkomelijk te zijn. Zo bestaan er bijvoorbeeld manieren om je huurinkomsten af te schermen van de vennootschapsbelasting. Daarover treden we in

dit artikel niet in detail, maar je merkt aan het grote aantal regels en optimalisaties wel dat dit specialistenwerk is. Maak er dus een topprioriteit van om solide regelingen te treffen.

Bekijk jouw specifieke case met een SBB-adviseur.

We vinden samen de beste vastgoed-oplossing voor jouw vennootschap.

Rani Van Lysebeth

Fiscaal adviseur
SBB Accountants & Adviseurs



OKTOBER

Markvergleiching BA privé leven

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

Verzekering van appartementen

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

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

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

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - LES 2

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

Levensverzekering - basisprincipes

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

Einde mandaat, fusie en overname

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

Time management

- **19 oktober 2021 | 09u00 - 16u30**
[Atlas Grow Lint](#)

Leven als successie instrument deel 2

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

Jaarrekeningen analyseren: hoe verhoog ik mijn kennis van de cijfers van mijn klanten en prospecten? Hoe bepaal ik de financiële gezondheid van een onderneming?

- **26 en 28 oktober 2021 | 09u00 - 17u00**
[Elewijt Center](#)
- 12 punten bank

Cases schade brand deel 1

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

Cases schade brand deel 2

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



NOVEMBER

Schade in de bouw (ABR polis en andere)

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

Verkoop BA uitbating, BA na levering

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

1ste hulp bij leidinggeven

- **8 november 2021 | 09u00 - 16u30**
[Atlas Grow Lint](#)

Cyberrisico's voor bedrijven

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

Verhoog uw inkomsten via de jaarrekeningen: de sleutel ligt in uw handen!

- **8 en 9 november 2021 | 09u00 - 12u00**
[Webinar](#)
- 6 punten bank

De knipperlichten in een kredietdossier: beter voorkomen dan genezen...!

- **10 november 2021 | 09u00 - 12u00**
[Webinar](#)
- 3 punten bank

Pensioenlandschap in België

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

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

- **15 november 2021 | 14u00 - 16u30**
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)
- 2,5 punten bank & 2,5 punten verzekering
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

De levensfasen van een onderneming: wat zijn de aandachtspunten voor de bankier ?!

- 17 en 18 november 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 6 punten bank

Waardebepaling bank- en verzekeringskantoor bij fusie en overname

- 18 november 2021 | 13u30 - 17u00

[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)

- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Het business model voor de verzekeringsmakelaar: hoe stoom je je verzekeringskantoor klaar voor de toekomst?

- 19 november 2021 | 12u00 - 14u00

[Consensio Rumst](#)

- 1,5 punten bank

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - LES 3

- 22 november 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Witwasoperaties met kredieten en vastgoed voorkomen - wat een kredietbemiddelaar moet weten

- 23 november 2021 | 10u00 - 12u30

[Ter Elst Edegem](#)

- 2 punten hypothecair krediet & 2 punten consumentenkrediet

Cases bedrijfsschade (praktische toepassingen)

- 23 november 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 3 punten verzekering

Schade brand, Assuralia conventies Deel 2

- 24 november 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 3 punten verzekering

Verplichte bouwverzekeringen: wet Peeters I en II

- 29 november 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 3 punten verzekering

Fund Insiders Forum De Tijd/L'Echo

- 30 november 2021 | 12u00 - 17u45

[Maison de la Poste Brussel](#)

- Verschillende workshops met punten



Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen?

- 1 december 2021 | 10u00 - 17u30

[De Vesten Laakdal](#)

- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Schatting van de herbouwwaarde van een woning (voor de brandpolis)

- 7 december 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 3 punten verzekering

Modeldocumenten GDPR

- 10 december 2021 | 14u00 - 17u00

[Dolce La Hulpe Brussel](#)

- 2,5 punten bank & 2,5 punten verzekering
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Algemene beginselen van het Belgisch verzekeringsrecht - LES 4

- 13 december 2021 | 13u30 - 16u30

[Webinar](#)

- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Teamvorming

- 16 december 2021 | 09u00 - 16u30

[Atlas Grow Lint](#)

Schrijf in via:

www.edfin.be

Onze partners:



Word Advisor in Personal Financial Planning

Dit najaar kan je via Edfin de opleiding 'Advisor in Personal Financial Planning' volgen. Deze opleiding wordt georganiseerd door Hogeschool Gent. Een interview met Jan Van Doorslaer, Lector toegepaste economie HoGent, over de inhoud en het doel van dit programma.

Kan u ons wat meer vertellen over de opleiding 'Advisor in Personal Financial Planning'?

Dit najaar organiseert Hogeschool Gent in samenwerking met Edfin het navormingsprogramma Advisor in Personal Financial Planning. Het programma bestaat uit 4 opleidingsonderdelen: beurs en beleggingen, personenbelasting, vermogensplanning en toepassingen portefeuillebeheer. De eerste twee onderdelen komen aan bod vanaf de laatste week van september tot de kerstvakantie. De laatste twee onderdelen worden gegeven vanaf 14 februari tot en met 20 mei 2022. De deelnemers kunnen zelf kiezen of ze aan 1 of meerdere van de opleidingsonderdelen willen deelnemen. Er kan dus afzonderlijk voor een bepaald opleidingsonderdeel worden ingeschreven. Meer kennis verwerven over de werking van de financiële markten, vermogensplanning en fiscale optimalisatie zullen de deelnemer vooruit helpen om met een troefkaart

de uitdagingen van de financiële wereld in haar of zijn voordeel om te buigen. In elk van de 4 onderdelen wordt een gedegen theoretische achtergrond gegeven die wordt aangevuld met duidelijke voorbeelden, waarbij gestart wordt met eenvoudige voorbeelden en wordt opgebouwd tot meer complexe voorbeelden. Er worden bovendien ook oefeningen gegeven zodat de deelnemer zichzelf tussentijds kan testen.

Tot welke doelgroep richt deze opleiding zich?

Deze opleiding is gericht op tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten en verzekerings-tussenpersonen actief in spaar- en beleggingsverzekeringen. Beleggingsadviseurs die meer willen weten over financiële producten, fiscaliteit in de privésfeer, samenstellen van beleggingsportefeuilles en successie- en vermogensplanning kunnen via deze opleiding hun kennis uitbreiden.

Hoe wordt de opleiding gegeven?

De deelnemers kunnen de lessen volgen via een online platform aan de hand van lesopnames, filmpjes, oefeningensessies. Ze krijgen ook de kans om op regelmatige tijdstippen hun vragen te stellen tijdens online vragenuurtjes. De tussentijdse testvragen zijn ook online. Als je wil deelnemen aan het schriftelijk examen is het wel met fysieke aanwezigheid. De data van deze examens zullen tijdig bekend worden gemaakt.

Zijn er opleidingspunten gekoppeld aan dit programma?

De deelnemer kan ervoor kiezen om het online programma te volgen en een korte test af te leggen. Indien hij slaagt voor deze test, heeft hij recht op een attest met gereguleerde bijscholingpunten bank en/of verzekeringen. Je kan er ook voor kiezen om van de opleidingsonderdelen een schriftelijk examen af te leggen. Als je slaagt krijg je per geslaagd opleidingsonderdeel

een credit attest. Slaag je voor de 4 opleidingsonderdelen dan bekom je het attest 'Advisor in Personal Financial Planning'.

Hoe kan een tussenpersoon/medewerker de opgedane kennis inzetten in zijn/haar job?

Omdat in het navormingsprogramma de nadruk wordt gelegd op praktische kennis met veel voorbeelden en oefeningen betekent het een meerwaarde voor mensen die in de financiële sector werken. Je leert de werking van de markten en de financiële producten veel beter kennen.

Inschrijven

voor deze opleiding kan via www.edfin.be.



Jan Van Doorslaer,
Lector toegepaste economie HoGent

Unieke telefoniesoftware die je leven écht makkelijker maakt.



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

Up-to-date blijven binnen de financiële sector? Het kan gratis voor uw medewerkers PC 341!

Om up-to-date te blijven in deze snel veranderende wereld is het, zowel voor u als voor uw medewerkers, cruciaal om opleidingen te blijven volgen. Maar welke behoeften en noden hebben uw medewerkers precies inzake opleidingen? En wist u dat medewerkers PC 341 gratis opleidingen kunnen volgen via Sofuba? Een gesprek met Stefan Vanluydt, Directeur bij Sofuba en Jean-Pol Guisset, Voorzitter bij Sofuba.

Kan u ons kort toelichten waar Sofuba voor staat?

Stefan: Sofuba is het Vormingsfonds voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en werd in 2015 opgericht via het Paritair Comité 341 door de werknemers- en werkgeversorganisaties. Het Sofuba opleidingsaanbod is dus uitsluitend bestemd voor bedrijven die deel uitmaken van het PC 341. Met het oog op de ontwikkeling van de kennis en bekwaamheden van de medewerkers PC 341, bieden we hen de mogelijkheid om gratis deel te nemen aan opleidingen. We willen via specialisatie, actualisatie, bijscholing en omschakeling de werknemers de mogelijkheid bieden zich aan te passen aan elke evolutie binnen zijn of haar vakgebied. We werken hiervoor samen met opleidingspartners

zoals Edfin en Febelfin Academy. Het is bovendien ook zo dat, na onderhandelingen tussen werknemers- en werkgeversorganisaties, een akkoord is bekomen waardoor werkgevers PC 341 zich ook gratis kunnen inschrijven voor deze opleidingen, indien minstens 1 van hun medewerkers is ingeschreven.

Welk soort opleidingen kunnen medewerkers PC 341 volgen via Sofuba?

Jean-Pol: De sector staat niet stil en de vele evoluties maken dat permanente bijscholing noodzakelijk is. We bieden dan ook mogelijkheid om gratis opleidingen te volgen die direct gelinkt zijn aan het beroep, zoals opleidingen bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen, kredieten, enz.

Maar daarnaast merken we dat er ook vraag is naar meer opleidingen rond soft skills. Vandaar bieden we ook opleidingen aan rond communicatie, persoonlijke ontwikkeling, digitale evolutie, enz. Hoe kunnen medewerkers hun veerkracht behouden in tijden van corona, hoe professionele relaties onderhouden, hoe omgaan met stakeholders; het zijn topics die heel actueel en relevant zijn.

Eind 2020 hebben jullie vanuit Sofuba een enquête verstuurd naar werknemers én werkgevers binnen het PC 341. Welke resultaten kwamen uit deze enquête?

Stefan: De bedoeling van deze enquête was te achterhalen welke opleidingen werknemers wensen te volgen,

welke opleidingsvormen het meest geschikt zijn, en hoe we ons Sofuba aanbod hierop moeten afstemmen.

Uit de vele reacties blijkt dat er een grote bereidheid en interesse is om opleidingen te volgen. Zowel werknemers als werkgevers geven aan dat ze meer opleidingen willen volgen of aanbieden aan hun personeel. In een sector die meer en meer gedigitaliseerd geraakt winnen de opleidingen rond soft skills duidelijk aan belang. Daarnaast is er vraag naar meer opleidingen rond de 'klassieke thema's', zoals fiscaliteit, beleggingen, successieplanning, enz.

Klassikale opleidingen blijven populair, maar de coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat deze in de afgelopen

maanden werden vervangen door een digitale variant. Uit onze bevraging blijkt de grote interesse en nood aan meer webinars en e-learnings. Ondertussen hebben wij ons aanbod dan ook grotendeels omgeschakeld naar digitale leervormen.

Hoe kunnen medewerkers op de hoogte blijven van jullie aanbod en zich inschrijven voor opleidingen?

Jean-Pol: Op onze website www.sofuba.be kunnen ze een overzicht vinden van alle opleidingen waarvoor medewerkers PC 341 zich gratis kunnen inschrijven. Er kan gekozen worden uit verschillende topics en leervormen. Inschrijven kan eenvoudig via de website. De inschrijving wordt vervolgens doorgestuurd en

verder afgehandeld door de betreffende opleidingspartner. Sofuba werkt o.a. samen met Edfin voor het organiseren van de opleidingen. Gratis inschrijven kan ook rechtstreeks via www.edfin.be. We breiden ons aanbod constant uit. Het is dus belangrijk om ons te volgen via onze nieuwsbrieven (inschrijven kan via de website) of op LinkedIn. Op die manier blijf je op de hoogte van de laatste nieuwe toevoegingen.



FINACTOR
Overnamebemiddeling

Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

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

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

11/10/2021
Webinar
1,5 punt bank

Fundamenten van asset management

18 en 19/10/2021
Brussel
12 punten bank

Omgaan en samenwerken met je stakeholders

26/10/2021
Webinar

Het pensioenlandschap in België

10/11/2021
Roeselare
6 punten bank
6 punten verzekering

Hoe voer je een commercieel gesprek rond beleggingen en levensverzekeringen?

01/12/2021
Laakdal
3 punten bank
3 punten verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be



Vivium, uw partner in kmo

Op zoek naar de beste bescherming voor uw klanten?



Vivium biedt een uitgebalanceerd productengamma voor uw kmo-klienten met een waaier aan auto-, brand-, ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekeringen. Met een ruim aanbod standaardproducten en flexibele oplossingen op maat zorgen we samen met u dat uw professionele klanten met een veilig en gerust gevoel kunnen blijven ondernemen.

Meer weten? Contacteer uw account manager Non-Life of neem een kijkje op V-Connect.



**WORD NU LID
EN GENIET TOT EIND 2021
GRATIS LIDMAATSCHAP***



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.

* Enkel voor nieuwe leden en bij betaling lidmaatschap 2022.



WWW.BZB-FEDAFIN.BE