



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

Momentum

24^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | SEPTEMBER 2022

3/2022



Lobbywerk BZB-Fedafin rond wetsvoorstel
klokkenluidersregeling in privébedrijven



EINestraat 21 • 9700 OUDENAARDE

AFGIFTEKANTOOR GENT X
P2A8099



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

CLAIMS ONLINE, DA'S HANDIG.



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

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: 5650, FR 2900

Verspreiding: NL: 5646, FR 2895

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 hoge inflatie en de renteverhogingen van de Europese Centrale Bank hebben voorlopig geen effect op de commissies van de zelfstandige bankagenten. In tegendeel, nu de vaste kosten sterk stijgen door de inflatie, starten de banken nieuwe gesprekken op om te onderhandelen over een commissiedaling. Er is alleszins geen sprake van een effect door de stijgende marges. Commissieonderhandelingen, die voor de zelfstandige bankagenten in de meeste gevallen verlopen via besprekingen met de leden van een paritair overlegorgaan, gaan vaak gepaard met heel wat druk van de principaal. De laatste jaren werden commissiedalingen niet enkel gebruikt om de rendabiliteit van de bank op te krikken, maar ook om de strategie van de bank te wijzigen. Vaak komen kleinere kantoren hierdoor in financiële problemen, waardoor ze hun kantoor gedwongen moeten overlaten of moeten fuseren met een collega. Om de leden van het paritair overlegorgaan te versterken, werd op initiatief van de BZB-Fedafin een deontologische code ontwikkeld die ervoor moet zorgen dat er een gezonder evenwicht is tijdens de onderhandelingen met de principaal en de agenten en dat die laatste correct geïnformeerd worden. Je kan hier meer over lezen in deze septembereditie van Momentum.

Echter, daar waar de rendabiliteit te laag blijkt te zijn, worden commissiedalingen zelfs gecombineerd met herstructureringen. Amper 5 jaar na de aankondiging van ING België om Record Bank te integreren, beslist ING België opnieuw om drastisch in te grijpen in het zelfstandig netwerk van bankagenten. Het baarde de zelfstandige agenten een volledige zomer kopzorgen en zorgde voor heel wat onduidelijkheden. Op dit moment verlopen de gesprekken met de agentenverenigingen en BZB-Fedafin in een constructieve sfeer met respect voor de gedragscode tussen kredietinstellingen en zelfstandige agenten. Een gedragscode die weliswaar nood heeft aan een update, waarover ondertussen ook meer dan een jaar wordt onderhandeld met Febelfin.

Je zou je op een gegeven moment durven afvragen waar dit allemaal toe leidt en of de banken zich bewust zijn van de langetermijneffecten van hun strategie. Samen zoeken we met jou naar mogelijke antwoorden op het BZB-Fedafin-congres op donderdag 20 oktober. Zo werpen we een blik op de toekomst, o.a. naar het verzekeren en bankieren in 2030, FinTechs en InsurTechs, maar ook op de huidige economische situatie, het veranderende klantengedrag en hoe al deze zaken een effect zullen hebben op de toekomst van de zelfstandige bank- en verzekeringstussenpersonen. Nog niet ingeschreven? Dan nodig ik je graag uit om het programma te bekijken en dit zo snel mogelijk te doen.



inhoud

- 3** Klokkenluidersregeling in privébedrijven
- 6** Deontologische code
- 8** “Wij geloven rotsvast in de toekomst en het ontwikkelingspotentieel van de zelfstandige verzekeringsmakelaars in België”
- 14** “Het is een uitdaging voor verzekeraars om volledig klaar te zijn met de nodige documenten”
- 19** Jaarverslag FSMA
- 20** Jaarverslag Ombudsman Verzekeringen
- 22** Nieuw ledenvoordeel
- 24** Jaarverslag BIPAR
- 27** “Een cafetariaplan kan op elk bedrijfsniveau worden ingevoerd”

Begin juli keurde de regering het wetsvoorstel rond klokkenluiders in privébedrijven goed. Dit moet ervoor zorgen dat mensen die (ernstige) misstanden binnen hun organisatie naar buiten brengen, beter worden geholpen en beschermd. BZB-Fedafin, UNIZO en enkele andere beroepsfederaties hebben hun advies gegeven in dit voorstel. De wet moet wel nog fnaal goedgekeurd worden. Wij stelden Frank Socquet, juridisch adviseur bij UNIZO, enkele vragen over dit belangrijk wetsvoorstel.

Begin juli heeft de regering een akkoord bereikt over een nieuwe regeling voor klokkenluiders binnen privébedrijven. Kunt u dit kort toelichten?

Het akkoord in de Ministerraad kadert in de omzetting van een Europese richtlijn ter bescherming van personen die inbreuken melden op het Unierecht. Deze richtlijn regelt hoe men inbreuken kan melden en welke bescherming ze vervolgens genieten. Daarnaast bepaalt de richtlijn aan welke voorwaarden verschillende meldsystemen (intern en extern) moeten voldoen.

Meer concreet gaat het over de bescherming van ‘in de private sector werkzame melders’ die informatie over inbreuken hebben gekregen, zoals werknemers, zelfstandigen, aandeelhouders en personen die

Klokkenluiders- regeling in privébedrijven



Frank Socquet, juridisch adviseur UNIZO

deel uitmaken van het bestuur tot vrijwilligers en stagiairs, alsook wie werkt onder toezicht van (onder) aannemers en leveranciers. Het gaat dan over inbreuken op gebieden zoals mededinging, productveiligheid,

volksgezondheid, milieu, fiscale en sociale fraude – en relevant voor jullie leden – op het gebied van “financiële diensten, producten en markten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismebestrijding”.

Het wetsontwerp roept 3 kanalen in het leven om het gemakkelijker te maken voor klokkenluiders om zaken te rapporteren: ondernemingen gaan een intern kanaal moeten opstellen; er komt een extern overheidskanaal en ten slotte komt er een regeling rond openbaarmaking (bv. de pers).

Tot slot voorziet men beschermingsmaatregelen voor ieder die meent slachtoffer te zijn van, of bedreigd te worden met een represaille (ontslag, aanpassing contractvoorwaarden, intrekken licentie, negatieve prestatiebeoordeling...) en er zijn stevige (strafrechtelijke) sancties voorzien.

Op welke manier zijn klokkenluiders nu beter beschermd ten opzichte van vroeger?

Vandaag de dag bestaat er in België geen algemeen, sectoroverschrijdend beschermingskader voor klokkenluiders. Natuurlijk bestaan er wel een aantal meldingssystemen in de financiële sector (zie o.a. Wet 2/08/2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten; de antiwitwaswetgeving en MDR-DAC-6 Wet). Dat algemeen kader komt er nu dus wel. Het wordt afwachten of dit in de praktijk ook tot effectief meer meldingen zal leiden.

Welke impact heeft dit op onze leden?

Financiële diensten en antiwitwas zijn uitdrukkelijk vermeld als gebieden waarover meldingen kunnen worden



gedaan. De uitgebreidere bescherming zal dus mogelijks meer meldingen met zich meebrengen.

Ook belangrijk is de verplichting tot het opstellen van een intern meldingskanaal. Hoewel micro-en kleine ondernemingen (tot 50 werknemers) in het wetsontwerp daarvan in principe worden vrijgesteld, geldt dit niet voor entiteiten die onder het toepassingsgebied vallen van de bepalingen inzake financiële diensten, producten en markten en op het gebied van voorkoming van witwassen van geld en terrorismefinanciering. Met andere woorden, jullie leden zullen dat toch moeten voorzien. De meldingskanalen kunnen intern worden beheerd door een meldingsbeheerder of extern ter beschikking worden gesteld door een derde. Misschien interessant:

het wetsontwerp laat toe dat juridische entiteiten met minder dan 250 werknemers middelen delen voor het in ontvangst nemen van meldingen en eventuele onderzoeken.

Wat heeft UNIZO hier al ondernomen?

De richtlijn is natuurlijk wat ze is, waarbij er slechts een beperkte omzettingenvrijheid is voor beleidsmakers. UNIZO gaf o.a. al advies via haar zetel in de nationale Arbeidsraad, waar ze onder andere de nadruk heeft gelegd op het feit dat de implementatiekosten in verhouding moeten staan tot de verwachte voordelen.

Samen met BZB-Fedafin en enkele andere beroepsfederaties hebben

we daarnaast de Hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO's een eigen advies laten uitbrengen met nog een aantal sectorspecifieke bezorgdheden. En met (deels) succes! De tekst werd hierdoor nog op een aantal punten aangepast.

De kous is echter nog niet af. Het wetsontwerp moet nu nog goedgekeurd worden door het parlement. Hoewel de principiële keuzes lijken vast te liggen, blijven er nog wel kleine maar belangrijke aanpassingen mogelijk, vooral om de complexiteit en kost voor zelfstandigen en KMO's tot een absoluut minimum te beperken.

WAT WAS DE ROL VAN BZB-FEDAFIN IN DE KLOKKENLUIDERSREGELING?

Voor zelfstandige tussenpersonen bestaat reeds sinds 3 januari 2018 de verplichting om passende interne procedures op te stellen voor het melden van inbreuken op de regels zoals bedoeld in artikel 45 van de wet van 2 augustus 2002.

Het voorontwerp van wet tot omzetting van de richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht voegde initieel de vereiste toe dat de meldingsbeheerder iemand moet zijn die niet belast is met de leiding over de organisatie noch deel uitmaakt van het managementteam.

De zelfstandige financiële tussenpersonen die reeds vanaf één werknemer een kanaal en procedure voor interne melding moeten opzetten, zouden op die manier een meldingsbeheerder moeten kunnen aanwijzen "die niet is belast met de leiding over de organisatie noch deel uitmaakt van het managementteam". Dit is de facto quasi onmogelijk in de meeste gevallen. Gemiddeld hebben zelfstandige tussenpersonen 3 à 4 werknemers.

De Europese Richtlijn bevat deze bepaling evenwel niet. Door het lobbywerk van BZB-Fedafin samen met Unizo en Institute for Tax advisors and Accountants (ITAA) werd deze

vorm van *goldplating* uit het voorontwerp gehaald waardoor de effectieve leiding als meldingsbeheerder zou kunnen worden aangeduid.

In het uiteindelijk door de regering goedgekeurde voorontwerp werd evenwel een andere vereiste ingevoegd die evenmin in de Europese Richtlijn terug te vinden is. Nu werd bepaald dat de functie van de meldingsbeheerder in elk geval moet waarborgen dat zij onafhankelijk zijn en geen belangenconflicten hebben.

Bij kleine zelfstandigen en KMO's zullen er weinig andere opties zijn dan dat de effectieve leiding als meldingsbeheerder wordt aangeduid. De vereiste van onafhankelijkheid en het niet hebben van belangenconflicten maakt dit opnieuw onmogelijk. Deze nieuwe vorm van *goldplating* is opmerkelijk omdat de FSMA er eerder wel rekening mee hield dat er voor kleine entiteiten weinig andere opties waren dan de effectieve leiding als meldingsbeheerder aan te duiden. BZB-Fedafin doet er alles aan om via gericht lobbywerk deze bepaling geschrapt te krijgen. Dit om te vermijden dat onze leden op kosten worden gedreven doordat ze noodgedwongen een externe meldingsbeheerder zouden moeten aanduiden.

We houden u op de hoogte.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

*EÉN STRATEGIE,
TWEFONDSEN:*

APHILION Q² - EQUITIES (ISIN BE0058285850)

APHILION Q² - BALANCE (ISIN BE6270159799)

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.

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



Deontologische code

Voor de zomer lanceerde BZB-Fedafin een deontologische code voor leden van de paritaire overlegorganen van de verschillende banken die met zelfstandige bankagenten samenwerken.

De deontologische code is een initiatief van de raad van bestuur van BZB-Fedafin om de leden van de paritaire overlegorganen te ondersteunen in hun onderhandelingen met de principaal, te informeren over de toegepaste wetgeving en via de gedragscode een minimale governance in te voeren om de zelfstandige agenten beter te betrekken in de uiteindelijke besluitvorming bij impactvolle beslissingen over de commissies en de kosten.

Onze CEO, Albert Verlinden, legt hieronder uit wat het belang is van de deontologische code en waarom deze ontworpen werd.

WAAROM?

Als zelfstandige onderhandel je normaal zelf over de vergoedingen die je ontvangt van de ondernemingen waarvoor je werkt. Je beslist zelf of je al dan niet akkoord gaat met wijzigingen daarin of niet. Bij de bank- en verzekeringsagenten is het evenwel vaak zo dat de zelfstandige agent hier niet zelf over kan beslissen, maar dat een paritair overlegorgaan waarin zes of tien agentenvertegenwoordigers zetelen, beslissen over de commissie van de zelfstandige agenten. De individuele zelfstandige agenten zijn gebonden door de afspraken genomen in dit paritair overlegorgaan en kunnen hun overeenkomst met de bank of verzekeraar niet verbreken, zelfs niet in het geval van een grote commissiewijziging. Gezien de grote impact van beslissingen van het paritair overlegorgaan is het van belang dat het overleg binnen de paritaire overlegorganen dan ook zo correct en transparant mogelijk verloopt.

En dat de agentenvertegenwoordigers in de mogelijkheid zijn om hun taak als vertegenwoordiger zo goed mogelijk te kunnen uitoefenen en de agenten die ze vertegenwoordigen op de hoogte moeten kunnen houden en consulteren m.b.t. de lopende besprekingen.

De realiteit is evenwel in veel gevallen anders. Het komt vaak voor dat de leden van het paritair overlegorgaan een vertrouwelijkheidsverbintenis moeten tekenen m.b.t. de lopende besprekingen en dat de verslagen van de vergaderingen in het paritair overlegorgaan pas aan de agenten worden bezorgd nadat er een akkoord werd gesloten in het paritair overlegorgaan. Deze manier van werken kan niet getolereerd worden. Daarnaast zien we dat de agenten in het paritair overlegorgaan vaak op een of andere manier onder druk worden gezet om een akkoord goed te keuren. Banken durven dreigen met het opheffen van

het volledige zelfstandige net of met een nog verdergaande inlevering die de bank dan eenzijdig zal opleggen, indien er geen akkoord komt. Andere manieren om de agenten in het paritair overlegorgaan onder druk te zetten, zijn het niet op tijd bezorgen van de agenda en de documenten die besproken zullen worden, het uitnodigen van 'experten' van de bank die uitleggen waarom een commissiedaling noodzakelijk is, etc.

Omdat de banken niet bereid zijn om een zekere deontologie m.b.t. de werking van deze paritaire overlegorganen in de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten op te nemen, moeten we als zelfstandige agenten zelf een goede transparante werking afdwingen via een deontologische code die de agentenvertegenwoordigers zelf ondertekenen. Hiermee willen we de agentenvertegenwoordigers wapenen tegen bepaalde *dirty tricks* van de banken.

De leden van het paritair overlegorgaan zullen ook de druk van de bank beter kunnen counteren door te verwijzen naar de deontologische code die ze hebben ondertekend. Vooral het feit dat bij belangrijke commissiewijzigingen een stemming door de agenten moet gebeuren, verhindert dat de leden van het paritair overlegorgaan onder tijdsdruk iets moeten ondertekenen waarvan ze achteraf spijt hebben. Het overgrote deel van de deontologische code betreft overigens de wettelijke bepalingen m.b.t. de werking van het paritair overlegorgaan en de bepalingen uit de gedragscode tussen kredietinstellingen en bankagenten. Bedoeling van de code is ook om de kandidaten en de leden van

het paritair overlegorgaan te informeren en te sensibiliseren over hun rechten als lid van het paritair overlegorgaan. Vaak durven de leden van het paritair overlegorgaan die de regels wel kennen, ze niet afdwingen. Door het ondertekenen van de code kunnen ze naar de code verwijzen die collectief door leden van alle paritaire overlegorganen is ondertekend. De code dient dus in die zin als collectief wapen tegen de almacht van de banken. Vandaar dat het ook zo belangrijk is dat alle leden van een paritair overlegorgaan zich engageren om dergelijke code te ondertekenen.

DEONTOLOGISCHE CODE

Tijdens verschillende sessies met leden van de paritaire overlegorganen en vriendenkringen werd de deontologische code besproken en gefinetuned om tot een definitieve versie te komen die we net voor de zomer hebben uitgestuurd naar de verschillende leden van de paritaire overlegorganen met de vraag om deze ook formeel te ondertekenen. Ook bij nieuwe verkiezingen zullen we steeds vragen aan de kandidaat-PO-leden om de deontologische code te ondertekenen, zodoende dat de zelfstandige bankagenten duidelijk weten welk engagement hun vertegenwoordigers binnen het PO al dan niet nemen.

Op de BZB-Fedafin-website zullen we een afzonderlijke pagina voorzien met een overzicht van alle leden die deze deontologische code hebben ondertekend.

We raden u dan ook aan om steeds voor een verkiezing de website van BZB-Fedafin te raadplegen.



Op dit ogenblik kunnen we alvast meedelen dat van alle verschillende banken die met zelfstandige agenten werken, waarbij er ook een PO geïnstalleerd is, er steeds meerdere leden de deontologische code hebben ondertekend. Bij enkele banken gaat dit zelfs over 100% van de PO leden, wat we natuurlijk enkel kunnen toejuichen.

NEXT STEPS

Op dit ogenblik zijn we alvast zeer tevreden dat er al een heel aantal PO-leden zijn overgegaan tot ondertekening van de deontologische code. Jammer genoeg zijn er ook nog steeds een aantal leden die hier eerder weigerachtig tegenover staan... De deontologische code is weliswaar

volledig vrijblijvend om te ondertekenen, maar vanuit BZB-Fedafin vinden we het wel een goede praktijk en eigenlijk de evidentie zelf.

We blijven inzetten op infosessies voor en sensibilisering van de leden van het paritair overlegorgaan. In september werd opnieuw een gratis cursus onderhandelen aangeboden aan deze vertegenwoordigers.

De komende maanden zullen we nog een laatste rappel sturen naar de leden die de code nog niet hebben ondertekend, met de vraag om dit alsnog te doen. Er is maar één middel tegen de macht van de banken en dat is collectief optreden.

“Wij geloven rotsvast in de toekomst en het ontwikkelingspotentieel van de zelfstandige verzekersmakelaars in België”

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan vandaag voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, digitalisering en inflatie. En dit alles heeft onvermijdelijk een impact op de activiteit van de zelfstandige tussenpersoon. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? We vroegen het aan Kathleen Van den Eynde, CEO Allianz Belgium en Olivier Onclin, Head of Private, Business en Retail Banking bij Belfius.

KATHLEEN VAN DEN EYNDE

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

Wij geloven rotsvast in de toekomst en het ontwikkelingspotentieel van de zelfstandige verzekeringsmakelaars in België. Ook de cijfers van Assuralia op sectorniveau bevestigen dat: de makelarij houdt goed stand en groeit zelfs licht, en dit zowel in de niet-levensverzekeringen als in de beleggingen en pensioenplanning.

Deze goede positionering is ook te danken aan de intense samenwerking gedurende de laatste jaren, of zelfs decennia, tussen

de verzekeringsondernemingen en de verzekeringsmakelaars: denken we maar aan Portima die het mogelijk maakt om digitaal gegevens uit te wisselen tussen verzekeraar en makelaar of aan Brocom waar we gezamenlijk – verzekeraars en makelaars - de rol en de impact van de verzekeringsmakelaar promoten.

Dit is een goede basis voor de makelaars om ook in de toekomst een korte lijn aan te houden met hun klanten en hen adequaat antwoord te bieden op hun wijzigende verzekeringsbehoeften. Uiteraard zullen we met z'n allen continu verder moeten werken aan onze efficiëntie en digitalisatie om op die manier voldoende tijd over te houden voor wat echt telt: de goede service en raad voor onze klanten.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon nu geven?

Het is belangrijk voor startende zelfstandige tussenpersonen dat ze hun focus vanaf dag één kunnen leggen op hun klant: klanten verwachten een goede service en doen beroep op een tussenpersoon om een goed advies te krijgen en om hen verzekeringsrisico's en beleggingsopportunities goed in kaart te laten brengen. Het is ook belangrijk om continu verder bij te leren want de wereld staat niet stil en de veranderingen volgen zich snel op.

Daarnaast is het ook primordiaal dat er voldoende wordt geïnvesteerd in de digitale onderbouw van de beheersystemen om op die manier zo efficiënt mogelijk te zijn op het vlak van beheer en zoveel mogelijk tijd over te houden voor de adviesgesprekken met de klanten.

Niettegenstaande digitale en telefonische ontmoetingen met klanten de dag van vandaag perfect mogelijk zijn, ben ik ervan overtuigd dat het belangrijk blijft om de klanten ook op kantoor voor een gesprek te ontvangen: verzekeringen blijft immers een *people business* en een *business* van vertrouwen tussen de

verzekeringsmakelaar en de klant. Een kop koffie kan hierbij zeker helpen!

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

Onze digitale transformatie is één van de pijlers van continue ontwikkeling, naast uiteraard goede producten en een goede service.

We hebben al een hele weg afgelegd op het vlak van digitalisatie waardoor makelaars nu al enige tijd online Allianz-producten kunnen onderschrijven voor hun klanten, maar ook via hun makelaarsportaal – MyAllianz Broker – de meeste documenten kunnen terugvinden. Ook bijkomende Portima-ontwikkelingen, waarbij we steeds meer berichten kunnen uitwisselen met de makelaars, staan op de top van onze agenda.

Maar ook de eindklant verwacht een digitale communicatie en loopt niet meer warm van papieren post. Op dit vlak is het dus belangrijk dat we samen – verzekeraars en makelaars – een digitale communicatie met de eindklant opzetten. Uiteraard zal dit voor Allianz steeds met het volle respect voor de makelaar gebeuren.

Deze digitale transformatie zal nooit 'af' zijn: digitalisatie is de hoeksteen van de toekomst. Maar ook de makelarij is dat: de hoeksteen van onze gezamenlijke groei. Daarom is het voor Allianz belangrijk dat al onze ontwikkelingen ten dienste staan van onze makelaars, door hen te voorzien in efficiëntiewinst of door hen van leads te voorzien.

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

Op zich is het goed dat we als sector continu verder professionaliseren en dat we er continu naar streven om onze zorg voor de klant en het in kaart brengen van zijn behoeftes te verbeteren. Hierbij moet er wel over gewaakt worden dat overkill aan informatie, de informatie niet doodt.



Kathleen Van den Eynde, CEO Allianz Belgium

En dat is wat we jammer genoeg soms moeten vaststellen: door de veelheid aan documenten en informatieverplichtingen, wordt er soms voorbijgegaan aan de essentie van de informatie. Dit heeft dan uiteindelijk tot gevolg dat er wel een berg papier is getekend, maar dat de klant door het bos de bomen niet meer ziet.

De verzekeringsmakelaar speelt hierbij natuurlijk een belangrijke rol: hij kan voor zijn klant de essentie uit die berg aan documenten halen om op die manier de klant toch wegwijs te maken. Hier kan digitalisatie helpen om de last van de vele administratieve verplichtingen te verlichten.

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

We zien de laatste jaren een continue golf van consolidatie, en dit in hoofdzaak op het vlak van de tussenpersonen. We verwachten dat zich dat nog een tijdje zal doorzetten omdat het nu eenmaal zo is dat veel kantoren het moeilijk hebben om een opvolger te vinden.

Daarnaast zet de professionalisering zich ook continu door en wordt de materie, mede door de vereisten van de regelgever, steeds complexer. Dan is het gemakkelijker om een kantoor te hebben dat wat groter is, zodat de mensen in het kantoor zich kunnen specialiseren in bepaalde verzekeringsoplossingen. De volatiele financiële markten, de klimaatverandering, doorgedreven technologische evoluties zorgen voor enorme uitdagingen voor onze





Nieuw!

Doe meer met Brio. Zelfs je business nog meer verhogen.



Wil je je efficiëntie en productiviteit nog meer verhogen met Brio? Het kan! Brio stelt zich open voor derden... Zo communiceer je met interessante oplossingen op de markt, waardoor je je klanten steeds beter leert kennen en je portfolio verder uitbreidt.

Ontdek al onze bestaande partners op
www.portima.com/nl/brio/integratie-met-derden

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

maatschappij maar zeker ook voor de financiële sector.

Daarom zijn er verschillende zaken waar we als sector, verzekeraars en makelaars, meer en meer aandacht aan zullen moeten geven:

1. De nieuwe risico's, zoals **cyber**. Dit risico is niet meer weg te denken en zal steeds meer expertise vergen. Daar hebben we bij Allianz een mooi product voor en geven we veel ondersteuning aan de makelaars onder de vorm van documentatie en training.
2. Zowel voor ondernemingen als voor particulieren wordt het ook steeds belangrijker om risico's te vermijden eerder dan om schade te vergoeden – **preventie** dus.
3. In het geval van schade wordt het heel sterk geapprecieerd door de klant dat hij verder wordt geholpen in natura, eerder dan via geld. Dit 'ontzorgt' hem en daar zal meer en meer de focus moeten liggen: **eerst ontzorgen, daarna vergoeden**.
4. Ten slotte de **klimaatopwarming**: hier ben ik ervan overtuigd dat we met z'n allen samen – makelaars, verzekeringsondernemingen, herverzekeraars en overheid – een gelaagde oplossing moeten uitwerken opdat de klanten ook morgen nog met een gerust gemoed hun woning kunnen verzekeren. Anderzijds moeten we ervoor zorgen dat klanten die hun steentje willen bijdragen aan een duurzamere wereld dat ook dankzij hun beleggings- of pensioenverzekering kunnen doen.

OLIVIER ONCLIN

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

Zelfstandige tussenpersonen zijn steeds een cruciale schakel geweest in onze distributiestrategie en zullen dat in de toekomst ook blijven.



Olivier Onclin, Executive Director Private, Business & Retail Banking bij Belfius

Hun rol zal echter wel evolueren, dat is onvermijdelijk. Een evolutie die trouwens al een aantal jaar geleden is ingezet met de opkomst van digitaal- en afstandsbankieren. Onze klanten doen steeds meer beroep op onze app, *virtual assistant* of afstandskanalen voor eenvoudige vragen of operaties en de Covid-19-crisis heeft dit alleen maar versneld. Dankzij deze trend kunnen onze zelfstandige agenten, die allen commanditaire vennootschappen zijn, zich toeleggen op de operaties of sleutelmomenten in het leven van onze klanten die meer gespecialiseerd advies vragen, bijvoorbeeld in het kader van beleggingen of een eerste hypotheek krediet. Dit leidt niet alleen tot meer specialisatie van de zelfstandige tussenpersonen maar ook tot de ontwikkeling van nieuwe competenties op maat van de verschillende klantensegmenten.

Tegelijkertijd zien we al enige jaren een schaalvergroting als gevolg van de verdere specialisatie van onze zelfstandige tussenpersonen en diversifiëren we naar andere niet-traditionele domeinen - kijk maar naar ons partnership met Proximus. Wij denken daarom dat een zelfstandige tussenpersoon meer dan ooit gelijkenissen zal gaan vertonen met een kleine KMO waarbinnen de nodige competenties aanwezig dienen te zijn om een multidisciplinaire organisatie – met zowel financiële als niet-financiële activiteiten – uit te tekenen en te leiden.

Een andere grote uitdaging hieraan gelinkt is de befaamde 'War on Talent'. Vandaag de dag is het verre van evident om de juiste profielen te vinden en te behouden. Het uitstippelen van een aantrekkelijke aanwervingspolitiek en performant HR-beleid door de zelfstandige tussenpersoon is daarom



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

Winnaars hebben een plan, verliezers een excuus

Edegem

5/10/2022

3 punten bank

3 punten verzekering

Hoe voer je een commercieel gesprek rond belegging en levensverzekeringen?

Gent

21/11/2022

3 punten bank

3 punten verzekering

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

Webinar

13/10/2022 1,5

punten bank

Europese regelgeving en de gevolgen hiervan

Grobbendonk

24/11/2022

6 punten bank

3 punten verzekering

Macro-economie en financiën

Grobbendonk

9/11/2022

6 punten bank

Ontdek het volledige aanbod gratis opleidingen op

sofuba.be

van cruciaal belang om te beschikken over een duurzame ploeg van medewerkers die garant staat voor een kwaliteitsvolle dienstverlening naar klanten en prospecten toe.

Welk advies zou u een startende zelfstandige tussenpersoon geven nu?

Neem de tijd om je organisatie vorm te geven en stuur op geregelde tijdstippen bij waar nodig. Ik raad daarom ook aan om – in lijn met hierboven – te blijven investeren in het aantrekken van voldoende kwalitatief personeel en de permanente ontwikkeling van hun competenties. Dit is immers de enige garantie op een duurzame toekomst en op een toegevoegde waarde als bankagent.

Ik adviseer bovendien om je te organiseren naar deze nieuwe 'post-covid'-manier van werken. Door de verdere ontwikkeling van en evolutie naar digitaal bankieren, zijn er minder spontane klanteninteracties en is het aangewezen dat bankagenten op een meer proactieve manier te werk gaan. Investeren in een goede bereikbaarheid acht ik daarom cruciaal om waardevol contact met bestaande klanten te behouden en de acquisitie van nieuwe klanten – onze franchise van de toekomst – niet in de weg te staan.

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

Belfius neemt een absolute voortrekkersrol op het vlak van digitaal bankieren. We krijgen al jaren wereldwijde erkenning voor onze Belfius Mobile app. Belfius wil leider blijven in deze digitale transformatie, maar Belfius wil geen 100% digitale bank zijn. Recente crisissen (Covid-19, overstromingen...) hebben immers aangetoond dat het menselijke aspect en de fysieke nabijheid van bankagenten doorslaggevend zijn geweest om klanten snel kwalitatief advies te kunnen geven. Voor Belfius zijn en blijven de fysieke kantoren daarom essentieel in de relatie met de klant. We

willen een omnichannelaanpak hanteren waarbij de digitale kanalen en de kantoren elkaar versterken in het leveren van een kwalitatieve service aan de klanten. Dankzij de digitale transformatie kan de bankagent meer focus leggen op het geven van advies, daar waar de meer eenvoudige financiële behoeften van een klant zelf ingevuld kunnen worden via onze digitale of afstandsoplossingen. Het ene kan ook niet zonder het andere. Digitaal zorgt ervoor dat de bankagent een betere *servicing* kan bieden aan onze klanten door bijvoorbeeld bepaalde documenten op afstand in de app te laten ondertekenen. Omgekeerd kunnen klanten dan weer via onze digitale kanalen in contact treden met hun kantoor.

En net in deze 'digitalisatie' van onze maatschappij, wordt de rol van de tussenpersoon ook belangrijker voor de meer kwetsbare groepen zoals ouderen die minder vertrouwd zijn met het digitale. Het is hun rol ook deze klanten blijvend te ondersteunen waar nodig.

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

De werklust voor de tussenpersoon alsook hun medewerkers wordt hierdoor enkel maar groter. Commerciële tijd moet vermoedelijk ingeboet worden door additionele werklust op vlak van administratieve taken gelinkt aan het wettelijk kader en door de nood aan extra bijscholing. Op 12/12/2021 werd zo een KB uitgevaardigd dat als doel heeft de inschrijving in de diverse registers voor tussenpersonen en het behoud ervan te harmoniseren voor de tussenpersonen in de financiële- en verzekeringssector. Deze wijziging heeft het aantal uren, die sommige medewerkers verplicht moeten spenderen aan opleidingen, gevoelig verhoogd.

Het reglementair kader wordt ook gewoon complexer en het aanbod van diensten en producten aan klanten steeds ruimer en gevarieerder. Dit is echter toe te schrijven aan een nieuwe realiteit waarin we leven en waaraan Belfius en onze

bankagenten zich moeten aanpassen. Daarom investeren we volop in een goede omkadering om onze bankagenten en hun medewerkers te ondersteunen en wegwijs te maken in nieuwe regels en producten.

We trachten ook om permanent te zoeken naar oplossingen om de administratieve werklust tot een minimum te beperken, door middel van het uitvaardigen van (technische) richtlijnen en het ter beschikking stellen van IT-tools, bijvoorbeeld door het inschakelen van nieuwe technologieën (o.a. artificiële intelligentie) en – waar mogelijk – de automatisatie van de wettelijk en reglementair verplichte controles. Op die manier denken we dat de bankagenten toch voldoende tijd kunnen vrijmaken voor een kwalitatieve dienstverlening aan de klanten.

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

Grote veranderingen die we zien, zijn eveneens grote uitdagingen. De klimaatproblematiek speelt al een grote rol op de manier waarop we vandaag werken en de producten die we aanbieden (kijk maar naar onze Toekomstfondsen en Rebel), maar dit gaat de komende jaren nog meer veranderingen teweegbrengen. Evolutie naar elektrische wagens, verplichtingen omtrent energiezuinige woningen, strenger wetgevend kader rond ESG... het zijn maar enkele elementen waar ik aan denk die impact kunnen hebben op het businessmodel van een bank en verzekeraar.

Ook op vlak van nieuwe technologieën en innovatie staat er ons nog veel te wachten. Eigenlijk staan we nog maar aan het begin van de digitale transformatie en de mogelijkheden met blockchain, Artificiële Intelligentie, de Metaverse etc. op onze sector moeten nog verder geëxploreerd worden. Dit biedt natuurlijk opportuniteiten, maar ook wijzigingen in het competitieve landschap.

“Het is een uitdaging voor verzekeraars om volledig klaar te zijn met de nodige documenten”

Sinds 2 augustus 2022 moeten zelfstandige tussenpersonen aan nieuwe Europese regelgeving voldoen m.b.t. duurzaamheid. Iedereen moet zijn steentje bijdragen op weg naar een groenere en duurzame planeet, zo dus ook de financiële sector. Zelfstandige tussenpersonen zullen dan ook hun klanten moeten inlichten over het al dan niet duurzame karakter van verschillende producten. Een hele boterham dus en niet altijd even duidelijk voor wie de regelgeving moet toepassen. Wij maakten van de gelegenheid gebruik om een interview af te nemen met Virginia Schreurs, Sustainability Manager bij Assuralia, om de nieuwe regelgeving en de gevolgen ervan kort toe te lichten.

Sinds 2 augustus moeten verzekeringstussenpersonen voldoen aan nieuwe regelgeving m.b.t. duurzaamheid. Voor de tussenpersonen is dit allemaal nog wat abstract. Hoe zullen zij kunnen nagaan of producten matchen met de voorkeuren van de klant?

Ik zal eerst beginnen met kort toe te lichten wat deze nieuwe regelgeving precies inhoudt. De Europese wetgever werkt via de ‘Sustainable Finance Strategy’ aan een uitgebreid wetgevend kader om duurzaamheid in de financiële sector te bevorderen. Daartoe voert de wetgever uitgebreide informatieverplichtingen in over het duurzame karakter van financiële producten, financiële instellingen en het advies dat financiële tussenpersonen geven. Dit gebeurt via de ‘Sustainable Finance Distribution Regulation’ (SFDR). Daarnaast past hij de distributiewetgeving (zowel IDD als MiFID-II) aan, waarbij hij een nieuwe verplichting introduceert voor financiële tussenpersonen om actief te polsen naar de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant en hier rekening mee te houden in hun advies. Ook wordt er een ‘taxonomie’ ingevoerd, die bepaalt welke economische activiteiten als ecologisch duurzaam kunnen worden beschouwd. Er zijn ook plannen om in de toekomst deze taxonomie verder uit te breiden,

zodat hiermee eveneens bepaald kan worden of een economische activiteit op sociaal of governance vlak als duurzaam kan worden beschouwd.

Tot slot sleutelt Europa aan de niet-financiële rapportering die bedrijven moeten voeren, om hierin ook informatie op te nemen over de mate waarin het bedrijf duurzaam onderneemt.

De verschillende wetgevende initiatieven worden helaas met een verschillende snelheid ontwikkeld en treden niet allemaal tegelijk in werking, wat de praktische implementatie van alle nieuwe verplichtingen niet eenvoudig maakt.

Dan rest enkel nog de vraag wat er nu precies verwacht wordt van de zelfstandige tussenpersonen. Concreet moeten verzekeringstussenpersonen sinds 2 augustus 2022 polsen naar de voorkeuren van de klant voor duurzame investeringen. Indien de klant hier positief tegenover staat, moet de tussenpersoon nagaan in welk soort duurzame investeringen de klant geïnteresseerd is. De Europese wetgever onderscheidt hierbij 3 categorieën van investeringen:

1. Een ecologisch duurzame belegging in de zin van de Taxonomy Verordening;
2. Een duurzame belegging in de zin van de SFDR. Deze omvatten algemener

- gedefinieerde milieudoelstellingen en/of sociale doelstellingen;
3. De beleggingsstrategie van de belegging omvat een beleid voor de belangrijkste ongunstige effecten die beleggingsbeslissingen kunnen hebben op duurzaamheidsfactoren

De verzekeraars zijn er zich sterk van bewust dat de verzekeringstussenpersonen over voldoende en duidelijke informatie moeten kunnen beschikken m.b.t. het duurzaam karakter van de door hen gecommmercialiseerde producten, zodat de verzekeringstussenpersonen hun nieuwe verplichtingen correct kunnen vervullen. In principe zullen alle verzekeraars dan ook de nodige

informatie ter beschikking stellen over het duurzaam karakter van hun producten. Officieel zal deze informatie vanaf 1 januari 2023 verplicht moeten worden gecommuniceerd via de gestandaardiseerde templates van de zogenaamde SFDR, maar de verzekeraars zullen niet wachten tot dan om de distributeur de nodige informatie te bezorgen over het duurzaam karakter van hun producten.

De vorm waaronder deze informatie ter beschikking zal worden gesteld, kan mogelijk wat verschillen van verzekeraar tot verzekeraar. Verzekeraars die al aardig gevorderd zijn met het uitwerken van de SFDR-templates voor hun producten zullen deze templates waarschijnlijk al

hanteren. Al zullen deze nog niet voor alle rubrieken volledig ingevuld zijn, omdat sommige informatie nog ontbreekt. Toch zou de reeds beschikbare informatie de distributeur al moeten toestaan om de producten te matchen met de voorkeuren van zijn klanten. Andere verzekeraars zullen de informatie over het duurzaam karakter van hun producten toevoegen op hun bestaande productinformatiedocumenten en/of op hun website.

Wel zal er soms een waarschuwing bijstaan over de mogelijke beperkingen van de informatie, bijvoorbeeld omwille van momenteel nog ontbrekende data.

Zijn de verzekeraars klaar met het opstellen van hun documenten/producten?

Het is een uitdaging voor verzekeraars om volledig klaar te zijn met de nodige documenten, zeker gezien de scherpe deadline, de nog onvolledige wetgeving en het feit dat bepaalde informatie en data nog niet beschikbaar zijn op de markt. Toch zullen verzekeraars er alles aan doen om de distributeur de nodige informatie te verschaffen, zodat zij hun adviesrol correct kunnen blijven vervullen.

De sector heeft de bemiddelingsfiches uitgebreid met vragen om naar de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant te peilen. Mogen we hier nog meer aanpassingen verwachten in de toekomst?

De recente aanpassingen aan de bemiddelingsfiche proberen een evenwicht te vinden tussen hetgeen door de wetgever wordt gevraagd en waarvan de invulling reeds duidelijk is, en hetgeen waarop reeds een antwoord geboden kan worden vanuit de markt. Ook de wetgever zelf was helaas bij de uitwerking van de nieuwe bemiddelingsfiches nog volop aan het nadenken hoe volgens hem de nieuwe verplichtingen precies moeten worden ingevuld. Zo heeft de Europese toezichthouder EIOPA pas op 20 juli 2022 een richtsnoer gepubliceerd over de wijze waarop de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant best worden geïntegreerd in de geschiktheidsanalyse



Virginia Schreurs, Sustainability Manager bij Assuralia



die verzekeringstussenpersonen moeten afnemen van hun klant.

Het is dus zeker niet uit te sluiten dat er in de toekomst nog wat gesleuteld zal moeten worden aan de bemiddelingsfiches, maar Assuralia zal er samen met de beroepsfederaties alles aan doen om de nodige aanpassingen zoveel mogelijk in 1 keer door te voeren en te trachten deze zo begrijpelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te houden. Helaas draagt het wetgevend kader daar zelf niet altijd toe bij.

Hoe kunnen tussenpersonen zich hier zo goed mogelijk op voorbereiden?

Verschillende verzekeraars, federaties en andere instellingen organiseren seminars en opleidingsmomenten die tussenpersonen kunnen helpen bij het beter begrijpen van de nieuwe wettelijke vereisten.

Ook werd er een toelichtingsnota gevoegd bij de bemiddelingsfiche die meer duiding geeft aan de tussenpersoon (en de klant) over welke duurzaamheidsvoorkeuren hij moet bevragen.

Tot slot heeft Assuralia in samenwerking met Febelfin een brochure uitgegeven die algemeen toelicht wat er wijzigt voor de klant m.b.t het opvragen van zijn duurzaamheidsvoorkeuren.

MODELDOCUMENTEN

BZB-Fedafin paste ook haar modeldocumenten aan, waarbij rekening werd gehouden met deze nieuwe duurzaamheidsvoorkeuren. BZB-Fedafin-leden kunnen deze gratis raadplegen op de website www.bzb-fedafin.be.

BROCHURE

Assuralia heeft in samenwerking met Febelfin een brochure uitgegeven die algemeen toelicht wat er wijzigt voor de klant m.b.t. het opvragen van zijn duurzaamheidsvoorkeuren.

Download de brochure op de website van Assuralia of raadpleeg ze hier: https://www.abcverzekering.be/sites/default/files/document_files/Leaflet_MiFID-IDD_NL_o.pdf



Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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



OKTOBER

RDR-beheer en toepassing van de expertiseovereenkomst

- 3 en 10 oktober 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 12 punten verzekering

Aanvullende pensioenen: grondige fiscale opleiding (met boek)

- 4 en 11 oktober 2022 | 13u00 - 17u00
[Webinar](#)
- 7 punten verzekering

BA motorrijtuigen en bijstand

- 4, 11, 18 en 25 oktober 2022
09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 24 punten verzekering

Lichamelijke letsels

- 4, 11, 18 en 25 oktober 2022
09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 24 punten verzekering

Verzekering brand en natuurevenementen

- 5, 12 en 19 oktober 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 18 punten verzekering

Zaakschadeverzekeringen

- 5, 12, 19 en 26 oktober 2022
09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 24 punten verzekering

Winnaars hebben een plan, verliezers een excuus

- 5 oktober 2022 | 09u00 - 12u30
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Antiwitwasbeleid voor zelfstandige bankagenten

- 6 oktober 2022 | 13u00 - 17u00
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)
- 3,5 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Levensverzekeringen

- 6, 13, 20 en 27 oktober 2022
09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 24 punten verzekering

Kredietbemiddeling: hypotheccair krediet

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

Analyse van de financieel economische perspectieven

- 13 oktober 2022 | 10u00 - 11u30
[Webinar](#)
- 1,5 punt bank
- Gratis voor medewerkers PC 341



NOVEMBER

Ongevallenverzekering

- 9 november 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 6 punten verzekering

Macro-economie en financiën

- 9 november 2022 | 09u00 - 17u00
[Best Western Plus Aldhem Hotel Grobbendonk](#)
- 6 punten bank

Brandverzekering speciale risico's en bedrijfsschade

- 9, 14, en 21 november 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 18 punten verzekering

Levensverzekeringen met een beleggingscomponent

- 10 november 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 6 punten verzekering

Verzekeringen als beleggingsproduct

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

Waardebepaling bank- en verzekeringskantoor bij fusie en overname

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

Ziekteverzekeringen

- 16 november 2022 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 6 punten verzekering

Antiwitwasbeleid voor verzekeringsmakelaars: de dagelijkse praktijk in twintig voorbeelden

- 18 november 2022 | 13u00 - 17u00
[Congrescentrum Ter Elst Edegem](#)
- 3,5 punten verzekering

Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen?

- 21 november 2022 | 09u00 - 16u00
[Holiday Inn Expo Gent](#)
- 3 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Antiwitwasbeleid voor kredietbemiddelaars

- 22 november 2022 | 13u30 - 15u30
[Holiday Inn Expo Gent](#)
- 2 punten hypotheccair krediet & 2 punten consumentenkrediet

Aanvullende pensioenen: grondige fiscale opleiding (met boek)

- 17 en 24 november 2022 | 13u00 - 17u00
[Webinar](#)
- 7 punten verzekering

Europese regelgeving en de gevolgen hiervan voor banken

- 24 november 2022 | 09u00 - 17u00
[Best Western Plus Aldhem Hotel Grobbendonk](#)
- 6 punten bank & 3 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Einde mandaat, fusie & overname

- 24 november 2022 | 14u00 - 17u00
[Hotel Serwir Sint-Niklaas](#)

Schrijf in via:

www.edfin.be

Onze partners:





20.10.2022
BRUSSELS EXPO

BZB-FEDAFIN-CONGRES **THINKING FORWARD**

Verzekeren en bankieren in 2030

PROGRAMMA

INFOMARKT VOOR DE TUSSENPERSOON (10U00)

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

LUNCH (12U00)

PLENAIRE SESSIE

13u20 - 13u30

Introductie

Albert Verlinden, voorzitter BZB-Fedafin

13u30 - 14u00

Economische uitdagingen van vandaag

Paul De Grauwe, econoom en professor aan de London School of Economics

14u00 - 14u30

An offer you can't refuse

Steven van Belleghem, internationale keynotespreker, ondernemer en auteur

14u30 - 15u30

Pauze

15u30 - 16u15

De impact van Fintech en digitalisering op de Belgische bankensector

Anthony Mention, Analyst NBB

Pauline Bégasse de Dhaem, Legal Advisor NBB

16u15 - 17u00

Future of Insurance:

Winning Customers' Hearts in a Digital World

Mieke Van Oostende, Senior Partner McKinsey

Samuel Vandewaeter, Associate Partner McKinsey

Alexander Verhagen, Associate Partner McKinsey

17u00 - 17u30

Stand-upcomedy

Serine Ayari

Presentatie: Hanne Decoutere

RECEPTIE (17U30-19U00)



Jaarverslag FSMA

Het jaarverslag van de FSMA werd in de loop van juni online gezet. Op 23 juni volgde een webinar voor alle geïnteresseerden waarin het jaarverslag kort werd toegelicht. Geen tijd gehad om het jaarverslag door te nemen of het webinar bij te wonen? Geen nood! Wij vatten in deze septembereditie van Momentum nog eens de belangrijkste punten voor je samen.

BELANGRIJKSTE THEMA'S

De belangrijkste thema's die in 2021 aan bod kwamen, waren MiFID en het intensief gebruik van data analytics. We zullen ons in dit artikel vooral richten op het eerste punt.

Het belang om de juiste producten aan de juiste mensen aan te bieden, is steeds een belangrijk element geweest van het beleid van de FSMA, wat MiFID een zeer belangrijk punt maakt. In tegenstelling tot in 2020 uitte de FSMA in 2021 haar tevredenheid over de positieve vooruitgang rond het MiFID-thema. Zo was er de jongste tien jaar een mooie evolutie in de opzet en de kwaliteit van de passendheidsbeoordeling en geschiktheidsbeoordeling. Uiteraard is er nog steeds ruimte voor verbetering. Financiële producten worden momenteel soms nog in een foute categorie ingedeeld, waardoor ze ten onrechte als niet-complex beschouwd kunnen worden en waardoor de kennistest niet gaat over de precieze kenmerken van het product. Verder krijgen klanten bij telefonische orders niet altijd de waarschuwing wanneer een transactie niet geplaatst is. Ten slotte kunnen de gegevens over klanten ook beter bewaard worden. Bij de geschiktheidsbeoordeling merkt de FSMA op dat vooral de MiFID-II-regels een uitdaging blijven, zoals de mogelijkheid tot alternatieve beleggingen, een onvoldoende kosten-batenanalyse en onvoldoende toelichting bij

de geschiktheid van een product voor een klant.

De passendheidsbeoordeling en geschiktheidsbeoordeling kennen dus een positieve evolutie, voor *productgovernance* ligt dit nog iets anders. Daar is de basis voor gelegd, maar een aantal deelprocessen moet beter, zeker voor gestructureerde schuldinstrumenten. Er zou meer aandacht moeten gaan naar de verantwoording van de kostenstructuur en de identificatie van de cliëntenbehoeften, de complexiteit eigen aan gestructureerde schuldinstrumenten en het gebruik van scenarioanalyse.

TUSSENPERSONEN

Op 31 december 2021 waren er bij de FSMA 21.181 tussenpersonen ingeschreven in de registers. De FSMA registreerde 9.821 verzekeringstussenpersonen, 33 herverzekeringstussenpersonen en 1.924 tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten. Wat betreft kredietbemiddeling waren er 3.625 bemiddelaars in hypothecair krediet en 5.778 bemiddelaars in consumentenkrediet ingeschreven bij de FSMA. Bovendien werden in 2021 208 tussenpersonen geschrapt uit het register van de FSMA omdat ze niet langer voldeden aan de inschrijvingsvereisten.

Zoals ook werd aangehaald in het jaarverslag van de Ombudsman Verzekeringen (zie p.20 - 21), neemt het

aantal meldingen van tussenpersonen die niet tijdig antwoorden op vragen van de Ombudsman van de Verzekeringen toe. De FSMA heeft dan ook de verschillende tussenpersonen aangemaand om zo snel mogelijk te reageren op de vragen van de Ombudsman Verzekeringen.

Een ander probleem waar de FSMA op blijft hameren is dat tussenpersonen hun inschrijving niet altijd up-to-date houden, ondanks het feit dat dit verplicht is. Via Cabrio dienen ze onmiddellijk wijzigingen in hun inschrijving bij de FSMA door te voeren.

EXAMENS

Sinds 1 januari 2021 is een nieuw examensysteem van toepassing voor het toetsen van de vereiste theoretische kennis voor al wie een gereguleerde functie wil uitoefenen bij een verzekeringstussenpersoon. Dit systeem voldoet aan de verplichtingen in de IDD-richtlijn en bestaat uit vier modules. Module 1 is de algemene basismodule, module 2 betreft verzekeringen niet-leven, module 3 gaat over levensverzekeringen zonder beleggingscomponent en module 4 bevat de specifieke kennis die vereist is om levensverzekeringsproducten met een beleggingscomponent te verdelen. De FSMA stond op 4 mei 2021 ook voor het eerst het online afleggen van examens toe. Het ging hier echter wel om een voorlopige erkenning voor een testperiode van 12 maanden.

WIL JE HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG VAN DE FSMA DOORNEMEN?

Download het via deze link: <https://www.fsma.be/nl/jaarverslagen> of lees het op de website van de FSMA.

Jaarverslag Ombudsman Verzekeringen

De Ombudsman van de Verzekeringen publiceerde recent zijn jaarverslag van 2021. Wie dacht dat we in 2020 alles gezien hadden, kwam in 2021 weer voor enkele verrassingen te staan. Corona bleef hardnekkig slachtoffers maken, maar ook aan natuurrampen konden we in 2021 niet ontsnappen. Vooral de overstromingen in Wallonië zullen ons nog lange tijd bij blijven. De verzekeringssector sloeg de handen na deze ramp in elkaar om alle slachtoffers zo goed mogelijk te begeleiden, maar dat liep uiteraard niet zonder slag of stoot. We vatten het jaarverslag 2021 van de Ombudsman van de Verzekeringen hiernaast kort voor u samen.

GLOBALE CIJFERS

In 2021 was er een lichte daling te zien in het aantal ingediende vragen tot tussenkomst t.o.v. 2020 (4,0%), ondanks de vragen i.v.m. de overstromingen. Doorheen de jaren zien we ook een verschuiving van het aantal vragen over het beheer van het verzekeringscontract naar de afhandeling van schadegevallen. Ten opzichte van 2020 kan een sterke daling waargenomen worden bij de vragen rond de annulatieverzekering. De hoge cijfers waren in 2020 te wijten aan de gevolgen van de coronapandemie. Aangezien die in 2021 minder voelbaar waren, resulteerde dit in een sterke daling van het aantal klachten. De verzekering die het meeste klachten genereert, is al voor het tweede jaar op rij de brandverzekering.

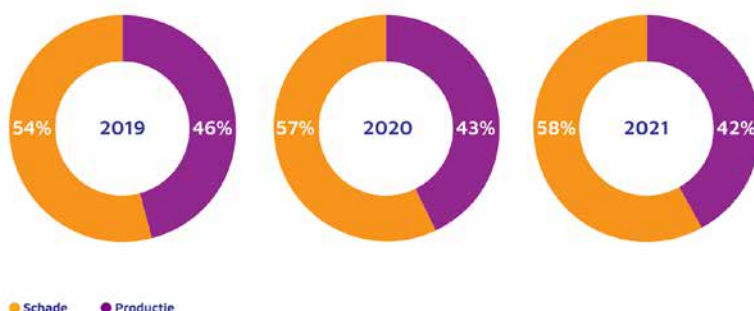
Van de 7.299 vragen tot tussenkomst, die in 2021 werden geregistreerd, heeft de Ombudsman er 3.467 onderzocht. Hiervan waren er op 15 februari 2022 reeds 3.241 afgesloten. In 59% van de onderzochte dossiers ontving de consument een oplossing. In 41% van

de gevallen was de vraag tot tussenkomst niet gegrond. Het merendeel van de ontvangen aanvragen handelde over de verzekeringsondernemingen. De overige 3.842 vragen werden doorverwezen naar 1ste lijn, niet-ontvankelijk verklaard of waren simpelweg vragen om inlichtingen en werden dus niet verder onderzocht.

OVERSTROMINGEN

Het jaar 2021 zal bij vele mensen blijven hangen door de krachtige natuurrampen die de hele wereld en ook ons kleine landje teisterden. Ondanks de verwoestende overstroming in juli 2021, ontving de Ombudsman van de Verzekeringen slechts een beperkt aantal klachten (274 aanvragen) in vergelijking met de omvang van de schade. Hier dient wel een kanttekening bij geplaatst te worden: de klachten bij de Ombudsman zijn doorgaans onderhevig aan een vertragingseffect en worden meestal pas ingediend enkele maanden na een schadeverwekkende gebeurtenis. De Ombudsman wordt hier dan ook nog bijna dagelijks over gecontacteerd.

VERDELING PRODUCTIE/SCHADE



EVOLUTIE VAN DE VRAGEN TOT TUSSENKOMST



Uiteraard wil iedereen in zulke omstandigheden zo snel mogelijk geholpen worden. De Ombudsman van de Verzekeringen constateerde dat de verzekeringssector in het algemeen zeker zijn best heeft gedaan om deze gigantische hoeveelheid aan dossiers zo goed mogelijk te beheren. Toch werd in sommige gevallen de tussenkomst geweigerd door de verzekeraar, o.a. door de beperkingen en uitsluitingen m.b.t. natuurrampen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van de brandverzekering. Zo vielen bepaalde bijhorigheden, zoals een zwembad of tennisbaan niet onder de dekking, net als bv. bepaalde types caravans. Bij andere weigeringen tot tussenkomst ging het dan weer over de schorsing van de dekking op het ogenblik van de overstromingen of over een ontbrekende dekking, zoals de waarborg 'inhoud' die bij het aangaan van de overeenkomst soms werd vergeten. Ombudsman heeft in die gevallen telkens geprobeerd een oplossing te zoeken. Het gebrek aan informatie of antwoord in sommige dossiers zorgde voor een vertraging van het dossier. Veel slachtoffers voelden zich hierdoor in de steek gelaten of niet gehoord. Andere klachten hadden dan weer betrekking tot het gebrek aan rechtvaardiging van toegekende bedragen.

VERZEKERINGSTUSSEN-PERSONEN

Bijna 10% van de vragen van tussenkomst handelde over de verzekeringstussenpersonen, een status quo ten opzichte van het voorgaande jaar.

Het gaat hierbij dan vooral over informatie bij de onderschrijving van het contract

(informatieplicht), informatie bij de wijziging van het contract en informatie bij een wijziging in de situatie van de consument.

Bij de onderschrijving van een verzekeringscontract is het de taak van de verzekeraar om de behoeftes en verlangens van de klant correct te analyseren. Ombudsman ontvangt af en toe klachten van consumenten waarbij zij het gevoel hebben dat hun verzekerings-tussenpersoon deze plicht niet correct vervult. Ook bij een contractwijziging zou de tussenpersoon de consument moeten inlichten over de gevolgen hiervan. Uit de vragen aan de Ombudsman blijkt dat dit nog niet voldoende gebeurt. Ten slotte zou de tussenpersoon zijn klanten ook gedurende de hele looptijd van het contract moeten begeleiden. Door bepaalde wijzigingen in de persoonlijke situatie van de klant kan het belangrijk zijn om bepaalde contracten aan te passen. Uiteraard dient de klant de verzekeraar hiervan op de hoogte te brengen opdat deze zijn beroep optimaal kan uitoefenen.

AANBEVELINGEN OMBUDSMAN

De Ombudsman van de Verzekeringen formuleerde tot slot nog enkele aanbevelingen om de werking te verbeteren en het aantal klachten te verminderen:

Reglementeer het beroep van expert in de brandverzekering

Een pijnpunt in het jaarverslag 2021 van de Ombudsman van de Verzekeringen bleek toch wel de expertises in de brandverzekering te zijn. Het beroep

van brandexpert is namelijk niet gereguleerd en zorgt daarom voor moeilijkheden. Er is een verschil in aanpak in de uitvoering van de expertises zelf, de motivering in het besluit en de empathie ten opzichte van de verzekerde. De Ombudsman van Verzekeringen pleit daarom voor een reglementering van het beroep.

Naar een andere invulling van de behoefte- en verlangensanalyse door de tussenpersoon

In 2021 kreeg de Ombudsman van de Verzekeringen veel vragen en klachten binnen m.b.t. het gebrek aan informatie bij de onderschrijving van het contract dat aan de consument gegeven wordt door de tussenpersoon. De klant betreurt het feit dat er bij het aanraden van een product weinig of geen rekening gehouden wordt met zijn voorkeur. Nochtans kunnen de tussenpersonen in veel gevallen de getekende typedocumenten bezorgen met betrekking tot deze behoefte- en verlangensanalyse. De Ombudsman stelt echter vast dat deze documenten vaak summier ingevuld worden door de tussenpersoon, weinig precieze vragen bevatten en de voorziene ruimte voor specifieke behoeftes of vragen leeg blijft. De Ombudsman stelt dan ook voor om meer specifieke vragen op te nemen in de documenten van de behoefte- en verlangensanalyse en zo beter te peilen bij de consument naar zijn concrete verwachtingen en het precieze doel van zijn verzekeringsaanvraag. Op die manier kunnen de tussenpersoon en de consument samen naar het geschikte product op zoek gaan. Bovendien ijvert de Ombudsman ervoor om de rubriek 'specifieke verlangens' telkens te laten invullen door de tussenpersoon, ook als er geen zijn.

BENIEUWD NAAR HET VOLLEDIGE VERSLAG?

Raadpleeg het op de website van Ombudsman van de Verzekeringen.

Nieuw ledenvoordeel

Een lidmaatschap bij BZB-Fedafin levert je tal van financiële voordelen op. BZB-Fedafin zit regelmatig samen met diverse partijen om extra voordelen voor haar leden te onderhandelen. De nieuwkomer deze maand is Protime. Protime biedt een oplossing waardoor de HR-administratie op vlak van tijdregistratie en loonverwerking geautomatiseerd kan worden. Zo heb je tijd om bezig te zijn met wat echt belangrijk is.



Talia Sleeubus, accountmanager KMO bij Protime

Wat doet Protime precies en hoe lang bestaan jullie al?

Protime is een softwarebedrijf dat sinds 1995 *workforce management*-oplossingen aanbiedt. Het is een zelfstandige entiteit binnen de SD Worx groep. *Workforce management* klinkt misschien niet super sexy, maar dat is het wel! Iedereen beseft dat tijd kostbaar is: we zijn namelijk steeds met z'n allen op zoek naar hoe we die tijd zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten. De beste manier om grip te krijgen op tijd, is die tijd meten. Denk bijvoorbeeld aan

de hartslagmeter bij sporters. Onze *workforce management*-oplossingen geven dus inzicht in tijd en hoe die het best ingezet kan worden.

Protime biedt een antwoord op de *workforce management*-noden van HR-managers, directie en werknemers. Ik licht graag even toe.

Voor HR-managers: als HR-professional is het de dagelijkse taak om waardevol menselijk kapitaal met succes te mobiliseren en samen te brengen. Je moet een organisatie kunnen beheren die voortdurend evolueert en verandert. Door HR-administratie op vlak van tijdsregistratie en loonverwerking te automatiseren, heb je tijd om bezig te zijn met wat echt belangrijk is.

Voor directie: managers moeten in staat zijn om thuiswerk te faciliteren en daarnaast de tijd, aanwezigheid en prestaties van werknemers bij te houden. Alleen als je personeelsbeheer meegroeit met je bedrijfsstrategie, kan je flexibel schakelen om je organisatiedoelen te bereiken, zowel op korte als op lange termijn. Het einddoel? Lagere loonkosten, optimale prestaties en tevreden werknemers.

Maar daar houdt het niet op. Onze tools zijn ook een meerwaarde voor de medewerker. Ze stimuleren transparantie, flexibiliteit en werk-privébalans. Een beleid hierrond blijkt onontbeerlijk in de huidige 'war for talent'. Vijfenzestig procent (!) van de Belgische bedrijven vindt het heel moeilijk om nieuwe werknemers aan te trekken. En in de top 2 van redenen om te vertrekken bij een huidige werknemer, staat het ongenoegen rond de werk-privébalans (32,3%). Cijfers die voor zich spreken.

Welke service bieden jullie aan?

Protime is een allround partner en biedt oplossingen rond tijdregistratie en aanwezigheidsbeheer, toegangscontrole, bezoekersregistratie, planning en kostenbeheer. Onze software is compatibel met heel wat verschillende pakketten en koppelt bijvoorbeeld met alle *payroll providers*.



myProtime self service

het programma werken, of het nu via de laptop of smartphone is.

Hoe kunnen onze leden het voordeel bekomen?

Leden kunnen via de voordeelpagina van BZB-Fedafin doorscrollen om meer informatie te krijgen over het ledenvoordeel van Protime. Je kan ook steeds rechtstreeks surfen naar info.protime.eu/nl-be/bzb/ om een demo aan te vragen. Onze collega's luisteren met veel plezier naar de vragen van jullie leden en zoeken mee naar de juiste oplossingen voor hun bedrijf.

Welk ledenvoordeel bieden jullie aan BZB-Fedafin-leden?

Als BZB-Fedafin-lid ontvang je een interessante korting van 10% op de maandelijkse licentie en 10% op de opstartkosten. Deze bevatten het volgende:

- Het in kaart brengen van de noden van de klant door een grondige analyse
- Software-inrichting op maat
- Opleiding voor het optimaal gebruik van de tijdregistratietool
- Ondersteuning bij de eerste verloning

vormgeving eenvoudig, waardoor inzichten krijgen, fietsvergoeding aanvragen, verloftellers of tijdregistratie heel intuïtief kunnen. Op die manier kan elke medewerker in het bedrijf makkelijk met

Hoe onderscheidt Protime zich van andere partijen die een vergelijkbaar product op de markt brengen?

Eerst en vooral is het belangrijk om te onderstrepen dat Protime een team heeft dat zich heeft gespecialiseerd in KMO's. Dat wil zeggen dat het een heel goed zicht heeft op wat de noden zijn van de markt. Daarop hebben we onze aanpak en aanbod aangepast. Zo is het team flexibel naar planning toe en kan het snel schakelen.

Daarnaast onderscheidt Protime zich door zijn doorgedreven projectaanpak. We hebben inzichtelijk gemaakt welke stappen een nieuwe KMO-klant nodig heeft om onze producten helemaal onder de knie te krijgen. We begeleiden hem doorheen de verschillende fases van het proces, van analyse tot ondersteuning bij de eerste verloning. We laten pas los wanneer onze klant zich helemaal goed voelt. Maar ook dan staat ons *customer care team* klaar.

Tenslotte is myProtime (het inlogportaal) erg gebruiksvriendelijk. Zo is de

troostwijk roux
expertises by tinsa

Omdat wij u waarderen

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



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

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

Jaarverslag BIPAR

BIPAR, de Europese federatie voor verzekeringstussenpersonen, publiceerde onlangs haar jaarverslag 2021. Uiteraard konden IDD, MiFID II en duurzaamheid hierin niet ontbreken. Hieronder zetten wij de belangrijkste punten voor jou uiteen.

HERZIENING INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)

In mei 2022 heeft EIOPA aan BIPAR meegedeeld dat zij begonnen was met de herziening van de minimumbasisbedragen van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering die verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen volgens artikel 10(4) van de IDD moeten aanhouden. Volgens artikel 10(7) van de IDD, zou EIOPA om de vijf jaar deze bedragen moeten herzien. De volgende herziening is gepland voor het einde van dit jaar. Normaal gezien had de Europese Commissie (EC) de IDD ook moeten herbekijken voor 23 februari 2021, maar door de late inwerkingtreding van IDD en de COVID-19-crisis, zijn deze verslagen uitgesteld. Ook EIOPA zou eigenlijk een verslag uitgebracht moeten hebben over de toepassing van IDD, maar heeft dit om dezelfde redenen als de EC niet kunnen doen. De verslagen werden dus verlaat naar 2022. Toch kunnen we al min of meer voorspellen welke veranderingen de EC zou willen doorvoeren: de huidige Commissie wil zich namelijk concentreren op haar strategie voor retailbeleggingen en retailbeleggingsproducten. Dit houdt in dat ze zich voornamelijk zal willen concentreren op IBIP's (n.v.d.r. *insurance-based investment products*). Daardoor wordt de herziening van IDD naar een voorlopig onbekende datum doorgeschoven.

Begin 2022 bracht EIOPA toch haar rapport uit m.b.t. de toepassing van IDD. De voornaamste vaststellingen hieruit waren dat IDD een positieve impact heeft gehad op de manier waarop verzekeringen aan de man zijn gebracht, maar dat er

toch nog enkele moeilijkheden zijn in het toepassen van de verlangens- en behoeftenanalyse en dan met name bij unit-linked levensverzekeringsproducten. Volgens EIOPA beschikken dan ook niet alle nationale mededingingsautoriteiten over voldoende instrumenten om effectief toezicht uit te oefenen op de gedragsregels voor ondernemingen. Eind 2023 probeert EIOPA hier een nieuw verslag over uit te brengen, waar de EC dan gebruik van kan maken voor de herziening van IDD.

In het kader van de voorbereiding van de strategie voor retailbeleggingen en de wetgevingsvoorstellen ter uitvoering van sommige aspecten van deze strategie, heeft de Commissie EIOPA hierover om technisch advies gevraagd m.b.t. bepaalde aspecten die verband houden met de bescherming van retailbeleggers. Eind april 2022 heeft EIOPA haar technisch advies gepubliceerd. Dit is het voornaamste advies van EIOPA voor de Commissie: de betrokkenheid/interesse van de consument in de verstrekte informatie (incl. digitale informatie) verbeteren, de risico's en kansen van nieuwe digitale instrumenten en kanalen beoordelen, schadelijke belangenconflicten in het verkoopproces aanpakken, een betaalbaar en efficiënt verkoopproces bevorderen en ten slotte het effect van de complexiteit op de markt voor retailbeleggingsproducten beoordelen. BIPAR heeft op zijn beurt dan weer enkele kernboodschappen die belangrijk zijn voor de financiële sector benadrukt in dit advies van EIOPA:

1. Een stabiel, reglementair kader is essentieel
2. Transparantie over de kost van IBIP's is zeer belangrijk
3. De keuze tussen verschillende bedrijfs- en verloningsmodellen is primordiaal
4. Het belang van 'menselijk' advies

SUSTAINABLE FINANCE DISCLOSURE REGULATION (SFDR)

Op 10 maart 2021 is het SFDR-reglement in werking getreden. Er werden nieuwe vereisten voor informatieverschaffing ingevoerd voor verzekeringstussenpersonen die advies verstrekken over

verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (IBIP's) en voor beleggingsondernemingen om duurzaamheidsfactoren in hun beleggingsbeslissingen en adviesprocessen te integreren als onderdeel van hun plicht om zich in te zetten voor de belangen van hun cliënten. Er zijn regels m.b.t. informatieverschaffing op zowel entiteits- als productniveau. De verzekeringstussenpersonen moeten hiervoor rekening houden met volgende zaken: ze moeten op hun website informatie plaatsen over hun beleid inzake de integratie van duurzaamheidsrisico's in hun beleggings- of verzekeringsadvies, over de manier waarop hun beloningsbeleid strookt met de integratie van duurzaamheidsrisico's, over de vraag of zij in hun beleggings- of verzekeringsadvies rekening houden met belangrijke negatieve effecten op duurzaamheidsfactoren of ze moeten

uitleggen waarom zij dat niet doen. Ze zouden ook, als precontractuele informatie, voor elk financieel product moeten publiceren hoe duurzaamheidsrisico's worden meegenomen in hun beleggings- of verzekeringsadvies, en wat het resultaat is van de beoordeling van de waarschijnlijke gevolgen van duurzaamheidsrisico's voor het rendement van de financiële producten die zij adviseren. Bovendien moeten ze ervoor zorgen dat alle gepubliceerde informatie ook actueel is en dat hun marketingcommunicatie niet in strijd is met gepubliceerde informatie in overeenstemming met de SFDR.

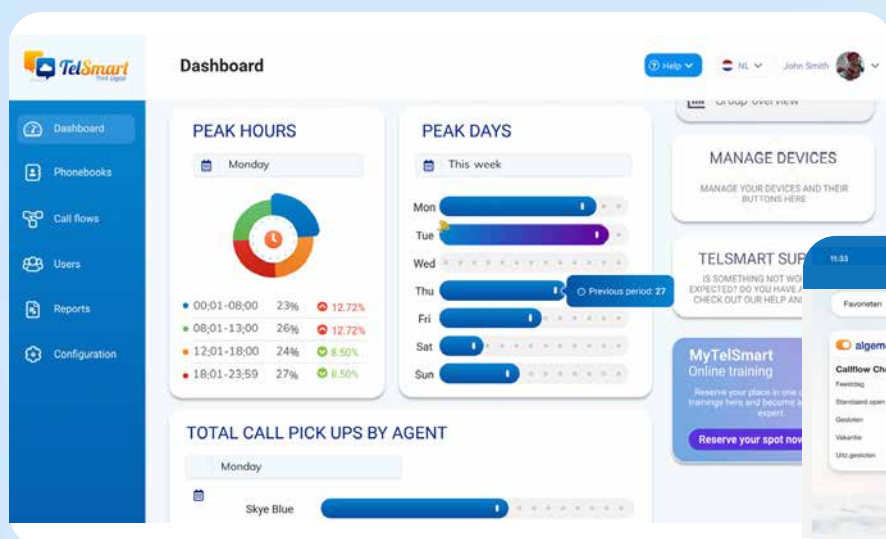
Ook in het jaarverslag van BIPAR werd dieper ingegaan op duurzaamheid en de nieuwe regelgeving waaraan de zelfstandige tussenpersoon zou moeten voldoen vanaf 2 augustus 2022. Vergeet zeker het interview met Virginia Schreurs

op p. 14-15 niet te lezen als je hierin geïnteresseerd bent.

MIFID II

MiFID II wordt regelmatig aangevuld met enkele nieuwe maatregelen. De ESMA geeft hier dan ook richtlijnen over, onder meer over cross-selling, complexe schuldinstrumenten enz. Begin 2022 publiceerde de ESMA hier ook nieuwe richtlijnen over, waarbij ze rekening hield met de opmerkingen van BIPAR over de toenmalige richtlijnen. Op 30 april 2022 gaf ESMA technisch advies (na consultatie van de sector, o.a. BIPAR) aan de Europese Commissie. De adviespunten die ESMA gaf, hadden betrekking op de informatie die verstrekt moet worden, digitale informatie en digitale kanalen (bv. chatbots).

MAXIMALISEER je klantervaring met de méést EENVOUDIGE telefoniesoftware.



GRATIS DEMO



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

7 redenen om voor eb-lease te kiezen

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



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

“Een cafetariaplan kan op elk bedrijfsniveau worden ingevoerd”

Begin 2022 startte BZB-Fedafin een nieuw project op in de hoop haar leden te ondersteunen bij het invullen van vacatures.

Uiteraard is het in het huidige arbeidsklimaat niet enkel belangrijk (en moeilijk) om nieuwe medewerkers aan te werven, maar ook om de huidige tevreden te houden. Dit is niet altijd even makkelijk omdat niet elk bedrijf een hoger loon of bv. een bedrijfswagen kan aanbieden.

Het cafetariaplan biedt hier een mooie, interessante oplossing. Joris De Wortelaer, advocaat bij Bloom Law, nam hier al enige tijd geleden een webinar on demand over op dat beschikbaar is op het opleidingsplatform Edfin. In dit interview geeft hij nog eens de belangrijkste voordelen mee van zo'n cafetariaplan.

Met BZB-Fedafin hebben we zelf een project opgestart waarbij we onze leden proberen te helpen om nieuw personeel aan te werven, maar tegelijkertijd willen we ook de pistes onderzoeken waarbij ze huidige personeel tevreden kunnen houden. In sommige bedrijven is er een cafetariaplan voor het personeel. Kunt u kort toelichten wat een cafetariaplan juist inhoudt?

Het aanwerven van performante personeelsleden is op dit ogenblik inderdaad geen sinecure. En eens aangeworven kan je de vraag stellen hoe je de retentie van je medewerkers kan verhogen, en deze kunt motiveren. Een degelijk personeelsbeleid met een geïntegreerde loonpolitiek is uiteraard belangrijk.

Eigenlijk steunt een degelijke loonpolitiek op verschillende pijlers, waarvan de loonoptimalisatie een cruciale hoeksteen vormt. Deze loonoptimalisatie streeft naar de creatie van een win-winsituatie. Voor de werkgever staat de kostenbeheersing centraal. Voor de werknemers weegt de verhoging van de koopkracht natuurlijk door.

Een cafetariaplan combineert beide voordelen. Uiteindelijk zal de werkgever minder uitgeven, maar toch een



Joris De Wortelaer, advocaat bij Bloom Law

verhoogde koopkracht voor zijn medewerkers genereren. Een optimaal uitgangspunt dus.

Cafetariaplannen bestaan er in alle maten en gewichten. Maar het werkingsmechanisme is steeds hetzelfde. Men biedt de medewerkers een alternatieve keuze: in plaats van te opteren voor een normaal brutoloon in cash, zal de werknemer alternatieve keuzes kunnen maken.



Het systeem is vrij eenvoudig: stel ik heb recht op een bonus of loon van €1.000 bruto. Dit kost de werkgever minimaal €1.250, maar als werknemer hou ik netto amper €435 over. Vergeleken met de totale brutokost voor de werkgever¹, creëert men amper een nettokoopkracht van +/- 35%. Men zou voor minder gedemotiveerd worden.

Precies voor dit probleem kan het cafetariaplan een mooie oplossing bieden. De medewerker krijgt in dit geval opnieuw een budget van €1.000, en hij kan hiermee alternatieve voordelen in natura aanschaffen. De meest courante voordelen zijn de bedrijfsfiets, IT-materiaal, communicatiemiddelen (bv. smartphone)... Kiest hij voor dergelijk type van voordelen, dan behoudt hij zijn koopkracht van €1.000. Of anders uitgedrukt, deze medewerker heeft een nettobudget van €1.000 waarmee hij dergelijke voordelen kan verwerven. In de praktijk moet hij voor sommige voordelen nog een beperkt voordeel alle aard aan de fiscus aangeven, maar dit verlies is uiterst beperkt en weegt niet op tegen de financiële voordelen. Meestal verdubbelt het cafetariaplan de koopkracht, bij eenzelfde budget.

Het cafetariaplan biedt nog aanvullende voordelen: zo kan het op elk ogenblik worden ingevoerd. En dit omwille van verschillende doelstellingen: de werkgever wordt aantrekkelijker beschouwd bij aanwerving, een loonsverhoging, een harmonisatie van loonstatuten ingevolge een overdracht van personeelsleden (bv. via CAO nr. 32bis)...

Kan een cafetariaplan interessant zijn voor de zelfstandige tussenpersoon? En zo ja, hoe begint die hieraan?

Zeker! Doen is de boodschap! Eigenlijk is deze vraag een *no-brainer*. Een cafetariaplan kan op elk bedrijfsniveau worden ingevoerd. Desnoods voor één persoon. En bovendien ontstaat er

altijd 'winst'. Dit onder de vorm van een gecombineerde kostenbesparing met een verhoogde koopkracht als eindresultaat. Het opstarten van een cafetariaplan verloopt grosso modo volgens een vast stramien. Eerst wordt nagegaan onder welk paritair comité de zelfstandige tussenpersoon opereert. Hierbij zijn twee paritaire comités relevant, met name het PC 307 en het PC 341.

Wie onder het PC 341 (bankagenten) ressorteert, heeft iets meer bewegingsruimte omdat ook de eindejaarspremie in cafetariavoordelen omgezet kan worden. Het PC 307 biedt theoretisch ook deze mogelijkheid, maar hiervoor moet op bedrijfsniveau een collectieve arbeidsovereenkomst worden gesloten. In de praktijk is dit een onhaalbare drempel. Niettemin kan in beide gevallen het bovenbaremieke loon als cafetariabudget worden aangewend. De minimale sectorale barema's moeten uiteraard gewaarborgd worden. Maar daarboven heeft men grotendeels 'vrij spel'.

Eens dit budget bepaald is, kunnen we een cafetariaplan uitwerken. Dit plan omvat, naast een overzicht van de voordelen, alle regels die het plan omkaderen. Wij opteren er steeds voor om dit vrij eenvoudig te houden. Vervolgens krijgen de medewerkers een inzicht in de werking van het plan, en kunnen zij gaan shoppen. Sommigen opteren voor een PC, anderen zien meer gading in een bedrijfsfiets. Dit is het resultaat van de eigen behoeften. En belangrijk, de deelname aan het cafetariaplan is nooit verplicht. Wenst iemand zijn eindejaarspremie integraal te behouden, dan kan dit zonder enig probleem.

Wanneer de keuze door de werkgever wordt gevalideerd, geschiedt de aankoop via een factuur op naam van de onderneming. En finaal wordt de arbeidsovereenkomst aangepast. Dit laatste aspect werkt het geheel correct af. Deze aanpassing omvat een verwijzing naar het cafetariaplan, en vermeldt het alternatieve voordeel. Na de volledige

financiering van dit voordeel, wordt het onderliggende bovenbaremieke loon en/of de eindejaarspremie volledig hersteld. Dit sluitstuk vormt dan ook een belangrijke garantie voor de werknemer.

U biedt hier ook een webinar over aan op Edfin. Waarover gaat dit precies?

Dit klopt. De opleiding over het cafetariaplan vormt een onderdeel van een triptiek inzake loonbeleid. De bedoeling was om de zelfstandige tussenpersonen een snel en toegankelijk inzicht te geven omtrent de belangrijkste aspecten van het loonbeleid. Naast een algemeen deel, werden twee topics – in concreto de variabele bezoldiging en het cafetariaplan – meer in detail uitgewerkt.

Het webinar over het cafetariaplan biedt een volledig inzicht in de werking en opbouw van een cafetariaplan. Hoe ontstaat het cafetariabudget? Welke zijn de meest courante cafetariavoordelen? Wat is een cafetariaplan? Hoe verhoogt de koopkracht? Welke stappen moet ik nemen om een cafetariaplan te implementeren? Al deze aspecten komen praktisch aan bod.

Wie dit volgt, kan eigenlijk onmiddellijk aan de slag, en dit met een vrij beperkte ondersteuning. Je kan er eigenlijk alleen maar mee winnen. Hier rinkelt de kassa.

WIL JE MEER TE WETEN KOMEN OVER HET CAFETARIAPLAN?

Volg dan de opleiding 'Loonbeleid deel 3: het cafetariaplan' van Joris De Wortelaer op Edfin (www.edfin.be). Als je geïnteresseerd bent in een opleiding die meerdere delen van het loonbeleid behandelt, dan is de volledige opleiding 'Loonbeleid deel 1 + 2 + 3' zeker iets voor jou.

¹ Bij 13,07% persoonlijke RSZ-bijdragen, en een definitieve belasting van 50%

Het verzekeringspakket op maat van de horeca



VIVIUM Pack Horeca biedt een driesterrenbescherming voor uw klant, zijn zaak én zijn personeel. Nu met 13 exclusieve voordelen, perfect afgestemd op de verzekeringsbehoeften van horecaondernemers.

Meer info over dit Pack? Contacteer een account manager van Vivium of neem een kijkje op V-Connect - Bibliotheek / Non Life - Ondernemingen / Packs & Diversen.



**WORD NU LID
EN GENIET TOT EIND 2022
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 gdp@bzb-fedafin.be.

* Het lidgeld is begrensd tot € 2000.

* Enkel voor nieuwe leden en bij betaling lidmaatschap 2023.



WWW.BZB-FEDAFIN.BE