

Momentum

25^e JAARGANG | DRIEMAANDELIJKS | SEPTEMBER 2023

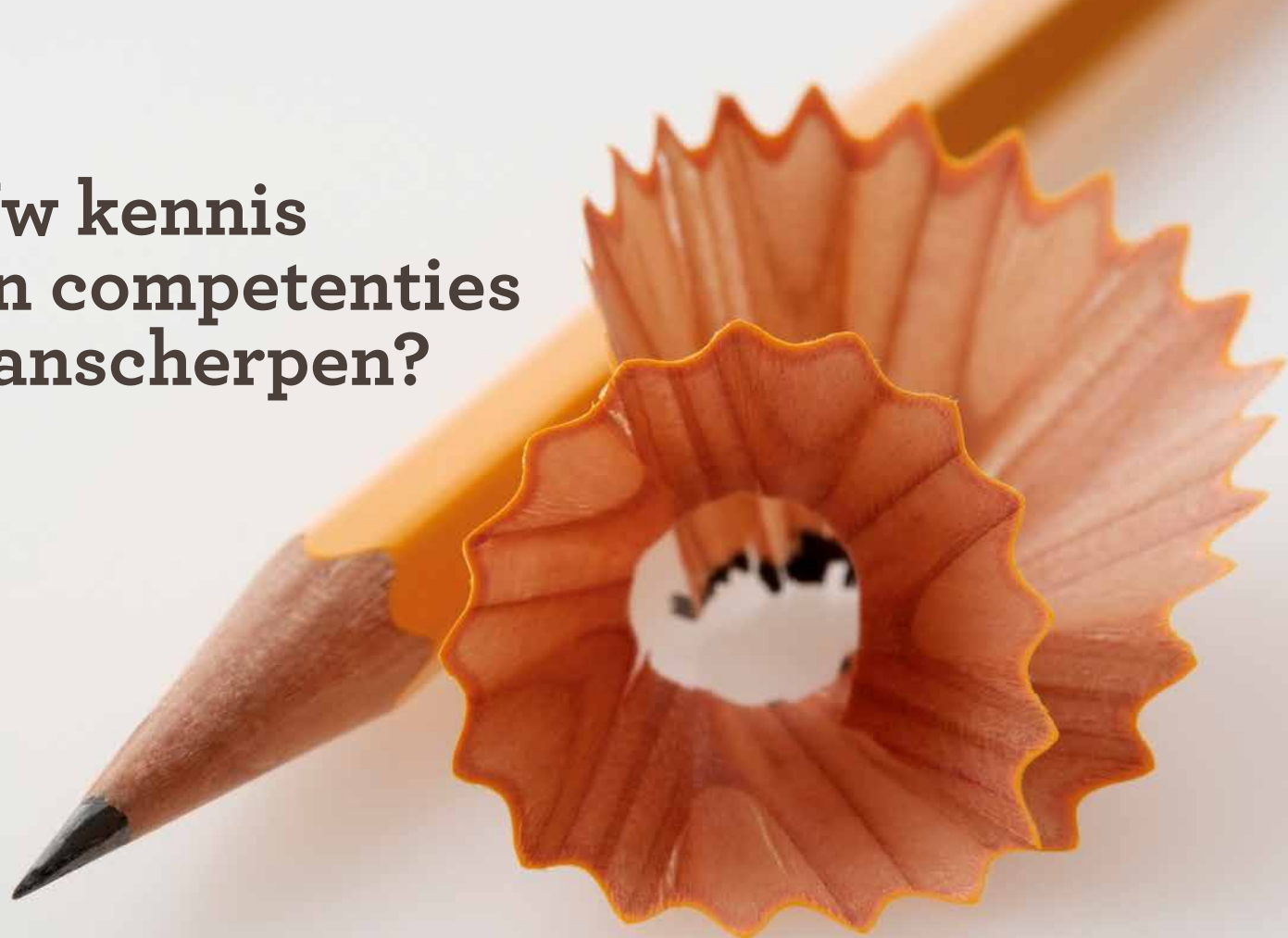
3/2023



“ Het toezicht op de tussenpersonen is een van de belangrijkste controlemissies van de FSMA ”

Gesprek met Jean-Paul Servais n.a.v. het jaarverslag van de FSMA

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

Workshop erfrecht

Sint-Niklaas

29/09/2023

3 punten bank

3 punten verzekering

Balanslezen voor eenmanszaken

Zwijnaarde

02/10 en 10/10/2023

Edegem

24/11 en 01/12/2023

3 punten hypothecaire kredieten

12 punten bank

Verzekeringen als beleggingsproduct

Gent

09/10/2023

6 punten bank

6 punten verzekering

De Belgische woningmarkt: drivers, risico's en vooruitzichten

Brussel

17/10/2023

4 punten bank

4 punten hypothecaire kredieten

Fraude in kredietdossiers

Brussel

02/11/2023

6 punten bank

3 punten hypothecaire kredieten

3 punten consumentenkredieten

Update: erven en schenken Webinar

23/11/2023

2 punten bank

2 punten verzekering

Ontdek het volledige aanbod gratis
opleidingen op

sofuba.be

Edito



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

De inhoud kan geenszins als een commercieel aanbod worden beschouwd.

Adverteren in Momentum?

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

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 5650, FR 2900

Verspreiding: NL: 5646, FR 2895

BZB-Fedafin

Eiendraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde |

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Eiendraat 21 | 9700 Oudenaarde

albert@bzb-fedafin.be

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

Ondertussen loopt de zomervakantie op haar einde en zijn we allen weer klaar om het laatste kwartaal van het jaar vol energie en passie in te zetten.

Één van de onderwerpen dat de afgelopen weken regelmatig in het nieuws verscheen, was de uitgifte van de staatsbon op één jaar tegen een verlaagde roerende voorheffing. Hoewel dit een aantrekkelijke optie was voor de consumenten, mogen we toch niet vergeten dat dit rechtstreekse concurrentie is voor de spaar- en termijnrekeningen van de banken. Het is één ding om de bankinstellingen te motiveren om betere tarieven aan te bieden, maar het is nog iets anders om de zelfstandige bankagenten rechtstreeks in hun portefeuille te treffen. De banken verdelen wel de staatsbon en ontvangen een vergoeding van de overheid, maar willen er zelf nauwelijks of geen commissie op geven. Als beroepsvereniging vonden we het ook zeer vreemd om te zien hoe de minister van Financiën in zijn voorstel tot fiscale hervorming heel wat fiscale voordelen wenste af te schaffen en nu zelf het initiatief neemt om opnieuw een afwijking te creëren. Vanuit BZB-Fedafin zijn we dan ook zeer bezorgd over de wijze waarop de regering en de banken omgaan met de rentestijging.

Ook de manier waarop de zaken worden aangepakt om het vertrouwen in de financiële sector te verhogen, baart ons zorgen. Er werd enkele jaren geleden een wet goedgekeurd tot invoering van een bankierseed. Daar waar het initieel de bedoeling was om net het hogere- en het middenkader van de bankinstellingen te viseren, zien we dat de regering overstag is gegaan voor het lobbywerk van de banken en de focus nu wil leggen op de zelfstandige tussenpersonen en de personen in contact met het publiek die het beleid van de top moeten uitvoeren. Het zijn nu vooral zij die boetes, schorsing of zelfs onmiddellijke stopzetting riskeren terwijl directieleden die in de fout zijn gegaan vaak ongestraft van de ene bank naar de andere verhuizen.

De gedragsregels in de adviesverlening worden alsmaar uitgebreider en strenger. De bankagenten en alle personen in de adviesverlening dergelijke code laten onderschrijven, is hetzelfde als aangeven dat de steeds toenemende regelgeving van de laatste 15 jaar volledig gefaald heeft. Bovendien versterkt de focus op het naleven van regeltjes ten onrechte de idee dat er in de financiële sector geen ethiek en deontologie te vinden is. En dat is een groot gebrek aan respect voor al diegenen die met raad en daad hun klanten bijstaan m.b.t. de steeds complexer wordende financiële zaken in de verschillende fasen van hun leven. We halen alles uit de kast om deze wijziging tegen te houden.

Tot slot willen we je graag uitnodigen voor ons jaarlijks congres dat dit jaar in het teken staat van duurzaamheid. Een thema dat meer dan ooit relevant is. Een studie van de NBB wees ons trouwens op het feit we niet op schema liggen om aan de temperatuuroelstellingen van Parijs te voldoen. Als beroepsvereniging wensen we hier dan ook aan mee te werken door onze leden te sensibiliseren. Tijdens het congres op 19 oktober zullen we dan ook samen dieper ingaan op hoe wij als tussenpersonen kunnen bijdragen aan een duurzamere financiële wereld en welke kansen dit voor ons biedt.

inhoud

- 3 “De FSMA zet voortdurend in op administratieve vereenvoudiging om de werklust voor de tussenpersonen zo laag mogelijk te houden”
- 6 “Spreken met één stem is cruciaal op Europees niveau”
- 10 “De rol als makelaar wordt alsmäär veeleisender, maar ook essentiël in de complexe levensverzekeringmarkt”
- 14 Opgezegde bankagenten die ook bemiddelen voor kredieten of verzekeringen: wat met de opzeg- en cliënteelvergoeding?
- 18 De toepassingsvoorwaarden en de bewijslast voor de bijkomende schadeloosstelling
- 21 Betaalgedrag van consumenten
- 22 Weg met de IDD-stress bij verzekeringsmakelaars
- 24 Jaarverslag Ombudsman van de Verzekeringen
- 26 Financiële geletterdheid in de EU

In juni bracht de FSMA haar jaarverslag 2022 uit. Naar aanleiding hiervan besloten we de voorzitter van de FSMA, Jean-Paul Servais, te interviewen. We lichtten het jaarverslag door en stelden hem hier enkele kritische vragen over die van belang zijn voor het statuut van de zelfstandige tussenpersoon.

We lezen in het jaarverslag dat de FSMA m.b.t. controle op witwaspraktijken bij verzekeringsmakelaars werkt op basis van een risicomodel. De survey die de makelaars moeten invullen, wordt wellicht gebruikt om de risico's te bepalen. We weten dat een deel van verzekeringsmakelaars jaarlijks de survey moet invullen en andere makelaars slechts om de zoveel jaren. Hoe komt dat precies? Moet een verzekeringsmakelaar zich zorgen maken als hij jaarlijks de survey moet invullen?

De antiwitwascontrole is een van de prioriteiten van de FSMA. Volgens de risicogebaseerde benadering doet de FSMA sectorale en individuele risicoanalyses. De periodieke vragenlijst – of AML Survey – dient om een risicoprofiel op te stellen van de entiteiten die voor de antiwitwaswetgeving onder het toezicht van de FSMA vallen. Al deze entiteiten moeten deze vragenlijst jaarlijks invullen, behalve de verzekeringstussenpersonen en de kredietgevers.

De verzekeringstussenpersonen en de kredietgevers moeten de periodieke vragenlijst slechts om de drie jaar invullen. In de overige jaren gebeurt de AML Survey bij een selectie van verzekeringstussenpersonen en kredietgevers. Deze selectie is gebaseerd op een aantal criteria die worden gebruikt voor het toekennen van het risicoprofiel, zoals het productieniveau of het bestaan van procedures, maar staat los van het uiteindelijk toegekende risicoprofiel. Een verzekerings-tussenpersoon die zijn antiwitwasrisico's niet voldoende beheert, bijvoorbeeld omdat hij geen procedures of risicobeoordeling heeft of omdat die van slechte kwaliteit zijn, heeft een grotere kans om binnen deze criteria te vallen en zal dus vaker de periodieke vragenlijst moeten invullen.

Zo heeft de FSMA in 2021 ruim 6.000 verzekeringstussenpersonen bevraagd, in 2022 circa 2.500 en in 2023 circa 3.500 vragenlijsten verstuurd.

Ik wijs er ook op dat het niet naleven van de verplichting om deze vragenlijst in te vullen en in te dienen een schending van de antiwitwaswetgeving vormt. En dat kan leiden tot administratieve maatregelen en/of sancties. Deze maatregelen kunnen gaan tot

“De FSMA zet voortdurend in op administratieve vereenvoudiging om de werklast voor de tussenpersonen zo laag mogelijk te houden”

de schrapping van de inschrijving of de schorsing van de bedrijfsactiviteiten zolang de vragenlijst niet ingevuld en ingediend is. De FSMA kan deze maatregelen ook openbaar maken.

We lezen in het jaarverslag ook dat de FSMA een inspectie heeft uitgevoerd bij een kredietinstelling m.b.t. het vergoedingssysteem van de bankagenten en problemen heeft vastgesteld. BZB-Fedafin heeft ook al meermaals aangekaart dat sommige commissiesystemen belangenconflicten creëren. Als bankagenten merken dat hun commissiesysteem het naleven van de gedragsregels bemoeilijkt, kunnen ze dit dan melden aan de FSMA? En zo ja, wat kunnen ze dan verwachten?

De FSMA vindt het heel belangrijk dat zowel financiële ondernemingen als verzekeringstussenpersonen voldoende aandacht besteden aan het correct identificeren van mogelijke belangenconflicten. Zij moeten deze niet alleen identificeren, maar ook proberen te voorkomen of goed te beheren zodat de klant er geen negatieve gevolgen van ondervindt. Dit is een algemene verplichting en deze verplichting geldt voor elk distributiemodel.

Als een bankagent of een verzekerings-tussenpersoon merkt dat een bepaalde vergoeding de naleving van de gedragsregels hindert, kan hij dit zeker melden aan de FSMA. De FSMA kan echter niet bemiddelen tussen hem en zijn financiële



Jean-Paul Servais, voorzitter van de FSMA

onderneming. Wegens haar beroepsgeheim kan zij de tussenpersoon ook niet informeren over de acties die zij genomen heeft naar aanleiding van de klacht. Klachten helpen de FSMA wel bij het uitoefenen van haar toezichtsbevoegdheden.

Als een tussenpersoon zowel bankagent als verzekeringstussenpersoon is, moet hij wel ook zelf maatregelen nemen om beide activiteiten zo te organiseren dat de klant geen negatieve impact heeft van deze combinatie, bijvoorbeeld door beide activiteiten zoveel mogelijk gescheiden te houden.

De FSMA zet in op administratieve vereenvoudiging en gebruikt CABRIO om met de tussenpersonen te communiceren. De tussenpersonen moeten ook verplicht verklaringen of wijzigingen via CABRIO uploaden. Werkt dit? In hoeverre zijn er tussenpersonen die nog niet mee zijn met het gebruik van CABRIO?

Bij de uitoefening van haar wettelijke toezichtstaken zet de FSMA voortdurend in op administratieve vereenvoudiging om de werklast voor de tussenpersonen onder haar toezicht zo laag mogelijk te houden. Daarom



ook stelt de FSMA de CABRIO-applicatie ter beschikking van de tussenpersonen. CABRIO is een beveiligde en gebruiksvriendelijke omgeving waarin de tussenpersonen hun inschrijvingsdossier elektronisch kunnen indienen en actueel houden.

De aandacht van de FSMA voor administratieve vereenvoudiging heeft geleid tot een aantal verbeteringen zoals aangepaste vragenlijsten en modeldocumenten, technische aanpassingen in de CABRIO-applicatie, bijvoorbeeld het automatisch ophalen van het maatschappelijk adres uit de Kruispuntbank, de jaarlijkse verklaring op eer omtrent de bijscholing in plaats van een systematische encodage van elke gevolgde opleiding, een proactieve communicatie van de FSMA naar de tussenpersonen die collectief waren ingeschreven in kader van de afschaffing van centrale instellingen, en de verzending van de betalingsuitnodigingen voor de bijdrage in de werkingskosten van de FSMA via de CABRIO-applicatie, wat een verkeerde of laattijdige verzending vermijdt.

We stellen vast dat de overgrote meerderheid van de tussenpersonen vlot gebruik maakt van de CABRIO-applicatie. Soms duikt er wel eens een probleem op en zoeken we naar een oplossing. Een vaak voorkomende vraag gaat over het gebruik van het digitaal certificaat aan de hand waarvan gebruikers van online applicaties zich op betrouwbare en efficiënte wijze kunnen identificeren.

De FSMA stelt ook informatie ter beschikking op haar website, waaronder een handleiding voor het gebruik van CABRIO en regelmatig bijgewerkte FAQ's, maar ook nieuwsbrieven, circulaires en andere praktijkgidsen aan de hand van dewelke de FSMA 'guidance' geeft aan de tussenpersonen. De medewerkers van de FSMA zijn in geval van vragen of technisch probleem ook steeds bereikbaar via het Call Center.

Zoals u zich wellicht kunt voorstellen, ontvangen we elk jaar heel wat reacties van onze leden m.b.t. de bijdragen in de werkingskosten. We zien dat de

tussenpersonen toch een aanzienlijk deel van de werkingskosten van de FSMA dragen. Kunt u kort toelichten waarom dit is?

De wetgever heeft in het koninklijk besluit van 17 mei 2012 alle parameters vastgelegd betreffende de financiering van de FSMA. Iedere sector die onder toezicht van de FSMA staat, draagt een percentage bij van de totale te financieren werkingskosten van de FSMA. Het controleren en certificeren van deze manier van werken gebeurt door een onafhankelijke revisor.

Het toezicht op de tussenpersonen is een van de belangrijkste controlemissies van de FSMA. De totale bijdrage die de tussenpersonen betalen, ligt in lijn met de kosten voor de organisatie van het toezicht op deze populatie van meer dan 20.000.

Het bedrag van de jaarlijkse bijdrage voor het boekjaar wordt berekend op basis van de toestand, zoals het aantal tussenpersonen, VVD, EL en PCP, op 1 januari van dat boekjaar. De eerste bijdrage is in principe dus verschuldigd voor het boekjaar dat volgt op de inschrijving van de tussenpersoon.

Hiernaast int de FSMA ook de bijdrages voor het CFI en de Ombudsman Verzekeringen voor de entiteiten waar dit van toepassing is. Deze bijdrages worden integraal doorgestort aan de respectievelijke organisaties.

Bovendien betaalt de FSMA sinds 2022, als gevolg van een wetswijziging waar de FSMA zelf om gevraagd had, een deel van het eventuele werkingsoverschot terug aan de tussenpersonen naar verhouding van de geïnde of te innen bijdragen.

Tot slot hebben we nog enkele vragen m.b.t. het succesvolle Wikifin. We lezen dat de FSMA een denkoefening is gestart om financiële educatie nog 'dichter bij de burger te brengen'. De aandacht gaat daarbij uit naar de verschillende doelgroepen (adolescenten, jonge werknemers, gepensioneerden...), hun behoeften en de middelen waarmee de zichtbaarheid van het Wikifin-programma verder zou kunnen

worden vergroot en nieuwe inhoud zou kunnen worden ontwikkeld. Maar koken kost geld. Wordt Wikifin ook bekostigd vanuit de bijdragen van de sector in de werkingskosten?

Wikifin, het programma voor financiële educatie van de FSMA, is inderdaad een groot succes. Het beantwoordt aan een behoefte aan kwaliteitsvolle en neutrale informatie over geldzaken in een verstaanbare taal. Dat geldt voor de drie pijlers van het programma: informatie voor het grote publiek, samenwerking met het onderwijs en het Wikifin Lab. Dit laatste is een uniek concept, is het hele schooljaar lang volgeboekt en geldt als een referentie over de hele wereld.

Het klopt ook dat de FSMA haar aanbod inzake financiële educatie uitbreidt en laat evolueren. Zo voegen we op de website www.wikifin.be informatie toe over actuele onderwerpen, we ontwikkelen nieuwe tools voor de gebruikers en we houden ons pedagogisch materiaal voor het onderwijs up-to-date. Ook het parcours van het Wikifin Lab evolueert mee met de maatschappelijke tendensen. Zo voegen we binnenkort, op vraag van de bezoekende klassen en leraren, een module over cryptomunten toe.

De FSMA heeft van de wetgever de opdracht gekregen om een bijdrage te leveren aan de financiële educatie. De wetgever heeft ook de financiering daarvan via het FSMA-budget voorzien. Rekening houdend met het aantal tussenpersonen en hun totale bijdrage in het FSMA-budget, bedroeg de jaarlijkse bijdrage voor financiële educatie per tussenpersoon in 2022 netto slechts 13 euro.

Met dat bedrag draagt iedere tussenpersoon zijn steentje bij tot de belangrijke maatschappelijke taak om de kennis van geldzaken en de attitude en het gedrag van de bevolking inzake financiële aangelegenheden te doen evolueren. Iedere tussenpersoon is trouwens gebaat bij een hoger niveau van financiële educatie in het kader van de duurzame relatie die ze wensen op te bouwen met hun klanten. Het is dus een win-win-situatie.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

AANDELEN VORMEN DE HOEKSTEEN VAN ELKE LANGE-TERMIJN BELEGGENSSTRATEGIE

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

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

EEN NIEUW FONDS ...

DEZELFDE VERTROUWDE, BEWEZEN STRATEGIE

ONZE FONDSEN ZIJN BESCHIKBAAR OP ALLE BELANGRIJKE PLATFORMEN.

MAAK ER KENNIS MEE OP www.aphilion.com

WANT ONAFHANKELIJKHEID LOONT.



“Spreken met één stem is cruciaal op Europees niveau”

In mei 2023 publiceerde de Europese Commissie het pakket retailbeleggingen (Retail Investment Strategy package) dat ervoor moet zorgen dat bij retailbeleggingen de belangen van de consument centraal staan. Het doel is retailbeleggers (d.w.z. niet-professionele beleggers) in staat te stellen beleggingsbeslissingen te nemen die aan hun behoeften en voorkeuren beantwoorden en ervoor te zorgen dat zij een eerlijke behandeling krijgen en voldoende worden beschermd. Dit zal retailbeleggers meer vertrouwen geven om veilig in hun toekomst te investeren en ten volle te profiteren van de EU-kapitaalmarktenunie. Aangezien dit ook aanzienlijke gevolgen zal hebben voor de zelfstandige tussenpersoon en het beleggingsadvies dat hij geeft, vonden wij het hoog tijd om een interview af te nemen met Nic De Maesschalck, directeur bij BIPAR.

Op 24 mei publiceerde de Europese Commissie haar voorstellen voor de Retail Investment Strategy (RIS). Wat is de visie van BIPAR op dit plan?

Met de "Retail Investment Strategy" wil de Europese Commissie, in een notendop, dat 'spaarders' investeerders worden. Met andere woorden, de Commissie wil ervoor zorgen dat consumenten die deze dagen geld op hun spaarrekeningen hebben staan, actieve investeerders in de economie worden. De Commissie wil zo deelname aan de kapitaalmarktunie (CMU) aanmoedigen, wat volgens haar ook een essentieel middel is om private financiering naar de economie te leiden en om de groene en digitale transitie in de EU te financieren. In dit verband is de Europese Commissie van mening dat de regels voor advies, distributie en openbaarmaking van informatie voor beleggingsproducten strenger moeten worden. In Europese juridische termen betekent dit dat delen van de IDD-, MiFID II-, PRIIPS- en Solvency II-teksten moeten worden aangepast. Als gevolg van deze veranderingen in de EU zullen de nationale wetgevingen op het gebied van verzekeringsdistributie en beleggingsbemiddeling na verloop van tijd moeten worden aangepast.

Als BIPAR zijn wij het ermee eens dat de essentiële informatiedocumenten die door producenten van beleggingsproducten en IBIPs (verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten) worden geproduceerd voor verbetering vatbaar

zijn. We zijn het eens met de uiteindelijke doelstelling van de Europese Commissie om retailbeleggers in staat te stellen beleggingsbeslissingen te nemen op basis van duidelijke informatie en op basis van aanbevelingen die zijn afgestemd op hun behoeften en voorkeuren, waarbij ervoor wordt gezorgd dat ze eerlijk worden behandeld.

BIPAR ondersteunt de CMU en wij zijn ervan overtuigd dat verzekerings- en financiële tussenpersonen er in belangrijke mate toe bijdragen dat ook kleinere beleggers kunnen deelnemen aan de kapitaalmarkten. Tussenpersonen, die dicht bij de consumenten staan, zijn essentieel om deze doelstellingen te verwezenlijken.

BIPAR heeft echter een aantal bedenkingen bij de specifieke voorstellen van de Commissie.

BIPAR heeft hier al heel wat lobbywerk verricht. Is het realistisch dat er nog zaken zullen worden aangepast? Waar ligt de focus van BIPAR?

Ten eerste is Europa of de Europese Unie niet enkel Brussel. Elke nationale regering en elk lid van het Europees Parlement heeft de mogelijkheid om Europese wetgeving en Europese principes vorm te geven. In elke speech of artikel benadruk ik dit. Een nationale regering of politicus mag Europa of Brussel nooit gebruiken als excuus voor een nieuwe nationale regel die misschien niet populair is.

Elke nationale regering, politieke partij en nationale politicus is medeverantwoordelijk voor al het goede en slechte dat uit Europa voortkomt.

BIPAR, als Europese federatie van 47 nationale verenigingen, is hiervan de spiegel. Onze nationale beroepsverenigingen zoals BZB-Fedafin en haar 46 collega-verenigingen in de hele EU spelen een cruciale rol in het vormgeven en promoten van het standpunt van de sector over EU-voorstellen. Hun knowhow en nationale lobbywerk bij nationale ministeries en politici die de Europese regels en dus ook de toekomstige nationale regels die van toepassing zijn op onze sector mee vormgeven, zijn even belangrijk als het werk in Brussel. Ook het woord lobbyen mag in ons geval niet verkeerd begrepen worden. BIPAR en haar nationale verenigingen worden erkend als representatieve instanties van een sector. Ons 'lobbywerk' bestaat uit het verstrekken van (objectieve) informatie over mogelijke gevolgen, sectorstandpunten; en we nemen deel aan een soort continue dialoog tussen wetgevers, toezichthouders, politici, think-tanks, consumenten, verzekeraars, banken en academici op nationaal, Europees en internationaal niveau.

Ik wil daarom van deze gelegenheid gebruikmaken om Albert en andere mensen in jullie organisatie te bedanken voor de grote inzet en samenwerking bij BIPAR en voor het actieve lobbywerk op nationaal niveau. Spreken met één stem is cruciaal op Europees niveau. Goed afstemmen van standpunten met nationale collega-verenigingen is ook belangrijk in Europese dossiers. De kracht van BIPAR is de gecombineerde kracht van haar 47 nationale verenigingen in 30 landen in Europa.

De afgelopen jaren en maanden heeft BIPAR, samen met haar leden, met één stem gereageerd op uiteenlopende consultaties en werd uitgenodigd voor verschillende vergaderingen die hebben bijgedragen tot de totstandkoming van de huidige wetgevingsvoorstellen (met de Europese Commissie,



Nic De Maesschalck, *director van BIPAR*

de Europese toezichthoudende autoriteiten, consultants die voor de Commissie werken ...).

In de laatste maanden voor de publicatie van het RIS-voorstel door de Commissie werd de druk op de Commissie om een volledig verbod op inducements/commissies voor retailbeleggingsproducten in te voeren (zowel in IDD als in MiFID II) erg groot. Interessant is dat dit vooral lijkt te komen van de kant van de consumentenorganisaties. Interessant omdat wij ervan uitgaan dat een transparante keuze tussen een fee- en een commissiesysteem door consumenten het standpunt van

consumentenorganisaties zou zijn. Verschillende onderzoeken gaven aan dat spaarders die minder dan 250.000 euro te beleggen hebben, niet bereid zouden zijn om hun adviseur op fee-basis te betalen. Het verbieden van de keuze tussen fees en commissies zou daarom leiden tot een advieskloof (zoals in Nederland en het Verenigd Koninkrijk) of een 'sollicitatiekloof'.

Het is interessant om te zien dat dit debat opnieuw (na jaren en jaren van debat over het systeem) over dezelfde kwestie gaat: inducements en commissies van tussenpersonen. De realiteit is dat de commissie die aan



tussenpersonen wordt betaald slechts een fractie is van de distributiekosten van een beleggingsproduct of een IBIP. Volgens ELOPA bestaat 30% van de kosten van een IBIP uit distributiekosten (maar distributiekosten kunnen ook publiciteit, marketing, sponsoring ... en tot op zekere hoogte bemiddelingskosten omvatten). Waar is de discussie over de andere 70% van de productkosten? Dit is wat BIPAR op de agenda wil zetten. Wij vertegenwoordigen tussenpersonen die de beste bedoelingen hebben en die op basis van een sterk gereguleerde (door IDD en MiFID II) en gecontroleerde basis consumenten begeleiden in hun behoeften en vereisten met betrekking tot beleggen, pensioenen of sparen. We moeten kunnen vertrouwen op de productinformatie om ervoor te zorgen dat de producten overeenstemmen met het profiel van de consument. IBIPs kunnen in dit opzicht niet één op één worden vergeleken met zuivere beleggingsproducten. BIPAR is tegen een verbod op commissies en vindt dat de klant per geval transparant moet kunnen kiezen tussen commissies en fees, in overeenstemming met de beginselen van de vrije markt.

Sinds MiFID II en IDD zijn de regels uiterst streng en wordt er streng op toegezien door hooggekwalificeerde toezichthouders. Het is betreurenswaardig dat bepaalde belangengroepen en beleidsmakers zoveel aandacht besteden aan inducements en de verloning van tussenpersonen, terwijl de RIS-strategie veel verschillende aspecten omvat en echt potentieel voor succes zou kunnen zorgen, zowel voor consumenten als voor de sector. Het dossier verdient in ieder geval een brede discussie.

De RIS-voorstellen zijn nu aan het Europees Parlement en de Raad overgemaakt voor hun amendementen en goedkeuring. Het is een feit dat beide instellingen wijzigingen zullen aanbrengen in de voorgestelde teksten. BIPAR en haar leden informeren nu zowel leden van het Europees Parlement als nationale regeringen over

hun standpunten en problemen met het Commissievoorstel.

In dit opzicht zit de duivel altijd in de details... Het voorstel van de Commissie introduceert bijvoorbeeld het concept "waar voor je geld" ("value for money"). Over het algemeen is iedereen het erover eens dat elk product – ook een financieel product – waar voor zijn geld moet bieden. Het probleem vanuit regelgevingsperspectief is echter dat "waar voor je geld" een juridisch concept wordt dat bijvoorbeeld alleen is gebaseerd op kwantitatieve en kostenaspecten en daarom een misleidende term kan zijn in de communicatie met de consument... Er zijn veel kwalitatieve aspecten die moeten worden gerelateerd aan "waar voor je geld".

Een ander voorbeeld is dat het voorstel geen volledig verbod op inducements invoert, maar dat de voorgestelde regels, verspreid over verschillende artikelen, zo veeleisend en complex zijn dat ze er uiteindelijk toe kunnen leiden dat op commissies gebaseerde praktijken worden afgeschaft ten nadele van alle belanghebbenden, met name kleine beleggers. We betreuren het trouwens ook dat commissies als vergoedingsstelsel voor de werkzaamheden van tussenpersonen als *inducement* worden gedefinieerd.

Dit zijn maar een paar voorbeelden, er zijn ongeveer 100 punten in het voorstel die we onder de aandacht zullen brengen van de wetgevers in het Europees Parlement en op nationaal niveau. In deze procedure zijn we altijd heel transparant en leggen in onze standpunten en opmerkingen altijd uit waarom we denken dat een voorstel 'moeilijk', duur, dramatisch, onnodig, onevenredig of niet goed genoeg overwogen kan zijn. We bieden in dit proces ook vaak alternatieve bewoordingen aan – zoals het voorstel om een *must* te vervangen door een *may*.

In dit proces houden we rekening met onze 'beperkte' rol. We kunnen een mening geven over wat de impact van

een bepaalde regel kan zijn. We zullen onze zaak verdedigen, maar uiteindelijk zijn het de politici in het Europees Parlement en de nationale politici die beslissen.

Wat betekent dit voor de tussenpersonen? Wat zijn de belangrijkste mogelijke gevolgen specifiek voor de Belgische markt?

Dit valt nog te bezien aangezien de tekst nog niet definitief is, maar ik verwijs naar mijn antwoord op de vorige vraag voor enkele belangrijke kwesties voor tussenpersonen in heel Europa.

De Belgische markt is al sterk gereguleerd en staat onder streng toezicht. Dankzij de beroepsverenigingen is de Belgische markt zeer concurrentieel. De nationale toezichthouder is ook zeer gesofisticeerd en beschikt over instrumenten en maatregelen die misschien niet vergelijkbaar zijn met andere markten in de beleggings sfeer. Op dit moment is de enige opmerking die ik kan geven, dat ik van mening ben dat het voor een tussenpersoon in verzekeringen of financiën onmogelijk is geworden om geen lid te zijn van een beroepsvereniging.

De ontwikkelingen – zowel juridisch als technologisch en de combinatie van beide – maken het noodzakelijk voor elke kleine of middelgrote speler, in elke sector, maar in het bijzonder in de financiële- en verzekeringssector om deel uit te maken van een vereniging die diensten aanbiedt op het gebied van compliance en vertegenwoordiging. Het is duidelijk dat niet alleen RIS een impact zal hebben, de ontwikkelingen op het vlak van digitalisering en duurzaamheid maken het moeilijk om te voorspellen wat de gevolgen zullen zijn voor de Belgische markt en voor specifieke nationale markten. In dit verband is het belangrijk te benadrukken dat de RIS-omnibusrichtlijn een richtlijn is, wat betekent dat ze moet worden omgezet in nationale wetgeving zodra ze op Europees niveau is goedgekeurd. De rol van de verenigingen die lid zijn van BIPAR zal uiteraard cruciaal zijn in deze omzettingfase.

Wat is de tijdlijn hier? Wanneer verwacht u dat de wijzigingen die hier worden voorgesteld, in voege zouden treden?

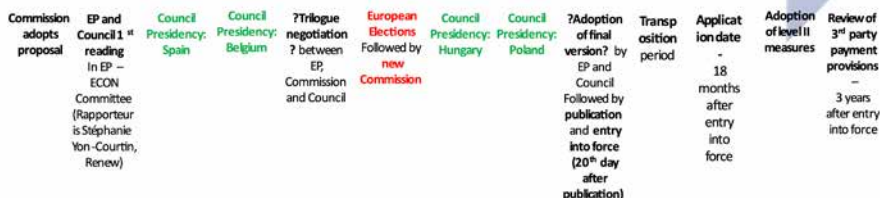
Het Commissievoorstel is slechts een initiële stap in de procedure. De Europese co-wetgevers – het Europees Parlement en de Raad van de EU – zijn nu begonnen met het bestuderen van de teksten en zullen de komende weken en maanden hun amendementen voorstellen. Zodra zij hun respectieve standpunten hebben ingenomen, beginnen de interinstitutionele onderhandelingen (of zogenaamde trialoogonderhandelingen) tussen de Raad, het EP en de Commissie, waar alle drie de instellingen zullen proberen het eens te worden over een gemeenschappelijke versie.

Als dat gelukt is, moet die definitieve versie van de tekst formeel worden aangenomen door het EP en de Raad. Pas dan worden de definitieve teksten gepubliceerd en kunnen ze in werking treden.

De PRIIPs-verordening zou 18 maanden na de inwerkingtreding ervan rechtstreeks toegepast moeten worden. De lidstaten moeten de RIS-Omnibusrichtlijn binnen 12 maanden na de inwerkingtreding ervan omzetten in nationale wetgeving. De nationale wetgeving moet binnen

25 May to 28 August 2023: Feedback period on the Commission's proposals

May 2023 2023-2024 July 2023 January 2024 2024 June 2024 July 2024 January 2025 2025 2026 2026 2026-2027 2028



18 maanden na de inwerkingtreding van de Europese tekst van toepassing zijn.

De Omnibusrichtlijn laat veel details open waarover in een later stadium moet worden beslist door middel van technische niveau II-maatregelen die worden voorbereid door de Commissie of door EIOPA en ESMA – iets waar BIPAR kritiek op heeft. De meeste van deze maatregelen moeten binnen 18 maanden na de inwerkingtreding worden aangenomen.

Ten slotte voorziet het voorstel ook in een herziening van sommige bepalingen, waaronder de bepalingen inzake inducements, drie jaar na de inwerkingtreding van de richtlijn, wat

volgens BIPAR niet realistisch is qua timing. Een belangrijke factor in de tijdlijn die ik zojuist beschreef, zijn de Europese verkiezingen die in juni 2024 plaatsvinden. Het valt nog te bezien of het Parlement erin slaagt vóór de verkiezingen zijn positie aan te nemen.

Zoals u ziet, is er nog een lange weg te gaan voordat de RIS wordt aangenomen en van toepassing wordt op verzekerings- en financiële tussenpersonen. BIPAR en haar nationale beroepsverenigingen zullen tijdens dit Europese wetgevingsproces onze standpunten en inzichten over het voorstel blijven kenbaar maken en toelichten.



Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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

“De rol als makelaar wordt alsmaar veeleisender, maar ook essentiëler in de complexe levensverzekeringsmarkt”

Banken en verzekeringsmaatschappijen staan vandaag voor gigantische uitdagingen. Denk maar aan de steeds complexere regelgeving, digitalisering en *the new kid on the block*: duurzaamheid. Dit alles heeft onvermijdelijk een impact op de activiteit van de zelfstandige tussenpersoon. Maar hoe kijken banken en verzekeraars hier zelf tegenaan? En welke tips kunnen ze geven aan de tussenpersoon? We vroegen het aan Heidi Cortois, CCO Broker Channel bij levensverzekeraar NN.

Wat zijn de ambities van NN op vlak van duurzaamheid?

We willen in hoofdzaak maatschappelijk relevant zijn in onze core business. Met de producten en diensten die NN aanbiedt, helpt de levensverzekeraar mensen te zorgen voor wat ze echt belangrijk vinden. Onze hulp doet ertoe op de meest emotionele momenten in een mensenleven. Dat we je financieel kunnen ontlasten op momenten die emotioneel heel intens zijn, is op zich al een taak met mooie toegevoegde waarde. Met een uitgebreid gamma aan duurzame fondsen ter beschikking, hebben we daarvoor ook een extra troef in handen. Het geluk van de mensen helpen veiligstellen op lange termijn door financiële gemoedsrust te garanderen, is onze hoofdzaak. Maar we doen méér dan enkel inzetten op die financiële *wellbeing* van onze klanten.

We ondersteunen hen ook op het vlak van fysieke en mentale gezondheid, en



Heidi Cortois, Chief Commercial Officer Broker Channel bij NN

altijd met het langetermijnperspectief in ons achterhoofd. Want een toekomst veiligstellen is de essentie van wat wij doen, hoe lang die ook kan en mag duren. We doen dat op meerdere manieren. Zo zetten we in op onderzoek om daar de juiste inzichten en tips uit te halen en die te delen met onze klanten. Neem het Nationaal Geluksonderzoek in samenwerking met Universiteit Gent bijvoorbeeld. Die inzichten delen we via ons netwerk van tussenpersonen, via onze website, nieuwsbrieven, socials ...

We activeren ook *key opinion leaders* en beleidsmakers in domeinen die onze core expertise raken. Zo hebben we meerdere keren aanbevelingen geformuleerd om ons pensioenbeleid te hervormen en probeerden we ook het debat rond het stijgend aantal burn-outs aan te wakkeren met constructieve voorstellen.

Verder spelen we met onze business ook kordaat en snel in op maatschappelijke trends en evoluties. De alarmerende RIZIV-cijfers rond burn-out bij zelfstandigen noopten ons ertoe niet alleen een brede dekking voor mentale problemen, maar ook een preventief aanbod aan *wellbeing services* aan onze invaliditeitsoplossing toe te voegen.

Als bedrijf zijn wij er natuurlijk niet alleen voor onze klanten. We zijn actief in een maatschappij die continu in verandering is en die een invloed heeft op onze klanten, partners, medewerkers, maar ook op ons als bedrijf. Het spreekt dan ook voor zich dat wij als bedrijf een rol te spelen

hebben op vlak van gezonde economie en samenleving.

Dat doen op een aantal manieren, ik geef graag twee voorbeelden.

Ten eerste geven we letterlijk terug aan de samenleving door 1% van ons operationeel resultaat voor taks als NN Group bij te dragen aan goede doelen die op de één of andere manier bijdragen tot de financiële, fysieke of mentale gezondheid van mensen. NN in België draagt zeker haar steentje bij. Zo geven we financiële steun aan onder meer vzw Missing You die kinderen en jongeren ondersteunt die te maken kregen met verlies van één of meerdere ouders/dierbaren. Zo mag ook vzw Wens Ambulance Zorg op onze financiële hulp rekenen. Zij realiseren kosteloos een laatste wens van palliatieve patiënten. Ten tweede geven we naast financiële ondersteuning ook hulp middels het hart en de handen van onze medewerkers. Zij krijgen de gelegenheid om vrijwilligerswerk te doen tijdens de werkuren. We mikken in 2023 op een gemiddelde van 3 uur vrijwilligerswerk per medewerker. We vinden het belangrijk om onze medewerkers te stimuleren om een stuk bij te dragen tot talrijke maatschappelijke uitdagingen, en we hebben rechtstreeks impact op het geluk van een aantal mensen. We noemen het een NN Geluksdag omdat bewezen is dat als je zelf iets voor een ander doet, je ook zelf gelukkiger wordt.

Dat heel dit maatschappelijk engagement geen “nice to have is”, toont de strikte

rapportering die we hierrond voeren. Naast onze financiële targets communiceren we ook niet-financiële targets naar onze aandeelhouders, waarover we twee keer per jaar rapporteren. We nemen dit dus heel serieus.

En dat vertaalt zich in een mooie duurzaamheidsscore op groepsniveau, die we absoluut willen aanhouden. In 2022 werd NN Group voor het zesde achtereenvolgende jaar opgenomen in de Dow Jones Sustainability Indices (DJSI World). We haalden een totale score van 80 op 100. En dat terwijl het gemiddelde in onze sector maar uitkwam op 33. Onder meer in de domeinen economisch en bestuur (86), milieu (79) en sociaal (73) scoren we goed. Een opname in de DJSI betekent dat NN Group op het vlak van duurzaamheidsprestaties behoort tot de top 10% van de verzekeringssector wereldwijd. Hier mogen we trots op zijn. Als marktleider kunnen we echt een verschil maken door onze 18 miljoen klanten te ondersteunen en bij te dragen aan de overgang naar een duurzame economie. De resultaten van vandaag stimuleren ons om de maatschappelijke en milieu-uitdagingen verder aan te pakken en langetermijnwaarde te creëren voor onze verschillende stakeholders. We zijn ook terug te vinden in de FTSE4Good Index Series. Deze index meet de prestaties van bedrijven op basis van milieu, sociale en bestuurlijke (ESG) criteria. In juli 2021 haalden we 4,5 van de 5 punten. In 2023 hopen we uiteraard deze positieve trend verder te zetten.



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



WORD MAKELAAR
BEL 09 224 74 74
of surf naar www.eblease.be

7 redenen om voor eb-lease te kiezen

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



eb|lease

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

Een van de grootste uitdagingen waarmee de zelfstandige tussenpersoon geconfronteerd (zal) worden, is naar mijn gevoel toch wel de digitalisering. Het is cruciaal om een juist evenwicht te vinden tussen nabijheid en digitalisering. Tussenpersonen hoeven niet bang te zijn voor de digitalisering: qua opvolging kan die namelijk hun werk vereenvoudigen. Digitalisering is geen automatisatie, met andere woorden: tussenpersonen zullen niet ineens overbodig worden, wel in tegendeel. De sterkte van de verzekeringstussenpersoon is dat hij dicht genoeg bij de klant staat. Deze unique selling position mag hij niet zomaar uit handen geven. De positie van de verzekeringstussenpersoon is namelijk belangrijker geworden, zeker na corona. Mensen hebben behoefte aan persoonlijk advies en nabijheid van een tussenpersoon. Uit de presentatie die McKinsey in 2022 deed op het BZB-Fedafin-congres bleek dat het menselijke aspect niet gauw zal verdwijnen in de verzekeringssector. Twintig tot veertig procent van de klanten gaf aan nood te hebben aan persoonlijk advies m.b.t. verzekeringszaken. Dit geldt niet alleen voor de oudere generatie, maar ook jongeren lijken niet enkel te rekenen op digitale kanalen.

De meerwaarde van de zelfstandige tussenpersoon zit hem niet alleen in de nabijheid en het persoonlijke advies. Het zit hem ook in het duurzame, langetermijnskarakter ervan. Financieel advies geven over vandaag, maar ook mee nadenken en financieel adviseren met betrekking tot hun wensen en ambities voor de toekomst. In elke fase van een mensenleven kunnen zij persoonlijke financiële begeleiding bieden. Ze moeten immers ook transparant zijn in de vergoeding die ze vragen aan de klant. Ze moeten dan ook beter en beter kunnen aantonen dat hun tussenkomst een voordeel heeft voor de klant. Dat doen ze niet door de klant één keer iets te verkopen. Ze moeten meer en meer inzetten op financieel plannen.

NN voorziet ook opleidingen om de tussenpersonen hierbij te helpen.

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

Duurzaam investeren wordt steeds belangrijker. De langetermijnvisie rijmt mooi met onze merkambitie waarbij we streven naar "een lang en gelukkig leven" voor onze klanten. Dat is de reden waarom we de afgelopen 5 jaar dan ook meer duurzame fondsen hebben toegevoegd aan ons gamma die door de makelaar voorgesteld kunnen worden. Het resultaat is een steeds duurzamer aanbod, waarbij meer dan 80% van de fondsen een SFDR artikel 8 of 9 hebben.

Duurzaamheid is veel meer dan één cijfer. Duurzame beleggingen en alle ESG-aspecten zijn wel eens complex. Niet alleen voor de klant, maar ook voor de makelaar. Sinds 2 augustus 2022 moet je, voor zover je de klant advies geeft, in je kennis over zijn beleggingsdoelstellingen ook zijn duurzaamheidsvoorkeuren opnemen. De ene vindt het belangrijk dat een fonds niet belegt in bepaalde sectoren zoals tabak, terwijl de andere vindt dat fondsen een CO2-reductie moeten nastreven. Er bestaan namelijk veel manieren om ESG te interpreteren.

Met een handig overzicht, waarbij je voor elk fonds de belangrijkste ESG-criteria in één oogopslag terugvindt, helpen we de makelaar verder, maar ook met gespecialiseerde webinars rond dit thema.

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

Dit heeft inderdaad niet alleen een impact op de tussenpersoon, ook wij als bedrijf moeten snel en kordaat kunnen inspelen op evoluties. Zo zorgden we recent voor een oplossing om de zelfstandige bedrijfsleider toch in staat te stellen om

pensioen te blijven opbouwen via onze aangepaste Scala Invest. We maakten de makelaar ook wegwijs in de complexiteit van de gewijzigde 80%-regel zodat hij de zelfstandige bedrijfsleider zorgeloos door deze transitieperiode kon loodsen. We gaven de makelaars ook de mogelijkheid de recuperatie van commissie als gevolg van premiedalingen te spreiden over 3 jaar om tegemoet te komen aan de financiële gevolgen voor de makelaar.

Verder maken we intern werk van sterk overleg, maar zorgen we ook dat we met onze belangrijkste makelaars schakelen over de oplossingen die wij in gedachten hebben. Zo kunnen we bijsturen, de werklust bij de makelaar onder controle houden en zorgen dat de klanten aangehaakt blijven. We houden onze makelaars ook stelselmatig op de hoogte van evoluties en de oplossingen die we voorzien. Dat doen we naast onze rechtstreekse contacten via de Business Partner ook via onze tweewekelijkse digitale nieuwsbrief. Klanten kunnen eveneens rekenen op een maandelijks nieuwsbrief en krijgen alle nieuwtjes mee via Kapitale Vragen op www.nn.be. We organiseren steeds uitgebreide infosessies en diepte-opleidingen om de makelaar te ondersteunen bij dit soort snelle transitie's.

Tot slot richten we onze inspanningen op het in staat stellen van de makelaar om de operationele en financiële gevolgen van verandering van wetgeving zo goed mogelijk te absorberen. We ondersteunen hem met zeer praktische tools maar ook met klantenavonden waar we ingaan op actuele uitdagingen of complexe thema's zoals successie.

We durven ook als verzekeraar een standpunt innemen als bepaalde aangepaste wetgeving indruist tegen onze visie of de makelaars in de problemen brengt. We gaven bijvoorbeeld duiding tijdens een interview in Trends/Tendances op 28 oktober. Je kan dit interview ook nalezen op Kapitale Vragen via www.nn.be.

Opgezegde bankagenten

die ook bemiddelen voor kredieten of verzekeringen:

wat met de opzeg- en uitwinningsvergoeding?

Het is een veelvoorkomende situatie: een agent wordt opgezegd door zijn bank en eist een opzegvergoeding en een uitwinningsvergoeding. Maar die agent bemiddelde ook bij kredieten en/of verzekeringen. Kan en moet die activiteit van verzekeringen of kredieten ook worden meegeteld voor de berekening van deze vergoedingen? Een zeer lang openstaande discussie waarover het Hof van Cassatie in een recent principiële arrest verduidelijking biedt.

BANKAGENTEN DIE OOK BEMIDDELEN VOOR KREDIETEN EN/OF VERZEKERINGEN

Het is een vaak voorkomend 'combinatiepakket': naast de bemiddeling voor bank- en beleggingsdiensten komt de bankagent ook voor een kleiner of groter luik in zijn portefeuille tussen bij kredieten en/of verzekeringen. In veel gevallen gebeurt de kredietbemiddeling of verzekeringsbemiddeling exclusief voor dezelfde principaal en wordt dit ook mee opgenomen in het agentschapscontract. We hebben het echter niet over deze situaties. Er zijn ook situaties waarbij enerzijds de agent bemiddelt in bank- en beleggingsdiensten (waarbij de activiteit van de bankagent sowieso onderworpen is aan exclusiviteit met de bank) en anderzijds een bijkomende activiteit van bemiddeling in kredietdossiers en/of verzekeringsproducten op zich neemt (als agent voor een andere aan de principaal gelieerde onderneming via een apart contract of als makelaar).

Er zijn veel varianten in de praktijk op zulke combinaties (binnen hetzelfde kantoor, gesplitst over twee kantoren, doorverwijzingen naar een ander kantoor, doorverwijzing binnen het net ...). Dat maakt de verschijningsvormen sterk gevarieerd en vrij diffuus. Commissies voor portefeuilles in verzekeringen en/of kredieten kunnen al naargelang de evolutie van de markt minder of meer interessant worden.

Vanuit het oogpunt van de cliënt wordt de bemiddeling voor bankdiensten enerzijds en voor kredieten en/of verzekeringen anderzijds dikwijls door eenzelfde kantoor of via eenzelfde (groep) contactpersonen of tussenpersoon aangeboden.

KOMEN KREDIETEN EN/OF VERZEKERINGEN IN DERGELIJK GEVAL IN AANMERKING VOOR DE BEREKENING VAN DE OPZEG- EN UITWINNINGSVERGOEDING?

De discussie sluimert al sinds het ontstaan van de agentuurwetgeving in 1995. De typische vertreksituatie betreft een agent die wordt opgezegd en waarbij een recht wordt toegekend op een opzegvergoeding en/of een uitwinningsvergoeding. Dat de commissies voor bank- en beleggingsdiensten in aanmerking komen voor de berekening van de opzeg- en uitwinningsvergoeding van de bankagent is logisch. Dit is zo voorgeschreven door de wet.

Maar wat met de commissies voor bemiddeling voor kredieten en/of verzekeringsproducten die niet in de overeenkomst van de bankagent zijn opgenomen? Dienen deze commissies ook meegerekend te worden in de begrotingsbasis van de opzeg- of uitwinningsvergoeding, samen met de commissies voor bankactiviteiten? Of dienen deze daar uit te worden 'geventileerd' omdat ze niet onder de bankagentuur vallen? Al naargelang deze

commissies meegeteld worden of niet kan dit voor (de omvang van) de vergoedingen van de opgezegde bankagent grote verschillen opleveren.

Talrijk zijn dan ook de discussies in rechtszaken, tussen banken en bankagenten, waar in essentie uiteindelijk de volgende typisch tegengestelde standpunten opduiken. De bank is van mening dat de kredieten en/of verzekeringen een afzonderlijke rechtsrelatie betreffen, en dat deze commissies dus niet kunnen worden meegeteld voor de opzeg- en uitwinningsvergoeding. Deze medeactiviteiten kunnen alsnog leiden tot vergoedingen onder de agentuurwet in het geval deze afzonderlijke activiteiten eventueel ook een agentuur zouden uitmaken (bv. verzekeringsagentuur). Maar evengoed kan de bankagent geen enkel recht hebben op vergoedingen en van zodra hij als makelaar optrad voor deze activiteiten (en dus niet met een permanente band en/of in exclusiviteit werkt met de bank voor deze activiteiten). In zo'n geval vangt de agent bot gezien de medeactiviteiten niet onder zijn agentuur vallen en hij geen recht heeft op vergoedingen op grond van de agentuurwet.

De bankagent neemt daarentegen doorgaans een ander standpunt in: de commissies van alle activiteiten moeten worden samengeteld in de gemiddelden voor de berekeningsbasis van de opzeg- en uitwinningsvergoeding. Want dit is volgens de agent één agentuuractiviteit. Of minstens aanziet de agent dit als een globale activiteit die kadert in zijn bankagentuur. De commissies van al deze bemiddelingsactiviteiten moeten worden samengeteld en maken de berekeningsbasis voor de vergoedingen dus hoger.

HOF VAN CASSATIE KWAM TUSSEN IN DECEMBER 2022

De rechtspraak was verdeeld. De meerderheid van de hoven neigde weliswaar reeds in principe naar het standpunt van de agent. Doch dit was niet eenduidig en er bleef andere rechtspraak bestaan. Bovendien bleef ook nog de



Brecht Lambrecht, Advocaat-vennoot bij Storme, Leroy, Van Parys

– zeer belangrijke – vraag openstaan wat er diende te gebeuren indien partijen toch in het agentuurcontract een duidelijk onderscheid hadden gemaakt tussen bankdiensten (of “zuivere” bankagentuur) enerzijds en andere bemiddelingsactiviteiten voor dezelfde principaal (zoals verzekeringsproducten en/of kredieten) anderzijds. Soms werden de relaties van bankagent en andere relaties ook afzonderlijk omschreven of opgesomd in het contract of werd een onderscheid in bemiddeling tussen bank- en andere activiteiten uitdrukkelijk bedongen door de bank.

In een recent arrest van 9 december 2022, beslechtte het Hof deze principekwesties. U leest het goed, meer dan 27 jaar na de inwerkingtreding van de wet krijgt de praktijk een welkome verduidelijking ...

EERSTE STAP: BEMIDDELING VOOR VERZEKERINGEN OF

KREDIETEN IN MAKELAARDIJ OF IN AGENTUUR?

In een eerste stap dient uitgemaakt te worden of de agent in zijn medeactiviteiten (naast zijn bemiddeling voor bankdiensten) ook als agent bemiddelt, en dus ook permanent bemiddelt voor deze kredieten en/of verzekeringen. Het onderscheid is belangrijk: ofwel zijn deze medeactiviteiten van krediet- of verzekeringsbemiddeling occasioneel, en dan treedt de agent op voor deze activiteiten in makelaardij. In zo'n geval is er geen bescherming van de agentuurwet en wordt er geen rekening gehouden met deze commissies voor de berekening van de opzeg- en uitwinningsvergoeding. Voor beide medeactiviteiten dient dit afzonderlijk te worden beoordeeld. Worden deze activiteiten wel als meer dan een occasionele activiteit aanzien, en kunnen zij dus als een gewoonlijke of regelmatig voorkomende activiteit worden aanzien,



dan zijn ze permanent. In dat geval geniet de bankagentuur voor één of meerdere van deze medeactiviteiten dus de bescherming van de agentuurwetgeving. Dan dienen de commissies van deze activiteiten ook te worden samengeteld met de commissies voor bankactiviteiten. De opzeg- en uitwinningsvergoeding gaan dan crescendo omhoog.

Volgens de allerlaatste rechtspraak van het Europees Hof van Justitie over de laatste tien jaar blijkt dat de permanente band (en dus het agentuurstatuut) ruim begrepen moet worden (ten nadele van makelaardij). Er zal al relatief snel sprake zijn van een permanente band en dus zal een tussenpersoon ook eerder agent zijn dan makelaar wanneer het occasionele wordt overstegen.

TWEDE STAP: WAT ALS IN HET CONTRACT ANDERE ACTIVITEITEN UITGESLOTEN WORDEN VAN DE BANKAGENTUUR OF DAARVAN WORDEN 'AFGESPLITST'?

Het Hof van Cassatie geeft de belangrijke wenk: het is niet per se de contractuele omschrijving die telt. Het maken van een onderscheid in het agentencontract tussen bankbemiddeling enerzijds en bemiddeling voor andere activiteiten anderzijds is niet doorslaggevend. In het voorliggende geval was zelfs uitdrukkelijk bedongen in het contract dat kredieten en verzekeringen buiten het voorwerp vielen van het agentschapscontract en dat deze activiteiten niet aan de bankagentuur waren onderworpen. Banken (de principaal aldus) trachten zich op die manier te beschermen tegen samentelling van de commissies voor de vergoedingen.

Indien de rechter vaststelt dat partijen in het agentschapscontract de uitsluiting van andere activiteiten (zoals verzekeringen, kredieten ...) heeft bedongen of zo'n activiteiten letterlijk als makelaardij of als occasioneel hebben bedongen, maar dat deze medeactiviteiten eigenlijk permanent worden uitgeoefend óf onderdeel zijn van één globale agentuuractiviteit, dan mag hij geen rekening houden met deze uitsluiting. Dan maken alle

bemiddelingsactiviteiten deel uit van één agentuur voor de berekening van de opzeg- en uitwinningsvergoeding

DERDE STAP: SAMENTELLING VAN ALLE COMMISSIES VAN ALLE AGENTUURACTIVITEITEN DIE EEN AGENT UITOEFENT VOOR DE BEREKENINGSBASIS VAN OPZEG- EN UITWINNINGSVERGOEDING

Indien de rechter één (globale of samengestelde) agentuur vaststelt voor bankactiviteiten, verzekeringsactiviteiten, kredietbemiddeling ... dan dienen deze activiteiten ook als onderdeel van deze agentuur te worden behandeld. Van zodra er geacht wordt dat alle activiteiten onder één overeenkomst vallen of moeten kaderen in eenzelfde contractuele relatie, dan is er één globale agentuur. Dus komen de commissies van deze medeactiviteiten ook in aanmerking voor de opzeg- en uitwinningsvergoeding van de opgezegde agent. Het Hof stelde vast dat het Hof van Beroep van Brussel effectief zo had geoordeeld en dat één permanente agentuur voorhanden was in zowel krediet- als verzekeringsactiviteiten. Het arrest werd bevestigd door het Hof van Cassatie.

TOETJE: BEWIJSLAST INZAKE UITWINNINGSVERGOEDING IN GEVAL EEN NIET-CONCURRENTIEBEDING IS OPGENOMEN

Het Hof had nog een tweede vraag te beantwoorden. Zoals bekend geniet een agent een belangrijk voordeel in geval een niet-concurrentiebeding is opgenomen in zijn agentschapscontract. In dat geval zal de agent vermoed worden recht te hebben op een uitwinningsvergoeding. Een niet-concurrentiebeding schept immers het (dubbel) wettelijk vermoeden, een wettelijke fictie als het ware, waarbij de agent wordt vermoed te voldoen aan de voorwaarden van een uitwinningsvergoeding. De principaal dient dan het tegenbewijs te leveren tegen en boven deze wettelijke vermoedens in dat de agent geen recht heeft op een uitwinningsvergoeding. Door principalen wordt dit doorgaans als een nadelig uitgangspunt ervaren. Soms slaagde de

principaal erin om aan te tonen dat een agent alle, of zo goed als alle, cliënteel had meegenomen naar een ander kantoor. Doch doorgaans werd dit niet in rekening gebracht bij het recht op een uitwinningsvergoeding, maar wel bij de berekening ervan (de omvang van de vergoeding). De agent kreeg dan dikwijls wel degelijk een vergoeding, maar dan wel een lagere.

Het Hof herkadert echter. In het voorliggende geval was er een niet-concurrentiebeding opgenomen in het agentschapscontract. De bank hield voor dat er een belangrijke afvloeï was van cliënteel omdat de bankagent was overgestapt naar een andere bank. De bank kon stukken voorleggen waaruit bleek dat veel klanten in de periode van de overstap hun rekeningen afsloten en hun rekeningtegoed overschreven naar een nieuwe rekening bij de nieuwe bank van de (voormalige) agent. Het Hof van Beroep aanzag die bewijsstukken van afvloeï van cliënteel echter (op zich) als eenzijdig. Deze afvloeï kon ook worden verklaard door de gewijzigde strategie van de bank om het aantal tussenpersonen te verminderen. Het was verder ook mogelijk dat klanten hadden afgehaakt omdat zij werden doorgestuurd naar een verder gelegen kantoor en/of omdat de bank liet weten zich te willen specialiseren in het bijstaan van vermogende klanten. Dit zijn omstandigheden die aan de bank kunnen worden toegerekend.

Het Hof van Cassatie bevestigt dat in zo'n geval het tegenbewijs niet geleverd werd door de bank. De agent behoudt zijn recht op uitwinningsvergoeding. Het is aan de bank om in zo'n geval aan te tonen dat de agentuur geen aanzienlijke voordelen kon opleveren. Dat wil zeggen dat het niet mogelijk was om (aanzienlijke) voordelen te bekomen, terwijl de mogelijkheid er nochtans wel geweest was. Het is aan de bank om de kans op cliënteel te grijpen op het moment van de beëindiging van de overeenkomst.



Bedrijfsschade, verkoopargumentatie

- 2 oktober 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Consumentenkredieten van A tot Z (Virtual Classroom)

- 2 oktober 2023 | 13u45 - 17u45
[Webinar](#)
- 3 punten consumentenkrediet

Aanvullende pensioenen: grondige fiscale opleiding (met boek) (Virtual Classroom)

- 3 en 10 oktober 2023 | 13u00 - 17u00
[Webinar](#)
- 7 punten verzekering

Verkoop BA uitbating, BA na levering

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

Reclame voor en totstandkoming van kredietovereenkomst

- 3 oktober 2023 | 14u00 - 17u00
[Huis van de Bouw Zwijnaarde](#)
- 2 punten hypothecair krediet & 3 punten consumentenkrediet

Cases BA na levering

- 4 oktober 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 3 punten verzekering

Workshop IDD/AssurMiFID voor verzekeringsmakelaars: Hoe pak ik het praktisch aan in mijn kantoor?

- 5 oktober 2023 | 13u00 - 16u00
[BZB-Fedafin Oudenaarde](#)
- 3 punten verzekering
- Exclusief voor BZB-Fedafin-leden

Compliance voor de verzekeringssector

- 6, 13, 20 en 27 oktober en 8 en 17 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 36 punten verzekering

Erf-en successierecht: de basisprincipes en LV-constructies na 1 september 2018 (Virtual Classroom)

- 6 en 12 oktober 2023 | 13u45 - 17u45
[Webinar](#)
- 7 punten bank, 7 punten verzekering & 1 punt hypothecair krediet

Verzekeringen als beleggingsproduct

- 9 oktober 2023 | 10u00 - 17u30
[Holiday Inn Expo Gent](#)
- 6 punten bank & 6 punten verzekering
- Gratis voor medewerkers PC 341

Levensverzekering als successie-instrument- Deel 1

- 10 oktober 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

BA motorrijtuigen en bijstand

- 12, 19 en 26 oktober en 9 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Webinar](#)
- 24 punten verzekering

Grondige fiscale opleiding hypothecaire woonkredieten, levensverzekering, pensioensparen (met boek) (Virtual Classroom)

- 16 en 26 oktober 2023 | 13u45 - 17u45
[Webinar](#)
- 2 punten bank, 6 punten verzekering, 6 punten hypothecair krediet & 2 punten consumentenkrediet

Verzekering brand en natuurevenementen

- 20 en 25 oktober en 8 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Webinar](#)
- 18 punten verzekering

Zaakschadeverzekeringen

- 20 en 25 oktober en 8 en 15 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Webinar](#)
- 24 punten verzekering

Levensverzekeringen - Module 3

- 23 oktober en 6, 13 en 24 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Insert Brussel](#)
- 24 punten verzekering

Levensverzekering als successie-instrument- Deel 2

- 24 oktober 2023 | 13u30 - 16u30
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Balanslezen voor vennootschappen

- 27 oktober en 10 november 2023 | 09u00 - 16u00
[Bestwestern Grobbendonk](#)
- 12 punten bank
- Gratis voor medewerkers PC 341

Beleggingsverzekeringen in tak 21, 23 voor particulieren het Zwitserse zakmes inzake vermogensstructurering

- 27 oktober 2023 | 09u30 - 12u30
[Webinar](#)
- 2 punten bank & 3 punten verzekering

Schrijf in via:

www.edfin.be

Onze partners:



De toepassingsvoorwaarden en de bewijslast voor de bijkomende schadeloosstelling

Sinds haar ontstaan in 1995, woedt de discussie over de draagwijdte en de toepassing van de wettelijke bepaling die voorziet dat de handelsagent recht kan hebben op bijkomende schadeloosstelling bovenop de uitwinningvergoeding.

Filip Willems gaat in dit artikel wat dieper in op dit onderwerp.

DE WETTELIJKE BASIS VAN DE VORDERING VOOR BIJKOMENDE SCHADELOOSSTELLING

Waar gaat het exact over? Artikel X.19 WER (Wetboek Economisch Recht) bepaalt het volgende omtrent de bijkomende schadeloosstelling:

“Voor zover de handelsagent recht heeft op de uitwinningvergoeding bepaald in artikel X.18 en het bedrag van deze vergoeding de werkelijk geleden schade niet volledig vergoedt, kan de handelsagent, mits hij de werkelijke omvang van de beweerdte schade bewijst, boven deze vergoeding schadeloosstelling verkrijgen ten belope van het verschil tussen het bedrag van de werkelijk geleden schade en het bedrag van die vergoeding.”

Artikel X. 19 WER is de omzetting naar Belgisch recht van art.17.2 c) van de Europese Handelsagentuurrichtlijn die bepaalt dat de toekenning van een uitwinning- of klantenvergoeding het recht van de handelsagent om schadevergoeding te vorderen

onverlet laat. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat de wetgeving inzake de handelsagentuur beoogt de handelsagent in zijn betrekkingen met de principaal te beschermen en de rechtszekerheid in het handelsverkeer te bevorderen. Desondanks was er zowel in de rechtsleer als in de rechtspraak grote verdeeldheid en dus rechtsonzekerheid over de aard van de bijkomende schade (al dan niet cliënteelschade), over de verhouding tussen de uitwinningvergoeding en de bijkomende schadevergoeding (te cumuleren of te verrekenen), alsook over welke concrete schadeposten onder welke concrete voorwaarden in aanmerking komen voor bijkomende schadeloosstelling.

DE AARD VAN DE VERGOEDE SCHADE

In haar arrest “Quenon” van 3 december 2015 heeft het Europees Hof van Justitie beslist dat de vordering van schadevergoeding (op grond van artikel 17.2, c) Handelsagentuurrichtlijn en dus art. X. 19 WER) enkel betrekking

kan hebben op andere schade dan de door de klanten- of uitwinningvergoeding vergoede schade.

CUMUL VAN DE UITWINNINGVERGOEDING MET DE BIJKOMENDE SCHADEVERGOEDING

Mede op basis van dit arrest heeft het Belgische Hof van Cassatie in een arrest van 18 juni 2021 de toepassingsvoorwaarden voor de vordering op bijkomende schadevergoeding op grond van art. X. 19 WER nader gepreciseerd.

Het standpunt van vele principalen dat de uitwinningvergoeding en de bijkomende schadevergoeding onderling moeten worden verrekend en dat er derhalve maar aanspraak kan worden gemaakt op een bijkomende schadevergoeding cfr. art. X.19 WER wanneer het bedrag van de geleden schade het bedrag van de uitwinningvergoeding overstijgt, hetgeen zelden het geval is, werd weerlegd door genoemd arrest van het Hof van Cassatie: “Een uitwinning- of klantenvergoeding kan worden gecumuleerd met een bijkomende schadevergoeding zoals bedoeld in artikel X.19 WER, voor zover die andere dan de door de uitwinningvergoeding gedekte schade vergoedt”.

VOORWAARDEN EN BEWIJSLAST

De bewijslast voor de vordering tot bijkomende schadeloosstelling rust op

de handelsagent, die zal moeten bewijzen dat de toepassingsvoorwaarden van art. X 19 WER zijn voldaan:

- (1) de handelsagent moet recht hebben op een uitwinningvergoeding;
- (2) het bedrag van deze uitwinningvergoeding dekt de werkelijk geleden schade niet volledig;
- (3) de vergoedbare schade is andere schade dan diegene vergoed door de uitwinningvergoeding (en opzegvergoeding); en,
- (4) de handelsagent bewijst het bestaan en de omvang van de schade, alsook het causaal verband met de beëindiging van de agentuurovereenkomst.

Met name over punt 4, het bestaan, de aard en de omvang van de schade werd in hetzelfde arrest van 18 juni 2021 door het Hof van Cassatie gepreciseerd dat de werkelijk geleden schade waarvoor de handelsagent van de principal een bijkomende schadevergoeding kan verkrijgen, slechts betrekking kan hebben op kosten die de handelsagent op grond van een contractuele verplichting of op advies van de principal ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst op zich heeft genomen, en niet op de kosten die hij vrijwillig en op eigen initiatief heeft gemaakt.

Deze interpretatie van het Hof van Cassatie impliceert dat, om de schade



Filip Willems, advocaat bij Interius Advocaten

te bewijzen, de handelsagent ook het bestaan van een richtlijn of advies van de principal aan de handelsagent dient te bewijzen voor elke post waarvoor bijkomende schadevergoeding wordt gevraagd.

Volgende schadeposten komen voor bijkomende schadevergoeding in aanmerking:

- Investerings- en gemaakte kosten die als gevolg van de beëindiging van de handelsagentuurovereenkomst nutteloos zijn voor de handelsagent. Het moet meer bepaald gaan om investeringen en kosten die nog niet (volledig) afgeschreven zijn. Het moet bovendien gaan om investeringen en kosten die de handelsagent op advies of als gevolg van een richtlijn of contractuele verplichting van de principal op zich heeft genomen.
- Beëindigingskosten: kosten en/of vergoedingen die de handelsagent als gevolg van de beëindiging van de handelsagentuurovereenkomst verschuldigd is aan derden (bijvoorbeeld opzeg- of verbrekingsvergoedingen die de handelsagent verschuldigd is wanneer hij een huur of leasing moet beëindigen). Het kan ook gaan om vergoedingen die de handelsagent verschuldigd is wanneer hij een overeenkomst met één of meer bedienden moet beëindigen.

De opzeggingsvergoedingen aan personeelsleden komen in aanmerking voor de bijkomende schadevergoeding in de mate dat de opzeggingstermijn die de handelsagent moet naleven langer is dan de opzeggingstermijn (of de opzeggingsvergoeding) in de zin van artikel X.16 WER die de handelsagent zelf heeft gekregen vanwege zijn principal.



De realiteit vandaag is dat de uitvoering van een bankagentuurovereenkomst in steeds groter wordende agentschappen niet meer denkbaar is zonder personeel en op zich de aanwerving van gekwalificeerde en gespecialiseerde medewerkers impliceert en dat geen enkele handelsagent personeel kan tewerkstellen zonder dat de bank hiervan op de hoogte is.

Echter lijkt ook op dit punt de rechtspraak ten gevolge van de precisering uit het cassatiearrest van 18 juni 2021 te evolueren naar een verzwaring van de bewijslast voor de handelsagent die immers niet alleen zal moeten aantonen dat zijn personeelsleden tewerkgesteld waren ten behoeve van de uitvoering van de handelsagentuurovereenkomst (vb. PCP), maar ook dat hij elk van deze

personeelsleden heeft aangeworven op advies of als gevolg van een richtlijn van de principaal. Het Hof van Beroep te Antwerpen oordeelde eind 2022 dat het loutere feit dat volgens de handelsagentuurovereenkomst het personeel van een bankagent aan bepaalde vereisten moet voldoen (betrouwbaar en gekwalificeerd personeel zijn) op zich niet tot gevolg heeft dat het bewijs is geleverd dat de aanwerving van personeel is opgelegd of geadviseerd door de betrokken bank.

Als hulplijn voor de verzwaarde bewijslast van de handelsagent kan in dit verband worden verwezen naar de gewijzigde gedragscode tussen de kredietinstellingen en BZB-Fedafin die in werking is getreden op 1 januari 2023 en voorziet in de verplichting voor kredietinstellingen om aan de kandidaat-bankagent en de

kandidaat-uitvoeringsagent onder andere volgende precontractuele informatie mee te delen voor aanvang of bij wijziging van de handelsagentuurovereenkomst (artikel 4.1.3., tweede streepje en 4.1.5, tweede streepje): de lasten en investeringen waartoe de bankagent zich verbindt bij de aanvang en tijdens de looptijd van de handelsagentuurovereenkomst (beperkt tot lasten en investering die een bankagent niet zou hebben, mocht hij de handelsagentuurovereenkomst niet sluiten) en hun lot bij de beëindiging van de overeenkomst door de principaal.

Let's make your smartphone REALLY SMART!

FAST TOESTEL + TELEFOONCENTRALE + GSM

= 3 IN 1 

Dé smart solution die integreert met

Brio - Brokercloud - Sigura.



Scan hier voor je demo



Betaalgedrag

van consumenten

Het Financieel Forum heeft de afgelopen drie jaar het betaalgedrag van consumenten in België bestudeerd a.d.h.v. een barometer voor digitale betalingen. Hiervoor werd samengewerkt met alle partners (Payconiq, Bancontact enz.). Er werd gepolst naar de percepties van consumenten over betalingen. Er werden dus geen exacte transacties gemeten. De focus van het onderzoek lag op een contactloze, mobiele of cash betaling bij het point of sale.

DE IMPACT VAN COVID

Het onderzoek ging van start in maart 2020, nog net voor corona. Een tweede bevraging vond plaats in maart 2021 en de laatste meting gebeurde na COVID tijdens een relatief normaal jaar (2022). Zo kon de impact van COVID-19 mooi gemeten worden in de resultaten. Pre-COVID was zo'n 59% van de respondenten in het bezit van een kaart waarmee hij contactloze betalingen kon doen. In 2021 was dat 75% en het cijfer nam zelfs nog toe in 2022 tot 82%. Ook bij mobiel betalen kon een stijging genoteerd worden. Toch blijven contactloze betalingen populairder dan mobiele betalingen. Cash kende een sterke terugval tijdens COVID, maar is nu weer aan een opmars bezig. Vooral contact-based betalingen, waarbij de kaart wordt ingebracht in een terminal en een pincode ingegeven moet worden, moet plaatsmaken voor de contactloze betalingen.

DE HEROPLEVING VAN CASH

De vraag naar cash zit wel weer in de lift na COVID-19. Eén vijfde van de respondenten gaf aan dat ze het moeilijk zou vinden om te overleven zonder cash omdat het toch vrij belangrijk is in hun dagelijks leven. Elektronische betalingen nemen duidelijk toe, maar ook cashbetalingen lijken te stijgen of alvast niet te af te nemen. Op de vraag 'Wat is het laatste betaalmiddel dat je gebruikt hebt?' was een significante stijging waar te nemen in cash. Hoewel leeftijd hier wel een rol in speelt, is er toch een stijging te zien in cashbetalingen over alle leeftijden heen. Voor de categorieën 65-74 jaar en 75+ is het favoriete betaalmiddel cash, maar zien we ook een stijging in de voorkeur van contactloos betalen.

BETAALKLOOF

Uit het onderzoek kwamen toch ook opvallende regionale verschillen naar boven, vooral tussen Vlamingen en Walen. Zo gaf 85% van de bevroegde Vlamingen aan te weten dat hij contactloos kan betalen, terwijl dat percentage bij de Waalse respondenten maar op 74% lag. De Vlamingen gaven ook aan dat ze meer gebruik maken van elektronische betalingen dan Walen. Deze regionale betaalkloof zal voor beleidsimpliesaties zorgen, bv. als er beslist moet worden hoeveel betaalautomaten er nog voorzien zullen worden. Het is hierbij belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de hard cash users.

BETAALAUTOMATEN

Febelfin deed op haar beurt ook onderzoek naar het aantal cashafhalingen en geldautomaten. Zo kon er jaar na jaar een daling vastgesteld worden in het aantal cashafhalingen aan geldautomaten. Sinds 2015 daalt ook het totaal aantal geldautomaten jaarlijks. Recent kwam echter aan het licht dat de gemiddelde Belg niet tevreden was van de toegang tot cash,

die was namelijk te beperkt. Als er naar de cijfers van de point of sale-betalingen gekeken wordt, is dat te begrijpen. 45% van deze betalingen wordt namelijk nog cash uitgevoerd.

Nadat de banken door de regering voor een ultimatum werden gesteld, bereikte Febelfin een akkoord op 31/05/2023 om de toegang en beschikbaarheid tot cash te verbeteren. Zo werd er ook afgesproken dat er minstens één geldautomaat per gemeente voorzien moest worden. Zodra er beslist wordt om deze weg te halen, moet er op een andere plaats in de gemeente een nieuwe geplaatst worden. De NBB werd opgeroepen om hier alle berekeningen voor te doen en na te gaan of het akkoord goed wordt opgevolgd en gerespecteerd. Er staan echter geen sancties in het akkoord als het niet wordt nageleefd. Alle bancaire operatoren hebben dit akkoord wel ondertekend en zijn dus ook verbonden aan het engagement.

Bovendien is de digitalisering enkel een goede zaak voor mensen die toegang hebben tot online tools. 46% van de Belgen verkeert echter in digitale kwetsbaarheid. Zo gebruikt 7% geen internet en heeft 39% maar weinig digitale kennis. Febelfin probeert hier wel tussen te komen door veel sessies te geven over wat online banking precies is, waarom/hoe je het moet gebruiken enz.

De oprichting van een universele bankdienst zou deze digitale kloof zoveel mogelijk moeten dichten. Bij zo'n bankdienst is er een overeenkomst om te garanderen dat klanten kunnen blijven bankieren op een niet-digitale manier. De kost hierbij kan dan max. oplopen tot €60 per jaar. Op die manier kunnen de digitaal kwetsbaren en de hard cash users toch blijven meedraaien in de maatschappij.

Weg met de IDD-stress bij verzekeringsmakelaars

De tijd dat verzekeringstussenpersonen ‘verkopers’ waren, ligt ver achter ons. Verzekeren is een dienstverlening met veel voor- en nazorg. Verzekeringsmakelaars oefenen een vrij en intellectueel beroep uit. Dit zorgt ook voor grote verantwoordelijkheden in de relatie met de klant. Het belang van de klant staat centraal. De adviesverlening en het hele commerciële gebeuren is hierrond gebouwd. Het is een attitude die elke makelaar zich eigen maakt.

Het toezicht hierop gebeurt door de FSMA en de FOD Economie. Om de belangen van de consument te waarborgen is er ook heel wat wetgeving en regelgeving om de attitude van de makelaar t.a.v. de klant te kaderen en te sturen.

Dit leidt meer en meer tot IDD-stress: de makelaars zwemmen door een grote oceaan van wetten en regels en zien enkel water en geen land. Het leidt tot onzekerheid in de relatie met de klant. Welke instructies moeten

de medewerkers volgen? Is de klant voldoende gescreend qua verlangens en behoeften? Is het advies voldoende? Net zoals op andere terreinen in de samenleving verruimen ook de relaties met de klant. Wanneer een klant meent dat hij niet de passende dienstverlening heeft gekregen, grijpt deze snel naar de grote middelen met klachten en eventueel gerechtelijke procedures.

DE HET GAAT OM GEDRAGSREGELS

De makelaar straalt deskundigheid en integriteit uit. Hij zet zich op loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van de klanten.

Deze attitude heeft de wetgever in regels gegoten: de gedragsregels. Gedragsregels beschermen consumenten door te voorkomen dat ze financiële producten kopen die niet passen bij hun risicoprofiel of beleggingsdoelstellingen en door te vermijden dat de belangen van verzekeringsondernemingen boven die van consumenten gaan. De zorgplicht is een sleutelelement van de gedragsregels in de verzekeringssector, net als in de banksector.

Voor de verzekeraars zijn er de IDD-gedragsregels. Die regels strekken ertoe de klanten beter te beschermen en voor een zeer sterke integriteits- en compliancecultuur te zorgen binnen de sector. De IDD-regels dateren van eind 2018 en vinden hun oorsprong in de Europese richtlijnen. Deze Europese regels hielden echter geen grote

wijzigingen in voor België. België liep met AssurMiFID voor op de invoering van IDD die reeds in 2015 in ons land werd ingevoerd. Het was toen een uitbreiding van de bancaire MiFID-gedragsregels om een gelijk speelveld tussen de bank- en de verzekeringssector te creëren.

DE FSMA KIJKT TOE

De FSMA houdt toezicht op de naleving van de gedragsregels. Sinds 2019 voert de FSMA hieromtrent inspecties bij de verzekeringsondernemingen en de makelaars. Bij de adviesverstrekking over spaar- of beleggingsverzekeringen gaat ze na of de geschiktheidstest correct werd uitgevoerd. Bij schadeverzekeringen checkt ze of de aangekochte producten aansluiten bij de verlangens en behoeften van de klanten. De FSMA stelde vast dat deze tests soms louter formeel uitgevoerd werden of zelfs helemaal niet. De IDD overstijgt bovendien de directe klantenrelatie. De context waarin het kantoor werkt en de afspraken ('inducements') met de verzekeringsondernemingen kunnen tevens de belangen van de klant schaden. Door bepaalde afspraken of gedragingen kan de makelaar zijn belang vooropstellen. Daarom legt IDD ook regels op inzake de belangenconflicten en de inducements (reizen). De IDD gaat hiermee ruimer dan het productadvies.

DE PRAKTIJKGIDS HELPT OM TE INTERPRETEREN

De FSMA heeft een grote en mooie inspanning geleverd om de makelaars te



Luc Willems, advocaat en erkend bemiddelaar

ondersteunen met de 'Praktijkgids over de IDD-gedragsregels' (FSMA 2022/6 dd. 25 januari 2022).

De combinatie van de wetgeving, praktijkgids, nieuwsbrieven, de richtlijnen uit de sector én de inspecties leidt tot IDD-stress. De makelaar is zich bewust van de verplichtingen van de gedragsregels maar zwemt in het rond zonder land in zicht. Het vraagt een ernstige denkoefening over de invoering van de regels op maat van het eigen kantoor te maken. Copy-paste wordt niet aanvaard.

VERMIJDEN VAN IDD-STRESS

Deze acute stress is te vermijden. Enkel de wetgeving is juridisch bindend. De makelaar moet deze op zijn eigen niveau toepassen uitgaande van zijn eigen concrete situatie. Bij de wetgeving zijn er ook een paar hobbeltjes. De wetgeving definieert niet wat 'zorgplicht' is. Ook bepaalt de wet niet welke informatie over de verlangens en behoeften de verzekeringsmakelaar precies moet inzamelen bij de klant. Dit heeft het nadeel dat er geen strak afgelijnd juridisch kader is. Het geeft

wel de kans om naar best vermogen de attitude van de loyale, billijke en professionele makelaar toe te passen in de klantenrelatie.

Daarom is het zomaar overnemen van modeldocumenten van de sector of collega's geen goed idee. Het is wel een uitstekende basis. Het louter overnemen leidt immers tot een erg formalistische aanpak van de klantenrelatie: de documenten zijn aanwezig in het dossier maar inhoudelijk zijn ze niet accuraat.

Bij recente inspecties was de FSMA kritisch over het ondoordacht gebruiken van modeldocumenten. Het blijven modellen. De zesduizend verzekeringsmakelaars moeten deze voor hun eigen activiteit compliant en praktisch bruikbaar maken. Daarom is het cruciaal dat de makelaar zijn eigen visie ontwikkelt op basis van de eigen dienstverlening en specialiteiten. In de relatie met de klant en toezicht van de FSMA wordt door de makelaar een visie verdedigd en geen formalismen.

Luc Willems organiseert in samenwerking met Edfin twee workshops rond dit thema. Hiermee wil hij de brug maken tussen de bindende wetgeving en de praktische toepassing in het eigen kantoor. Het doel van de workshop is de juiste attitude eigen te maken en de IDD-stress achter te laten.

Je kan je inschrijven voor de workshop 'Workshop IDD/Assurmifid voor verzekeringsmakelaars: Hoe pak ik het praktisch aan in mijn kantoor?' op 5 oktober of 16 november 2023 via www.edfin.be.



Jaarverslag

Ombudsman van de Verzekeringen

Naar jaarlijkse gewoonte publiceert de Ombudsman van de Verzekeringen deze zomer ook zijn jaarverslag 2022. We vatten de cijfers en belangrijkste vaststellingen hieronder voor jou samen.

KERNCIJFERS

Na een terugval in het aantal vragen tot tussenkomst in 2021, noteert de Ombudsman van de Verzekeringen in 2022 een lichte stijging van 8%. In totaal kwamen er 7872 vragen tot tussenkomst binnen bij de ombudsdienst. Net zoals de afgelopen jaren, zijn er ook in 2022 meer klachten binnengekomen over de afhandeling van de schadegevallen dan over het beheer van het verzekeringscontract. Dit is een trend die al sinds 2020 merkbaar is.

Als we kijken naar de verschillen per verzekeringstak, zien we dat de grootste stijging t.o.v. 2021 zit bij het aantal aanvragen tot tussenkomst in de annulatieverzekering (50%). Ook bijstand (36%), brand (21%) en auto (13%) mogen een stijging optekenen. Van de 7872 vragen tot tussenkomst heeft de

Ombudsman er 3803 onderzocht. In 63% van de onderzochte dossiers ontving de consument een oplossing. In 37% van de gevallen was de vraag niet gegrond.

VERZEKERINGSONDERNEMINGEN

Ook het aantal vragen tot tussenkomst over verzekeringsondernemingen kende een stijging van 8% (7056 t.o.v. 6561 in 2021). Net als bij de kerncijfers zien we dat hier meer aanvragen over de afhandeling van schadegevallen gaan dan over het beheer van het verzekeringscontract. De voornaamste motieven voor tussenkomst zijn de toegankelijkheid en regelingstermijnen, weigering tot tussenkomst en de opzeg.

VERZEKERINGSTUSSENPERSONEN

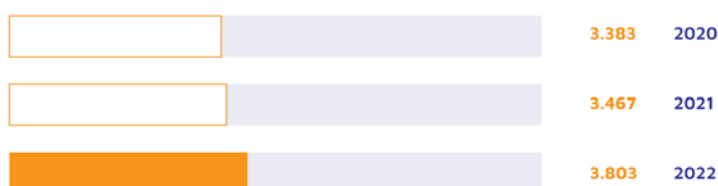
In 2022 handelde bijna 10% van de vragen van tussenkomst over de verzekeringstussenpersonen. Hier ging de tussenkomst

EVOLUTIE VAN DE VRAGEN TOT TUSSENKOMST

VRAGEN TOT TUSSENKOMST



ONDERZOCHE DE DOSSIERS



Bron: Jaarverslag 2022 Ombudsman van de Verzekeringen, Evolutie van de vragen tot tussenkomst.

eerder over het beheer van het verzekeringscontract dan de afhandeling van schadegevallen. Bij deze dossiers werden volgende motieven het vaakst ingeroepen: de inning en terugbetaling van de premie, toegankelijkheid en de regelingstermijnen en het gebrek aan advies en informatie. Zo ontving de Ombudsman regelmatig klachten over een fout die de vorige tussenpersoon heeft gemaakt na overname van een portefeuille. De nieuwe tussenpersoon vindt dan dat hij niet aansprakelijk gesteld kan worden voor fouten van zijn voorganger. In zo'n gevallen onderzoekt de Ombudsman hoe de overdracht exact gebeurd is. Ook ontving de Ombudsman enkele klachten bij de verandering van tussenpersoon. De nieuwe tussenpersoon kan namelijk niet alle aansprakelijkheid van zich afschuiven door zich te beroepen op de fouten van zijn voorganger.

De FSMA eist dan ook dat er een nieuwe behoefteanalyse gebeurt bij de vervanging van een verzekeringscontract door een nieuwe tussenpersoon.

TOEGANKELIJKHEID EN TERMIJNEN

Één van de opvallendste trends was toch een stijging van 29% in het aantal vragen tot tussenkomst over de steeds langere beheers- en antwoordtermijnen bij verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen en de moeilijkheid of zelfs onmogelijkheid om hen te bereiken. Die klachten maakten bijna één derde van de vragen uit. Vooral bij brand, auto, rechtsbijstand en leven konden veel aanvragen tot tussenkomst vastgesteld worden.

De Ombudsman geeft in zijn jaarverslag aan dat de negatieve evolutie van deze

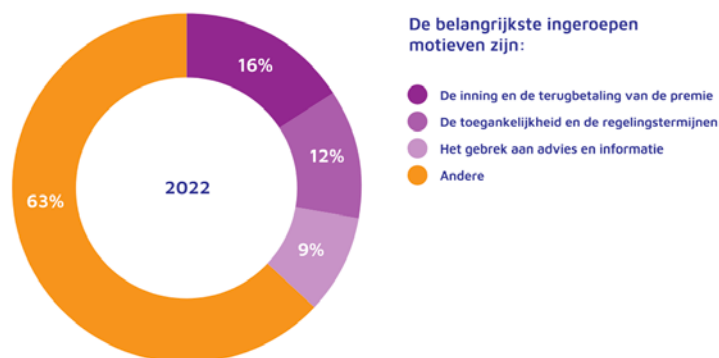
problematiek in 2022 in bijna alle verzekeringstakken vast te stellen valt. De verzekeringsmaatschappijen zijn zich bewust van het probleem en gaven in overlegmomenten met BZB-Fedafin dat ze de achterstand structureel aanpakken.

De Ombudsman erkent dat de digitale ondersteuning noodzakelijk is voor een vlotter administratief beheer, maar benadrukt ook dat digitalisering het menselijke aspect niet kan vervangen. Zo zijn sommige consumenten eerder achterdochtig over het gebruik van digitale kanalen en verkiezen ze toch een persoonlijke toelichting.

OVERSTROMINGEN

De naweeën van de overstromingen in 2021 lieten zich in 2022 nog voelen. Er werden 352 klachten ingediend. In de behandelde dossiers bleek dat de consument zich soms in de steek gelaten voelde omdat hij geen informatie ontving over de opvolging en voortgang van zijn dossier. De klachten gingen voornamelijk over het bedrag van de schadevergoeding, de beheerstermijnen en de weigering tot tussenkomst.

MOTIEVEN VAN DE Vragen TOT TUSSENKOMST



Bron: Jaarverslag 2022 Ombudsman van de Verzekeringen, Motieven van de vragen tot tussenkomst bij verzekeringstussenpersonen.

LEES JE GRAAG HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG?

Dat kan op de website van Ombudsman van de Verzekeringen.

Financiële geletterdheid in de EU

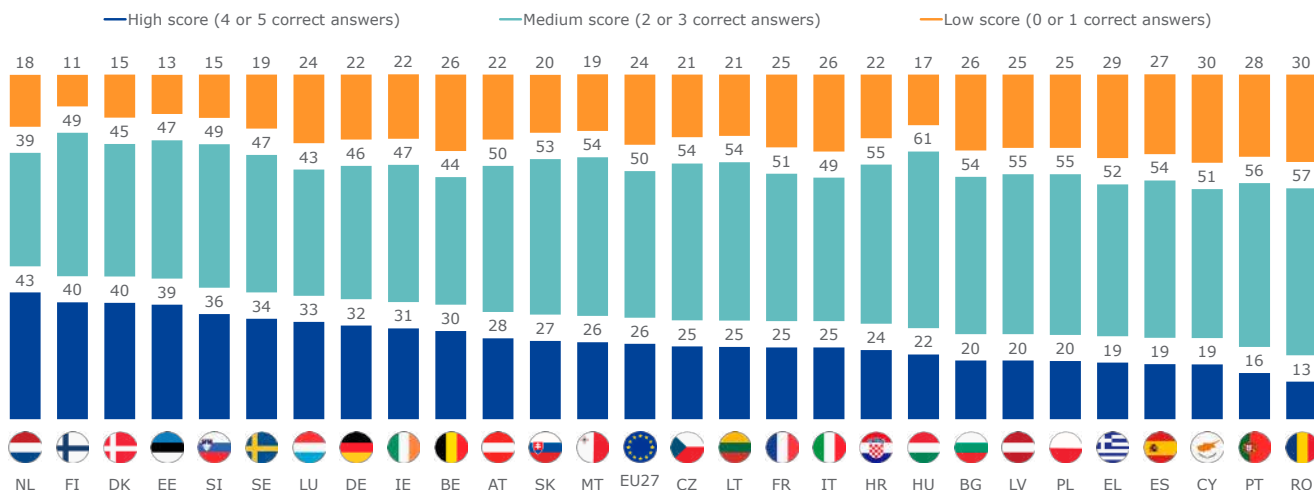
In juli van dit jaar publiceerde Eurobarometer, die opiniepeilingen doet in opdracht van de Europese Commissie, de resultaten van een onderzoek naar de financiële geletterdheid van Europeanen met de nadruk op financiële kennis en gedrag, maar ook naar het gebruik van digitale diensten, het bezit van bepaalde financiële producten en het vertrouwen in het beleggingsadvies dat ze krijgen. Voor dit onderzoek werd een steekproef van Europeanen uit verschillende Europese landen samengesteld door Ipsos. We vatten de resultaten hieronder kort voor je samen.

WEINIG VERTROUWEN

Het meest opmerkelijke resultaat van dit onderzoek was dat de burgers weinig vertrouwen hebben in het beleggingsadvies dat ze krijgen. Dit zijn bedroevende resultaten. Een groot aantal geeft aan er geen of niet al te veel vertrouwen in te hebben dat het beleggingsadvies dat ze van hun bank/verzekeraar/financieel adviseur krijgen in de eerste plaats in hun belang is. In België geeft 45% aan niet al te veel of geen vertrouwen te hebben. Slechts 35% duidde aan er veel of enigszins vertrouwen in te hebben dat het gegeven advies voornamelijk in zijn belang is.

F1 Financial knowledge score

Number of correct responses to the five financial knowledge questions (Q2, Q3, Q4, Q5, Q6) (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Bron: Flash Eurobarometer 525 (2023), Monitoring the level of financial literacy in the EU, p.11

FINANCIËLE KENNIS

Met de financiële kennis is het dan weer niet zo slecht gesteld. De financiële basiskennis van de deelnemers werd bepaald door de antwoorden die ze gaven op vijf financiële vragen. Op basis hiervan werd een financiële kennisscore toegekend aan de deelnemers. Hoe meer antwoorden ze juist hadden, hoe hoger hun score. 66% van de deelnemers antwoordde correct op de vraag of investeringen met een hoger rendement risicovoller zijn dan investeringen met een lager rendement. De vraag over hoe inflatie werkt, werd juist beantwoord door 65% van de deelnemers. Daarna namen de slaagcijfers wel wat af. 56% van de deelnemers begreep de waarde van de diversificatie bij een beleggingsportefeuille, 45% gaf een juist antwoord op de vraag over samengestelde rente en slechts 20% begreep het verband tussen rentetarieven en obligatiekoersen. Deze scores staan in relatief schril contrast met hoe de respondenten zichzelf inschatten voor het onderzoek. Iets meer dan de helft van de deelnemers schatte zijn financiële

kennis ongeveer gelijk aan die van zijn volwassen landgenoten. Één vierde van de respondenten had dan weer het gevoel dat zijn financiële kennis hoger was dan zijn landgemiddelde. Slechts 16% schat zijn kennis eerder laag of heel laag in.

Over het algemeen scoorde 26% van de EU-respondenten zeer hoog op financiële kennis, zij gaven op 4 of 5 vragen het juiste antwoord. De helft van de respondenten had 2 of 3 vragen juist en kreeg hiervoor een medium score. De lage score werd toegekend aan 24% van de respondenten (zelfs 26% in België). Zij gaven geen enkel juist antwoord of slechts één juist antwoord. De best scorende EU-landen bleken Nederland, Denemarken en Finland te zijn. Portugal, Griekenland en Roemenië bengelen onderaan het rijtje.

Volgens het onderzoek halen mannen (34%) over het algemeen vaker een hoge score (4 tot 5 juiste antwoorden) in vergelijking met vrouwen (19%). Vooral volwassenen boven de 39 jaar, respondenten met een hoog

opleidingsniveau, bedienden en zelfstandigen lijken vaker een hoge score te halen op financiële kennis.

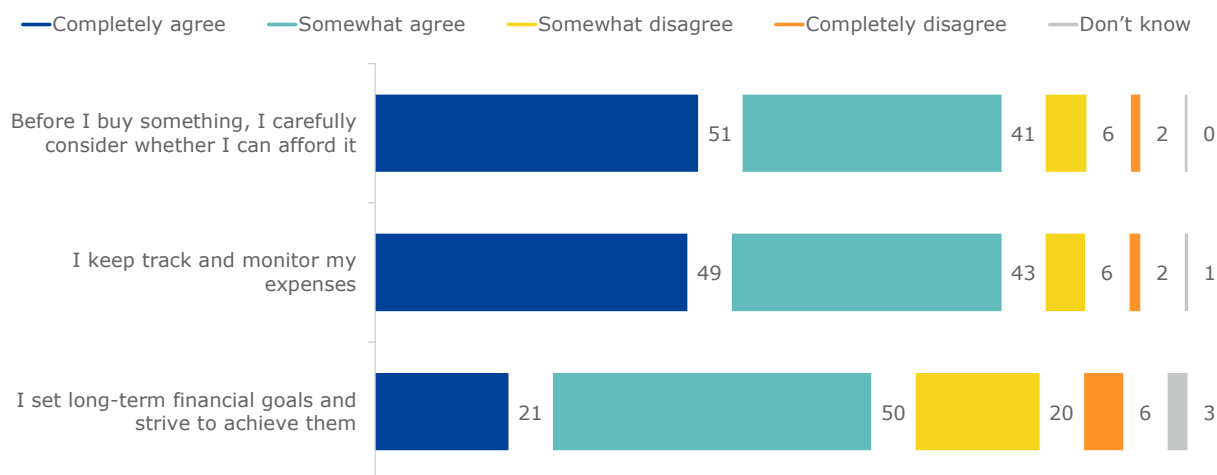
FINANCIËEL GEDRAG

Om het financieel gedrag van de respondenten in kaart te brengen, werden er ook weer vijf vragen gesteld. Denken de respondenten na of ze een aankoop kunnen veroorloven alvorens hem te doen? 51% zegt van wel, 41% geeft aan hier min of meer mee eens te zijn. Zowat dezelfde resultaten gelden voor de vraag of de respondenten hun uitgaven bijhouden en controleren. Ongeveer 7 op 10 van de enquêtedeelnemers geeft ook aan financiële doelstellingen te hebben op lange termijn en streeft er ook naar die na te komen.

Op basis van stellingen over bovenstaande onderwerpen werd ook een financiële gedragsscore bepaald. Hoe vaker akkoord werd gegaan met een 'financieel verstandige' keuze, hoe hoger de score. Gemiddeld scoort 65% van de EU-deelnemers hoog op financieel gedrag (akkoord met alle stellingen), 28% gemiddeld (akkoord met



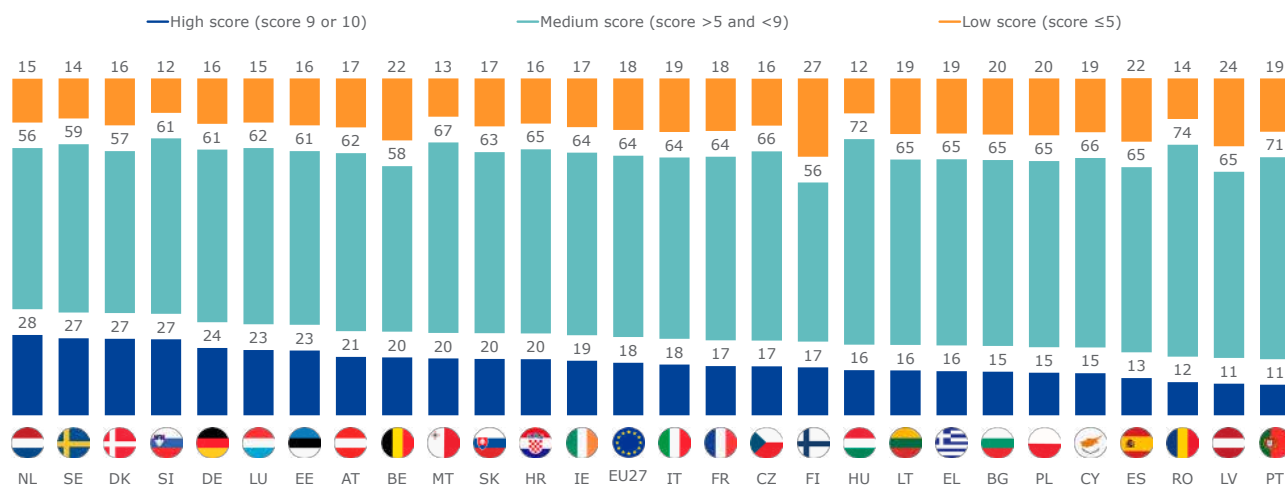
Q7 To what extent do you agree or disagree with the following statements? (% EU27)



Base: All respondents (n=26 139)

F3 Overall financial literacy score

Sum of financial knowledge score and financial behaviour score (with equal weight for each score) (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Bron: Flash Eurobarometer 525 (2023), Monitoring the level of financial literacy in the EU, p.17

2 stellingen) en 8% laag (akkoord met maximum 1 stelling). België scoort hier gemiddeld niet zo best: 61% haalt een hoge score, 28% een medium score en 11% een lage.

FINANCIËLE GELETTERDHEID

Het gewogen gemiddelde van de financiële kennisscore en de gedragsscore leidt uiteindelijk tot de financiële geletterdheidsscore, die gaat van 0 tot 10. Achttien procent van de deelnemers scoort hoog met een 9 of 10, 64% scoort gemiddeld (>5 en <9) en 18% scoort laag met alle getallen lager of gelijk aan 5. Wat hier opvalt is dat maar liefst 22% van de Belgen laag scoort op financiële geletterdheid. Dit is de op 3 na laagste score op Finland en Litouwen na. Beste van de klas is hier alweer Nederland, op de voet gevolgd door Zweden, Slovenië en Denemarken. België maakt zijn score min of meer goed omdat 20% van de Belgische deelnemers dan weer een hoge score haalt. Op die manier scoren we dan toch weer beter dan het EU-gemiddelde.

DIGITALE FINANCIËLE DIENSTEN, FINANCIËLE WEERBAARHEID & INCLUSIE

Naast de financiële geletterdheid werd er ook gepolst naar hoe comfortabel Europeanen zich inmiddels voelen met digitale financiële diensten, bv. een mobiele bankapp. Uit het onderzoek bleek dat 77% zich hier inmiddels vertrouwd genoeg mee voelt. Daarnaast waren ook financiële weerbaarheid en inclusie deel van het onderzoek. Hiervoor werd er gekeken naar wat voor verzekeringen en beleggingen de respondenten aangaven te hebben. De populairste producten waren hier niet-levensverzekering (46%), levensverzekering (31%) en beleggingsproducten (24%).

Ook werd er gevraagd naar hoe lang de deelnemers denken in staat te zijn om in hun levensonderhoud te blijven voorzien als ze hun grootste bron van inkomsten zouden verliezen. Hier zien we grote verschillen tussen West- en Oost-Europa. Ongeveer

de helft van de West-Europeanen gaf aan dat ze minstens 3 maanden, maar geen 6 maanden of 6 maanden of meer zou kunnen overbruggen. Één vijfde van de Oost-Europeanen gaf aan geen noodspaargeld te hebben.

Bovendien gaf ook een meerderheid van de respondenten in de hele EU aan dat ze 'niet al te veel vertrouwen' (32%) of 'helemaal geen vertrouwen hebben' (22%) in het feit dat ze genoeg geld zouden hebben om comfortabel te leven tijdens hun pensioen, wat toch een jammere vaststelling is.

WIL JE GRAAG DE VRAGEN BEKIJKEN OF BEN JE BENIEUWD NAAR DE SCORE VAN ALLE EU-LANDEN?

Lees dan het volledige Eurobarometer-rapport op <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953>.

De geknipte verzekeringen voor kappers en barbershops in één pakket!



In het Pack Kapper & Barbier combineert uw klant de basisverzekeringen voor zijn zaak: Brand, BA en - als hij personeel in dienst heeft - Arbeidsongevallen. En voor een optimale bescherming tegen de risico's van zijn vak voegen we daar allerlei extra dekkingen aan toe. Zonder bijpremie.

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

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



Je Makelaar Je beste Verzekering

WORD NU LID
EN GENIET TOT EIND 2023
VAN 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 2024.



WWW.BZB-FEDAFIN.BE