

Momentum

28^e jaargang | driemaandelijks | september 2026

03/'26



Ik neem geen positie in
zonder de sector te consulteren

BENTHURST BROKER SURVEY 2025

U KOOS VIVIUM ALS REFERENTIEPARTNER VOOR LEVENSVZERZKERINGEN



Benthurst

Ons aanbod sparen en beleggen laat zien waarom:

- Eenvoudig contracten opstellen en beheren in Life-Connect
- Pensioensparen en langetermijnsparen in ETF's
- VAPZ en RIZIV: combinatie tak 21 en tak 23 mogelijk
- Vivium Selection: fondsenkeuze en opvolging door Vivium
- Transparante kostenstructuur

VERZEKER DE FINANCIËLE
TOEKOMST VAN UW KLANTEN,
NU ÉN LATER



Je Makelaar Je beste Verzekering

Edito

Albert Verlinden



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

Momentum is een uitgave van BZB-Fedafin.

Verschijnt driemaandelijks.

Oplage: NL: 4900, FR 2850

Verspreiding: NL: 4900, FR 2850

BZB-Fedafin

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

0466-737-571 RPR Gent, afdeling Oudenaarde

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

Verantwoordelijke uitgever

Albert Verlinden

Einestraat 21 | 9700 Oudenaarde

albert@bzb-fedafin.be

De redactie van Momentum en de verantwoordelijke uitgever streven naar de grootst mogelijke betrouwbaarheid van de gepubliceerde informatie, waarvoor zij echter niet aansprakelijk gesteld kunnen worden. De inhoud kan geenszins als een commercieel aanbod worden beschouwd.

Adverteren in Momentum?

Neem contact met ons op via

info@bzb-fedafin.be

055 30 59 89

Een sector in beweging, een vereniging in actie

Beste collega,

De voorbije maanden toonden opnieuw hoe snel onze sector evolueert. Nieuwe regelgeving, verplichtingen en verwachtingen van toezichthouders dwingen zelfstandige tussenpersonen zich voortdurend aan te passen. Dat vraagt inspanningen op het terrein en bevestigt het belang van een sterke beroepsvereniging die haar leden ondersteunt, informeert en vertegenwoordigt.

Een recent voorbeeld is de inwerkingtreding van de bankierseed op 15 juli. Hoewel de principes - integriteit, professionaliteit en klantgerichtheid - voor zelfstandige bankagenten vanzelfsprekend zijn, roept deze verplichting praktische vragen op. Daarom bieden wij voor zelfstandige bankagenten en hun medewerkers een specifiek webinar on demand aan, naast bijkomende toelichtingsmomenten om ervaringen en vragen te bespreken.

De bankierseed is niet het enige dossier dat aandacht vraagt. Ook de omzetting van de nieuwe Europese richtlijn inzake consumentenkrediet staat hoog op de agenda en heeft een aanzienlijke impact op de dagelijkse praktijk. Daarom organiseren wij een themadag die de belangrijkste wijzigingen praktisch toelicht en vertaalt naar de werking van de zelfstandige kredietbemiddelaar.

Ook rond de nieuwe regels inzake financiële diensten op afstand hebben wij een uitgebreide FAQ opgesteld met antwoorden op de meest voorkomende vragen en onduidelijkheden. Zo zetten wij complexe regelgeving om in bruikbare, praktische informatie.

Naast deze ondersteuning blijft BZB-Fedafin achter de schermen de sectorbelangen behartigen. De afgelopen maanden overlegden wij intensief over verschillende inmiddels doorgevoerde wetwijzigingen. Tegelijk volgen wij dossiers die binnenkort aan de Kamer worden voorgelegd of verder moeten worden uitgewerkt. Daarbij verdedigen wij consequent de rol en meerwaarde van de zelfstandige tussenpersoon.

Ik kijk ernaar uit velen onder jullie opnieuw te ontmoeten tijdens ons congres in oktober, een ideale gelegenheid om samen stil te staan bij de uitdagingen en opportuniteiten voor onze sector. Want één zaak staat vast: hoe sterk de regelgeving ook verandert, de kracht van onze sector blijft gebouwd op deskundigheid, persoonlijk advies en vertrouwen. En precies daarvoor blijven wij ons elke dag inzetten.

Met vriendelijke groeten,

Albert Verlinden

Voorzitter BZB-Fedafin





inhoud

- 2 Nieuws in het kort
- 4 AI gebruiken op kantoor?
Dit moet je weten
- 6 Wat betekent het nieuwe AML
Package voor de financiële
tussenpersoon?
- 10 Interview met David Clarinval:
'Regelgeving moet beschermen,
niet verzwaren'
- 16 Nieuwe regels voor financiële
diensten op afstand
- 22 Interview kredietgever BNP
Paribas Fortis Credit Brokers:
'Onze ambitie is duidelijk: de
referentiepartner worden voor
onafhankelijke kredietmakelaars
in België'
- 26 Interview kredietgever
Patronale Life:
'Voor advies en een luisterend
oor blijft de kredietbemiddelaar
onmisbaar'
- 29 Jaarverslag FSMA 2025
- 32 Vivium Digital Awards 2026
Moving forward. Together.
- 36 Succesvolle bedrijven hebben
een sterke klantencultuur

Nieuws in het

Nieuwe wetgeving consumentenkrediet

De federale wetgever heeft de regels rond **consumentenkrediet** grondig hervormd. De nieuwe wetgeving brengt strengere verplichtingen mee op het vlak van informatieverstrekking, kredietwaardigheidsbeoordeling, dossieropbouw, reclame en adviesverlening. Ook de aandacht voor digitalisering en artificiële intelligentie neemt toe.

Voor zelfstandige kredietbemiddelaars zullen de gevolgen vooral voelbaar zijn in de dagelijkse praktijk: dossiers zullen uitgebreider moeten worden onderbouwd, bewijsstukken worden belangrijker en processen zullen nog beter gedocumenteerd moeten worden.

Tijdens de voorbereiding van deze hervorming heeft BZB-Fedafin haar input

gegeven en heeft ze, gelet op de zwaardere kredietwaardigheidsbeoordeling, opnieuw aangedrongen op een rechtstreekse toegang tot de CKP voor kredietbemiddelaars. Dit dossier krijgt in 2026 een vervolg.

Benieuwd wat deze nieuwe wetgeving concreet betekent voor jouw werking? Schrijf je dan in voor één van de **themapaden Kredietbemiddeling 2.0: nieuwe wetgeving & AI** van Edfin. Als lid van BZB-Fedafin of medewerker van PC 341 neem je gratis deel aan deze opleiding.



Scan Me



Agentenvergaderingen bankierseed

Sinds 15 juli is de bankierseed van kracht in onze sector. De eed heeft een rechtstreekse impact op bankagenten, leidinggevenden en medewerkers die bankdiensten verlenen. Om onze leden hier optimaal in te ondersteunen en de gevolgen op het vlak van verplichtingen, gedragsregels en mogelijke sancties te duiden, organiseert BZB-Fedafin in samenwerking met Edfin **verschillende agentenvergaderingen**. De vergaderingen zijn gratis voor onze leden en leveren opleidingsuren op.

Tijdens die vergaderingen wordt dieper ingegaan op bovenstaande zaken en stellen we ook onze modellen voor, die jou moeten helpen om mogelijke negatieve impact

op te vangen in het geval iemand in je onderneming een sanctie krijgt opgelegd. Je vindt de modellen in de Sectorbib onder Modeldocumenten op onze website www.bzb-fedafin.be.

Daarnaast hebben we ook speciaal voor onze leden **webinars** opgezet. Voorzitter Albert Verlinden richt zich in zijn webinar specifiek tot onze leden in hun hoedanigheid van tussenpersoon en werkgever en gaat dieper in op hun verantwoordelijkheden omtrent de bankierseed. Jurist Jeroen Tassenoy licht op zijn beurt de bankierseed en zijn impact toe voor de werknemers van onze leden.

kort

Grote doorbraak rond goldplating IDD-richtlijn

Na jaren intensief lobbywerk van BZB-Fedafin heeft de federale regering hervormingen goedgekeurd die de werking van de verzekeringsmarkt aanzienlijk zullen moderniseren. Met deze reeks maatregelen komt de regering tegemoet aan één van de prioritaire standpunten waar BZB-Fedafin al

jaren voor pleit: de Belgische interpretatie van verzekeringen met een beleggingscomponent worden herzien.

Zo wordt de *goldplating* die in 2016 was gebeurd bij de omzetting van de IDD-richtlijn in Belgische wetgeving deels terugschreefd.

Dit heeft de afgelopen jaren onnodige administratieve en reglementaire lasten met zich meegebracht, zowel voor jou als tussenpersoon als voor jouw klanten. Door dit nu terug te draaien, zetten we een belangrijke stap naar een evenwichtiger en werkbaarder regelgevend kader.

Survey bankmakelaars



In juni kregen de bankmakelaars een MiFID-survey toegestuurd van de FSMA. Om haar leden optimaal te kunnen ondersteunen,

heeft BZB-Fedafin aan de FSMA meer context en verduidelijking gevraagd. De survey werd opgezet vanuit gedragstoezicht en past binnen de controle-opdracht van de FSMA om een inschatting te maken van de sector. Het betrof een eenmalige survey, geen periodieke oefening. De survey zelf kon geen aanleiding geven tot sancties of maatregelen.

Om de vragen van onze leden-bankmakelaars te beantwoorden, heeft BZB-Fedafin een gratis **workshop** georganiseerd in samenwerking met advocaat Luc Willems.

AML-vragenlijst

Begin dit jaar kreeg een selectie van verzekeringsmakelaars de AML-vragenlijst toegestuurd. Inmiddels werd een nieuwe versie van deze vragenlijst uitgestuurd, ditmaal naar tussenpersonen of holdings die actief zijn in meerdere lidstaten.

We stelden vast dat enkele tussenpersonen ten onrechte werden aangeschreven. Dat was het geval omdat ze bijvoorbeeld "holding" in hun naam hadden of de NACE-code gelinkt aan de activiteit van holdings (foutief) actief stond in de KBO.

BZB-Fedafin stond deze leden bij in hun communicatie met de FSMA om dit op te lossen. Ze kregen dan ook de bevestiging



dat ze de nieuwe versie van vragenlijst niet hoefden in te vullen. Laat dit wel een reminder zijn om te controleren of jouw KBO-dossier volledig up-to-date is. De correcte NACE-codes vind je op onze website onder Sectorbib, Beroepsinfo.



Digitale vooruitgang... met een duidelijke kloof

Het nieuwe Belgian Digital Economy Overview toont aan dat België blijft vooruitgaan in zijn digitale transitie. Maar achter die positieve evolutie schuilt een belangrijke realiteit: digitale vaardigheden zijn nog lang niet vanzelfsprekend voor iedereen. Vooral de grote groep 55-plussers scoort niet goed en ook laagopgeleiden lopen een groot risico op digitale uitsluiting.

Toch **een aandachtspunt voor onze leden**, want een aanzienlijk deel van hun klanten beschikt dus niet over de nodige digitale vaardigheden om vlot mee te zijn.

Dat benadrukt nogmaals het belang van het behoud van toegankelijke, fysieke kantoren met vertrouwenspersonen die de mensen kunnen begeleiden. Want niet elke klant vindt zijn weg online. En net dan maakt persoonlijke begeleiding het verschil – om te informeren, gerust te stellen en keuzes begrijpelijk te maken.

AI gebruiken op kantoor? Dit moet je weten

A man with short brown hair and a beard, wearing a dark blue suit jacket over a white button-down shirt, stands on the left side of the page. In the foreground, a white and blue robotic hand is visible, reaching towards the center. The background is a solid light blue.

JEROEN TASSENOY,
jurist bij BZB-Fedafin

Voor de zomer publiceerden we in de juni-editie van Momentum een artikel over het gebruik van AI op kantoor. Dat dit thema leeft, bleek duidelijk uit de vele reacties en vragen die we sindsdien van jullie mochten ontvangen. Hoewel de meeste vragen betrekking hadden op individuele situaties, selecteerden we enkele vaker terugkomende en algemene vragen die we ook voor de bredere lezersgroep van Momentum relevant vinden. Je leest ze hieronder.

Mijn aanbieder van telefoniediensten voorziet in een AI-assistent die gesprekken volgt en nadien samenvat. Mag dit?

Betreft het een AI-assistent die continu op de achtergrond meeluistert, zonder verwittiging van de klant of zonder mogelijkheid om die uit te zetten? Dan zijn wij de mening toegedaan dat dit niet toegelaten is. Er stelt zich hier een probleem met de naleving van de GDPR-regels. Ook wanneer het gesprek niet letterlijk wordt opgenomen, maar enkel automatisch wordt geanalyseerd of samengevat, is er sprake van verwerking van persoonsgegevens.

Bijkomend moet er een verwerkingsgrond zijn. Veelal is dat de toestemming van de persoon zelf. Als hij echter niet weet dat een AI-assistent meevolgt, kan hij uiteraard geen toestemming geven. Andere verwerkingsgronden (vb. gerechtvaardigd belang, uitvoering overeenkomst,...) zijn hier minder van toepassing.



Bovendien volgen uit de GDPR-regels nog andere verplichtingen. Een belangrijke verplichting is het recht op verwijdering. Controleer bij de aanbieder van het telefoniesysteem zeker de volgende zaken: op welke server worden de gesprekken opgeslagen (Europees of niet)? Hoe eenvoudig kan je de gesprekken zelf verwijderen? Hoelang worden ze bewaard?

Conclusie: Hoewel het gebruik van dergelijke software mogelijk is, is de nodige omzichtigheid geboden. Zorg er steeds voor dat de klant ten eerste duidelijk wordt geïnformeerd over het feit dat een AI-assistent het gesprek meevolgt en ten tweede dat hij hier expliciet mee instemt. Een klant apprecieert duidelijke en voorafgaande communicatie.

Ik wil mijn klantenlisting volledig door AI laten analyseren, met de vraag om klanten te koppelen aan producten die voor hen interessant kunnen zijn.

Hier geldt dezelfde redenering als hierboven: het AI-systeem verwerkt persoonsgegevens, dus er moet een verwerkingsgrond zijn. Heeft de klant toestemming gegeven? Kan je aantonen dat de verwerking noodzakelijk is voor het kantoor? De kans is klein dat aan die voorwaarden voldaan is.

Laat je in elk geval zeker niet verleiden om hiervoor gratis tools zoals ChatGPT of Claude te gebruiken. Jouw data worden in veel gevallen opgeslagen op servers buiten Europa en je weet vaak niet wat ermee gebeurt. Voor je het weet, staat jouw volledige klantenlijst online en mag je de rest van de werkweek gebruiken om jouw klanten te verwittigen.

Werk je met geanonimiseerde of sterk beperkte gegevens, dan kan de beoordeling anders liggen. Het uitgangspunt blijft wel: voer geen volledige klantenlijst in een externe AI-tool in zonder voorafgaande controle.

Wat is het verschil tussen een gratis AI-tool en een betalend abonnement? Waarom wordt werken met een gratis AI-tool afgeraden?

Kijk gerust eens naar de instellingen van de gratis versies van bv. ChatGPT. Als je hier niets aan verandert, staat bij de gratis versie automatisch aangevinkt dat jouw data gebruikt mogen worden om de AI-modellen te trainen.

Dat betekent ook dat gevoelige bedrijfsdata of klantgegevens zomaar in antwoorden aan andere gebruikers kunnen verschijnen. Vaak voldoen de gratis tools niet aan de strenge GDPR-vereisten.

Een klant vraagt advies over zijn globale beleggings- of verzekeringsportfeuille. Ik voer zijn klantenfiche + portefeuille in en vraag AI een voorstel te doen voor

beleggings- of verzekeringsadvies. Kan dat? En moet ik daar transparant over zijn naar de klant toe?

Hier herhalen we in de eerste plaats wat we eerder schreven: zorg ervoor dat de tool enerzijds GDPR-proof is en anderzijds ook voldoende waarborgen biedt qua dataopslag.

Komen we vervolgens tot het analyseverhaal. In de Momentum van juni lichtten we al toe dat een AI-systeem dat zelf beslissingen kan maken, die rechtstreekse gevolgen hebben voor de klant, de stempel 'hoog risico' krijgen. Hier worden strenge beveiligingsmaatregelen aan gekoppeld. Ook de zorgplicht speelt: als makelaar of agent moet je kunnen verantwoorden waarom een product passend en geschikt is voor de klant en op welke manier dat product voldoet aan diens behoeften.

Zorg er dus voor dat zo'n AI-systeem nooit zelf een eindbeslissing neemt waar geen menselijk toezicht meer op is. Stel het systeem zo in dat het wel een voorstel doet, maar het uiteindelijke resultaat altijd geverifieerd wordt door jezelf of door een medewerker.

Ik maak via AI een webinar waarbij het lijkt alsof ik zelf aan het woord ben, ook al is het volledig kunstmatig. Kan dat?

Dat noemen we een deepfake. Op zich is dat toegelaten als je je eigen afbeelding gebruikt. Hier geldt wel een transparantieplichting: het moet voor de kijker duidelijk zijn dat de inhoud kunstmatig werd gecreëerd. Een disclaimer of symbool volstaat.

Denk bijvoorbeeld aan een korte melding bij het begin van de video: "Deze video werd met behulp van AI gegenereerd."

Ik heb een informatieve tekst over nieuwe regelgeving opgesteld via AI. Ik heb echter alles zelf nagelezen en hier en daar wat zaken aangepast of verbeterd. Geldt de transparantieplichting hier?

Neen. De AI Act stelt duidelijk dat de verplichting niet van toepassing is wanneer er nog menselijk toezicht is geweest.

Lees je het werk nog na of voer je nog een redactionele controle uit, dan moet je niet noodzakelijk vermelden dat het artikel initieel door AI werd opgesteld.

Dit was een greep uit de courante vragen die we bij BZB-Fedafin ontvangen. Heb je zelf nog een praktische case waarbij je niet zeker bent hoe het gebruik van AI geregeld is? Neem dan gerust contact met ons op via info@bzb-fedafin.be.

Wat betekent het nieuwe **AML Package** voor de financiële tussenpersoon?

De Europese Unie hervormt haar antiwitwaskader grondig. Met het nieuwe AML Package wil Europa een einde maken aan de versnipperde aanpak van de strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering. De hervorming van het Europese antiwitwaskader is er niet zomaar gekomen. Ze is vooral een reactie op een aantal tekortkomingen die de voorbije jaren aan het licht kwamen.



VERA VANDENBERGHE,
juriste bij BZB-Fedafin

DEZE HERVORMING KWAM ER NIET ZOMAAR

1. Te veel verschillen tussen de lidstaten

Tot voor kort bestond het Europese AML-kader uit 5 opeenvolgende richtlijnen die elke lidstaat zelf moest omzetten in nationale wetgeving. Daardoor ontstonden verschillen in regels, interpretaties en toezicht tussen de lidstaten. Wat in het ene land als voldoende werd beschouwd, kon elders anders worden beoordeeld.

2. Grensoverschrijdende financiële criminaliteit binnen Europa

Geldstromen stoppen niet aan de landsgrenzen. Criminele organisaties maken gebruik van complexe vennootschappen en internationale structuren. Hierdoor groeide het besef dat nationale toezichthouders alleen niet altijd voldoende grip hebben op grensoverschrijdende risico's. Een meer gecoördineerde Europese aanpak werd noodzakelijk.

3. Nieuwe risico's en digitalisering

De financiële sector is sterk geëvolueerd. Digitale dienstverlening, online onboarding, instant payments en cryptoactiva creëren nieuwe opportuniteiten, maar ook nieuwe risico's. De bestaande regelgeving was niet altijd aangepast aan deze ontwikkelingen.

4. Meer focus op effectiviteit

Een belangrijke kritiek op het oude systeem was dat instellingen vaak konden aantonen dat ze procedures hadden, zonder dat duidelijk was of die procedures ook werkelijk effectief waren. Daarom was het nodig de focus te verschuiven van een "tick-the-box"-benadering naar aantoonbare resultaten, effectieve transactiemonitoring en risicobeheer.

WAT OMVAT HET AML PACKAGE?

Met het nieuwe AML Package kiest Europa resoluut voor meer harmonisatie. Centraal staat een “single rulebook” dat rechtstreeks van toepassing zal zijn in alle lidstaten. Het uitgangspunt is eenvoudig: wie vergelijkbare risico's beheert, zal ook aan vergelijkbare verplichtingen moeten voldoen.

De harmonisatie bestaat uit 4 verschillende bouwstenen.

- De **AMLR (Anti-Money Laundering Regulation)**, een verordening die rechtstreeks van toepassing is in alle lidstaten van de Europese Unie en die uniforme regels vastlegt voor o.a. klantenonderzoek, risicobeoordeling en meldingsverplichtingen.
- De **AMLD6 (Anti-Money Laundering Directive) of 6^{de} AML-richtlijn**, die onder meer de organisatie van het toezicht en de samenwerking tussen de nationale toezichthouders en de financiële inlichtingeneenheden (CFI in België) harmoniseert.
- De **AMLAR (Anti-Money Laundering Authority Regulation)**, een verordening die een nieuwe Europese toezichthouder AMLA in het leven roept, die het toezicht binnen de EU zal coördineren. AMLA zal ook technische normen, richtsnoeren en aanbevelingen uitwerken die moeten zorgen voor een meer uniforme en effectieve aanpak van witwaspraktijken in de hele Europese Unie. Deze nieuwe toezichthouder werd in juli 2025 opgericht, maar zal pas vanaf 1 januari 2028 volledig operationeel zijn.
- De aangepaste **Transfer of Funds Regulation (TFR)**, die ook rekening houdt met nieuwe fenomenen zoals cryptoactiva en de overdracht ervan transparanter maakt zodat ze gemakkelijker traceerbaar zijn en kunnen worden geblokkeerd.

BZB-FEDAFIN AAN ZET

1. Europese AML survey

BZB-Fedafin heeft al heel wat werk verzet achter de schermen. Zo zal de jaarlijkse FiMis-survey in 2028 vervangen worden door een Europese survey. AMLA heeft daartoe reeds voorbereidend werk geleverd en om hun methodologie te testen, heeft AMLA dit jaar reeds in samenwerking met de FSMA een 100-tal Belgische makelaars gecontacteerd die verplicht de survey moesten invullen en hun opmerkingen kenbaar moesten maken.

Als beroepsvereniging van de verzekeringstussenpersonen vonden we het dan ook noodzakelijk zelf dit ontwerp van vragenlijst door te nemen.

Onze grootste opmerking was dat de vragenlijst niet voldoende afgestemd was op de financiële tussenpersoon. De maatschappijen en de tussenpersonen werden namelijk in dezelfde categorie onderverdeeld, waardoor sommige vragen buiten proportie of niet relevant waren voor de tussenpersonen. Er werden ook veel te veel data opgevraagd die niet ofwel moeilijk op te leveren viel.

We hebben gelobbyd via BIPAR (de Europese beroepsvereniging

van de verzekeringstussenpersonen) om de lijst meer af te stemmen op de tussenpersoon. We hebben bovendien onze bemerkingen ook rechtsreeks overgemaakt aan AMLA evenals aan de FSMA.

2. RTS (regulatory technical standards)

Hoewel de AMLR het algemene regelgevend kader vastlegt, zullen de daadwerkelijke complianceverplichtingen in belangrijke mate worden vormgegeven door de Regulatory Technical Standards (RTS). Deze technische standaarden, uitgewerkt door AMLA en formeel vastgesteld door de Europese Commissie, zullen bepalen hoe financiële instellingen en tussenpersonen hun klantenonderzoek, risicobeheer en rapporteringsprocessen concreet moeten organiseren.

Ook hier konden wij onze input geven op de ontwerpen van RTS. Dit gebeurde via de Europese beroepsvereniging BIPAR, die alle opmerkingen van de diverse nationale beroepsverenigingen gebundeld heeft.

JULI 2027 WORDT EEN KANTELPUNT

Voor financiële tussenpersonen is momenteel nog veel uitvoeringswerk in voorbereiding door AMLA, via RTS'en, richtsnoeren en technische standaarden die tegen 2027 verder zullen verduidelijken hoe deze verplichtingen concreet moeten worden toegepast.

Hoewel de voorbereidingen al lopen, wordt **10 juli 2027** het echte sleutelmoment. Dan worden de AMLR en AMLD6 volledig van toepassing. Tegen die tijd moeten alle onderworpen entiteiten hun processen, controles en governance op punt hebben staan.

Financiële tussenpersonen doen er dan ook goed aan om vandaag al kritisch te kijken naar hun procedures, governance en datakwaliteit. Want in het nieuwe Europese AML-kader wordt niet alleen gekeken of procedures aanwezig zijn, maar vooral of ze effectief bijdragen aan de strijd tegen financiële criminaliteit.

VAN PROCEDURES NAAR EFFECTIVITEIT

Misschien wel de belangrijkste mentaliteitswijziging in het nieuwe Europese kader is de verschuiving van formele naleving naar aantoonbare effectiviteit. Procedures op papier zijn niet langer voldoende. De vraag van toezichthouders zal steeds minder luiden: “Hebt u procedures?” maar steeds vaker: **“Werken uw procedures daadwerkelijk?”**

Dit laat zich gelden op verschillende vlakken: de identificatie en verificatie van klanten wordt verder aangescherpt, naast KYC (know your customer) komt ook KYT (know your transaction) nadrukkelijker in beeld en de identificatie van uiteindelijk begunstigen wordt een centraal aandachtspunt. Europa wil:

- meer uniforme UBO-definities;
- strengere verificatieverplichtingen;



- betere controle van complexe eigendomsstructuren;
- meer aandacht voor discrepanties tussen klantinformatie en UBO-registers.

Voor tussenpersonen betekent dit dat men niet langer uitsluitend mag vertrouwen op verklaringen van de klant, maar steeds meer moet aantonen dat de informatie ook effectief werd geverifieerd.

Europa brengt ook nieuwe sectoren onder het AML-kader, namelijk de kredietmakelaars voor hypotheek- en consumentenkrediet. Dat betekent dat zij in principe dezelfde basisverplichtingen krijgen als de verzekeringsmakelaars. Er is echter een belangrijke uitzondering: kredietmakelaars die hun activiteiten uitvoeren **onder de verantwoordelijkheid van een of meerdere kredietgevers (verbonden agenten) of van andere kredietbemiddelaars (subagenten)** vallen niet onder deze bepaling.

Last but not least worden data een cruciaal onderdeel van AML-beleid. Organisaties zullen meer moeten inzetten op monitoring, documentatie en rapportering. Een goed gedocumenteerd dossier wordt belangrijker dan ooit.

MEER VERWACHTINGEN MAAR OOK KANSEN

Hoewel het AML Package nieuwe verwachtingen met zich meebrengt, biedt het financiële tussenpersonen ook de kans om hun werking verder te versterken. Een meer geharmoniseerd Europees kader zorgt immers voor meer rechtszekerheid, meer duidelijkheid over de verwachtingen van toezichthouders en een gelijkijzer speelveld binnen Europa.

BZB-Fedafin blijft de ontwikkelingen nauwgezet opvolgen en actief de belangen van de financiële tussenpersonen verdedigen, zowel op nationaal als op Europees niveau. We zullen onze leden blijven ondersteunen met aangepaste modellen, praktische richtlijnen en gerichte communicatie zodat zij zich stapsgewijs kunnen voorbereiden op de nieuwe regelgeving.

Het nieuwe AML-kader hoeft dan ook niet uitsluitend als een bijkomende compliance-uitdaging te worden gezien. Wie vandaag investeert in sterke processen, kwalitatieve klantgegevens en een doordacht risicobeheer, bouwt tegelijk aan een professionelere organisatie, meer vertrouwen bij klanten en een duurzame toekomst binnen een steeds meer geïntegreerde Europese financiële markt.



FiscAssist
powered by Assurga

FiscAssist, de reddingsboei bij fiscale controle

Ondernemers worden steeds vaker verrast door complexe fiscale controles.

Met FiscAssist zijn uw klanten gerust. DAS neemt de kosten van de accountant, expert of advocaat op zich.

Bescherm uw klanten met onze fiscale reddingsboei
- maak nu een offerte op maat aan via de Legal Risk Calculator.



www.das.be

Maatschappelijke zetel: Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel - Tel.: 02/645.51.11 KBO onder het nummer 0401.620.778. Verzekeringsonderneming toegelaten onder nr. 0687, onder de controle van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel voor de tak Rechtsbijstand.



Legal
Risk
Calculator

De kennis van je medewerkers aanscherpen?

Gratis opleidingen voor medewerkers PC 341



Maakt je kantoor deel uit van het Paritair Comité 341? Wil je de kennis en competenties van je medewerkers aanscherpen?

De financiële sector staat niet stil.

De vele evoluties in de sector maken een permanente bijscholing noodzakelijk.

Sofuba is het Vormingsfonds van het paritair comité voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten.

Met het oog op de ontwikkeling van bekwaamheden kunnen medewerkers PC 341 gratis deelnemen aan een ruim aanbod opleidingen.

Schrijf jezelf of je medewerkers in op onze nieuwsbrief met gratis opleidingen:

www.sofuba.be/nl/opleidingen



Het vertalen van de kredietaanvraag naar het gepaste krediet

19/10/2026

Live Webinar

- Hypothecaire kredieten: 4u algemeen
- Consumentenkredieten: 4u algemeen

Boost je vaardigheden - De basisprincipes voor effectief prompten binnen AI - Ranst

17/09/2026

Klassikaal - Ranst

Banking Uncovered: Fundamenten en inzichten

7/10/2026

Klassikaal - Brussel

- Bank: 6u algemeen
- Verzekeringen: 6u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 6u algemeen
- Consumentenkredieten: 6u algemeen
- Compliance: 6u algemeen

Finance Excellence Program

28/10/2026 - 13/11/2026 - 02/12/2026

Klassikaal - Antwerpen

- Bank: 16,5u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 16,5u algemeen
- Consumentenkredieten: 16,5u algemeen

Fraude & corruptie, de nieuwe uitdagingen

9/10/2026

Klassikaal - Brussel

- Bank: 3u algemeen
- Verzekeringen: 3u algemeen
- Hypothecaire kredieten: 3u algemeen
- Consumentenkredieten: 3u algemeen

Hoge renten, marktconcentratie en Toenemende onzekerheden : Heeft traditionele diversificatie nog zin ?

25/11/2026

Klassikaal - Edegem

- Bank: 6u sectorspecifiek

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

sofuba.be

Interview
met minister David Clarinval

'Regelgeving moet **beschermen**, niet verzwaren'

BZB-Fedafin is de voorbije jaren intensief betrokken geweest bij tal van wetgevende dossiers die een rechtstreekse impact hebben op de dagelijkse werking van financiële tussenpersonen. In verschillende dossiers vonden onze aanbevelingen gehoor bij de regering: van consumentenkrediet en CKP-toegang tot de afbouw van overregulering in de verzekeringssector. In gesprek met vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Landbouw David Clarinval blikken we terug op recente wetgevende initiatieven, licht hij keuzes van de regering toe en kijken we vooruit naar dossiers die voor onze sector van groot belang zijn.

U heeft het afgelopen jaar heel veel wetgevende initiatieven genomen met betrekking tot de ruime financiële sector. Het betreft deels de noodzakelijke omzetting van Europese richtlijnen in Belgische wetgeving, maar u neemt ook eigen initiatieven. Hoe is uw visie op de rol van de politiek in de regelgeving voor de financiële sector?

Mijn visie op economische regelgeving is sectoroverschrijdend. Ik streef ernaar om de competitiviteit van Belgische ondernemingen t.a.v. externe actoren te versterken, én tegelijkertijd om een eerlijke

en gezonde concurrentie op de Belgische markt te creëren. Hieruit volgen dan de concrete principes die ik toepas bij wetgevende initiatieven, zoals het vermijden van "goldplating" bij Europese omzettingen, het maximaal beperken van administratieve lasten, en het opheffen van onnodige beperkingen op de vrijheid van ondernemen.

Maar er is ook een politieke realiteit waar we niet omheen kunnen: ik ben niet de enige minister bevoegd voor de financiële sector. Mijn collega's bevoegd voor Financiën en Consumentenbescherming hebben ook hun visie en prioriteiten, die niet altijd overeenstemmen met de mijne. In elk wetgevend dossier moeten we dus zien te komen tot een evenwicht dat ieders rode lijnen respecteert. Dit onderlijnt het belang van het engagement dat ik bij het begin van mijn mandaat heb genomen t.a.v. jullie sector: ik zal geen positie innemen over wetgevende initiatieven zonder de mening te kennen van de beroepsfederaties, waaronder BZB-Fedafin.

Als beroepsfederatie wordt BZB-Fedafin consequent geconsulteerd bij omzettingen of nieuwe initiatieven. Telkens formuleren wij zorgvuldig onze input, rekening houdend met de belangen van onze leden. In de uiteindelijke wetsontwerpen lezen we nu dat er effectief rekening wordt gehouden met onze input, waardoor wij, maar ook onze leden, zich gehoord voelen.

Waarom heeft de regering bij de omzetting van de Europese richtlijn consumentenkrediet gekozen voor strengere verplichtingen rond bewijslast dan wat de richtlijn zelf voorschrijft?

Het klopt dat de omzettingswet die werd aangenomen door de Kamer op 9 juli een strengere bewijslast voorziet voor kredietgevers indien men louter vergelijkt met de tekst van de



Eén van de concrete principes die ik toepas bij wetgevende initiatieven is het vermijden van goldplating bij Europese omzettingen.



DAVID CLARINVAL,
vice-eersteminister en minister van
Werk, Economie en Landbouw

richtlijn. Echter, de omzettingwet houdt ook rekening met de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie waar we niet omheen kunnen. Het Hof heeft in arrest *Consumer Finance SA (C-449/13)* geoordeeld dat de bewijslast voor de goede uitvoering van de verplichtingen van de kredietprofessionals bij hen ligt. Volgens het Hof zou de door de richtlijn geboden bescherming ondoeltreffend zijn indien de consument zelf zou moeten bewijzen dat deze verplichtingen niet werden nagekomen. De reikwijdte van dit arrest is niet te onderschatten: de conclusie die het Hof trekt uit het doeltreffendheidsbeginsel geldt voor alle beschermingsmaatregelen die door de Europese bepalingen inzake gereguleerde kredieten wordt geboden, dus ook voor hypothecaire kredieten. De omzettingwet codificeert deze rechtspraak om rechtszekerheid te bieden aan consumenten, kredietprofessionals en de toezichthouder.

In de wet die de Europese richtlijn consumentenkrediet omzet, wordt de bewijslast van de kredietgever omgekeerd en verzwakt: kredietgevers moeten voortaan aantonen dat zij aan alle verplichtingen hebben voldaan en de relevante bewijsstukken bijhouden voor de toezichthouder. Voor BZB-Fedafin roept deze keuze vragen op. Wij zijn ervan overtuigd dat dit de administratieve last van de kredietbemiddelaar aanzienlijk zal verzwaken, aangezien zij de desbetreffende documenten zullen moeten verzamelen en aanleveren. Dit staat volgens ons haaks op de expliciete ambitie van de regering om de administratieve overlast aan te pakken.





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



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

Zo veel redenen om voor eb-lease te kiezen

Onze adviseur: uw vast aanspreekpunt

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

We beperken de kosten en vergoeden competitief

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

Gespecialiseerd advies

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

We beslissen zeer snel

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

We onderzoeken elke kredietaanvraag

We behandelen elk dossier met het nodige **vakmanschap**.

We zetten in op efficiëntie en gebruiksgemak

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

Respect voor uw klantenportefeuille

Uw klant is en blijft uw klant.

Verwerking van betaalkaarten

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



eb|lease

Uw partner voor krediet, leasing & renting

Welke tastbare vooruitgang mag de sector op korte termijn verwachten rond de rechtstreekse toegang tot de CKP voor kredietbemiddelaars?

Het is geen geheim dat de uitbreiding van de toegangsrechten tot de CKP een gevoelig onderwerp is; de standpunten van de kredietbemiddelaars, de kredietgevers, de consumentenorganisaties en de toezichthouders zijn helaas niet gealigneerd. Ik heb aan de sector transparant meegedeeld dat dit punt niet werd opgenomen in de omzettingwet van de Europese richtlijn consumentenkrediet omdat het het wetgevend procesodeloos riskeerde te vertragen. Ik heb daarbij wel een engagement genomen om dit punt te behandelen als een afzonderlijk dossier in de tweede helft van 2026, in overleg met alle stakeholders.

Het lijkt mij alleszins niet meer logisch dat buitenlandse kredietgevers onder de herziene Europese regels rechtstreekse en ongelimiteerde toegang moeten kunnen krijgen tot de kredietdata van Belgen in het CKP, terwijl Belgische kredietbemiddelaars geen enkele toegang hebben tot die data wegens beperkingen die zijn opgelegd in onze nationale wetgeving. De argumenten die destijds werden ingeroepen om kredietbemiddelaars die toegang te ontfagen overtuigen niet meer; ik zie in die argumenten vooral vooroordelen en een achterhaalde beeld van de sector. En bovenal, de huidige situatie leidt niet tot een betere bescherming van consumenten.

Mijn team heeft inmiddels verkennende gesprekken gevoerd met verschillende stakeholders, inclusief actoren die reeds ervaring hebben met hoe andere lidstaten de toegang tot hun nationale varianten op het CKP organiseren. Op basis van de input die ik heb verzameld zal ik na het zomerreces consultaties lanceren op basis van concrete opties.

BZB-Fedafin is al jaren pleitbezorger voor een rechtstreekse toegang tot de Centrale voor kredieten aan particulieren (CKP) voor kredietbemiddelaars. Volgens de sector zou een dergelijke toegang bijdragen aan een efficiëntere en correctere kredietbeoordeling, en tegelijk het hele kredietproces versnellen. Met de omzetting van de Europese richtlijn consumentenkrediet heeft BZB-Fedafin haar lobbywerk hieromtrent opgevoerd. Een directe toegang werd uiteindelijk niet opgenomen in de omzettingwet, maar de regering gaf wel aan dit als afzonderlijk beleidsdossier te willen behandelen, in overleg met de betrokken stakeholders. Uiteraard zal BZB-Fedafin hier graag aan meewerken.

Welke overwegingen hebben ertoe geleid de strengere Belgische regels rond spaar- en pensioenverzekeringen die destijds bij de omzetting van de IDD waren ingevoerd terug te schroeven?

De uitbereiding van de specifieke Europese regels voor verzekeringen met een beleggingscomponent tot de reguliere

spaar- en pensioenverzekeringen is een schoolvoorbeeld van onnodige “goldplating”. De veronderstelde meerwaarde van die uitbreiding voor de bescherming van consumenten is niet enkel bedenkelijk, het is ook volledig disproportioneel t.a.v. de lasten die hierdoor worden gecreëerd voor verzekeringstussenpersonen. Die bijkomende lasten vertalen zich in kosten, die op hun beurt doorgerekend worden aan consumenten. De consument verliest dus dubbel: hij wordt niet beter beschermd, maar hij betaalt wel voor de kosten.

De opheffing van die “goldplating” is een van de hervormingen die ik voorzie in mijn wetsontwerp Diverse Bepalingen Verzekeringen, dat werd goedgekeurd door de Ministerraad in eerste lezing op 20 juni. Als alles goed verloopt, zullen verzekeringstussenpersonen vanaf 2027 veel minder administratieve lasten ondervinden bij de distributie van reguliere spaar- en pensioenverzekeringen.

Bij de omzetting van de Europese IDD-richtlijn in Belgische wetgeving heeft België er destijds voor gekozen om de strenge regels die door de IDD enkel voor verzekeringen met een beleggingscomponent waren voorzien ook toe te passen op spaar- en pensioenverzekeringen. Ook het belangenconflictenbeleid dat in de IDD enkel voor dat soort van verzekeringen was bedoeld, werd uitgebreid tot alle verzekeringen. BZB-Fedafin vraagt al jaren om deze goldplating – die voor heel wat administratieve overlast zorgt – terug te draaien. In het huidige wetsontwerp lezen we nu dat er gehoor werd gegeven aan onze vraag: spaarverzekeringen worden niet langer gelijkgesteld met verzekeringen met een beleggingscomponent en het belangenconflictenbeleid geldt ook enkel nog voor dergelijke verzekeringen. Voor BZB-Fedafin past deze aanpassing binnen een bredere inzet op een evenwichtig regelgevend kader, waarbij consumentenbescherming hand in hand gaat met werkbare en proportionele verplichtingen voor de sector.

Bij de omzetting van de richtlijn financiële diensten op afstand heeft BZB-Fedafin er via diverse adviesorganen voor gepleit om niet strenger te zijn dan de Europese richtlijn. U heeft daar gehoor aan gegeven. Waarom was dat voor u de juiste keuze en wat zijn de drie zaken uit die wetgeving die u aan onze leden wil meegeven?

De richtlijn DMFSD voorziet een maximale harmonisatie, maar laat wel opties open voor lidstaten om op bepaalde punten verder te gaan, zoals de mogelijkheid om bijkomende taalvoorschriften of bijkomende (pre-)contractuele informatieverplichtingen op te leggen aan handelaars.

Ik heb bij het begin van het wetgevend proces aan mijn mede-bevoegde collega's duidelijk gezegd dat “no-goldplating” mijn rode lijn is in dit dossier. Ook de suggestie van een bepaald adviesorgaan om in de omzettingwet de mogelijkheid te voorzien voor de regering om later bij KB de voornoemde opties in te





Normaal zullen verzekeringstussenpersonen vanaf 2027 veel minder administratieve lasten ondervinden bij de distributie van reguliere spaar- en pensioenverzekeringen.



lichten, heb ik afgewezen. De regels zoals voorzien in de richtlijn zijn reeds zeer streng en bieden een adequate bescherming aan consumenten. Ik zie geen noodzaak om verder te gaan, noch in de wet zelf noch bij KB. De omzettingwet die werd aangenomen door de Kamer op 9 juli houdt rekening met deze rode lijnen.

De concrete aandachtspunten voor jullie leden zijn uiteraard de 3 principiële nieuwigheden die de richtlijn heeft ingevoerd voor de financiële sector, met name (1) de verplichting om een online herroepingsknop te voorzien voor financiële diensten die online werden afgesloten, (2) het verbod op “dark patterns” en (3) het recht op een menselijke tussenkomst in het kader van de informatieverstrekking aan consumenten. Ik begrijp dat deze nieuwe regels op bepaalde punten nog te abstract lijken. De FOD Economie zal daarom, rekening houdend met de instructies van de Europese Commissie, deze regels verder concretiseren aan de hand van praktische guidelines.

Als minister van KMOZ was u destijds één van de initiatiefnemers van de wet B2B, een wet bedoeld om de relaties tussen ondernemingen die gekenmerkt worden door ongelijke machtsverhoudingen, opnieuw in evenwicht te brengen. Die wet werd recent geëvalueerd en in het evaluatierapport staan verschillende verbeterpunten. Wat zijn uw plannen om de wet B2B aan te passen en zo tegemoet te komen aan de pijnpunten die uit de evaluatie naar voren zijn gekomen?

De FOD Economie heeft inderdaad de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht inzake onrechtmatige bedingen, oneerlijke of agressieve handelspraktijken en misbruik van economische afhankelijkheid geëvalueerd. Het evaluatieverslag werd gepubliceerd in april 2026 en bevat een twintigtal aanbevelingen.

U verwijst specifiek naar het misbruik van economische afhankelijkheid en naar de “fear factor” van kmo's die zich in een

afhankelijkheidspositie bevinden. Deze vreesfactor, waardoor een onderneming ervan afziet een klacht in te dienen, is een bekend fenomeen in het kader van vaste handelsrelaties. Bovendien heeft de evaluatie aangetoond dat de voorwaarde om een verstoring van de mededinging aan te tonen teneinde het misbruik vast te stellen, moeilijk te vervullen is. Om deze redenen onderzoek ik momenteel samen met mijn administratie de opportuniteit om het verbod op misbruik van economische afhankelijkheid op te nemen als een oneerlijke handelspraktijk. Dit zou de controle en de sanctionering ervan kunnen vergemakkelijken.

Ten slotte heb ik ook kennisgenomen van het advies van de Commissie voor distributieovereenkomsten betreffende de opname van bank- en verzekeringsagenten onder titel 2 van boek X van het Wetboek van Economisch Recht inzake precontractuele informatie. Gelet op het positieve advies van deze commissie om de uitsluiting van dergelijke agentuurovereenkomsten op te heffen, zal ook dit punt in aanmerking worden genomen bij de uitwerking van een B2B-wetsontwerp, samen met de minister van Zelfstandigen en KMO's, en na raadpleging van Febelfin. Dit project is in voorbereiding voor eind 2026, begin 2027.

Het doel van de wet B2B is om economische en juridische onevenwichtigheden te verhelpen die kunnen ontstaan wanneer een onderneming misbruik maakt van haar machtspositie door misbruik te maken van de economische afhankelijkheid van een handelspartner, door oneerlijke contractuele voorwaarden op te leggen of door oneerlijke handelspraktijken toe te passen. In de praktijk merkt BZB-Fedafin echter op dat er een fear factor heerst, dat er nood is aan een actievere rol voor de overheidsinstanties wanneer misbruiken worden gemeld en dat het voor kmo's quasi onmogelijk is om misbruik van economische onafhankelijkheid in te roepen. BZB-Fedafin heeft die opmerkingen dan ook overgebracht bij de evaluatie van deze wet en is blij dat deze opmerkingen werden opgepikt in het evaluatierapport.

APHILION

QUANT DRIVEN INVESTMENTS

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

APHILION Q² - EUROPE DBI-RDT (ISIN BE6334503156)

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

TOEVAL ?

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

ONDERZOEK HET ZELF:

MAAK KENNIS MET ONZE FONDSEN OP www.aphilion.com

2002 2003 2004 2012 2013 2014 2015



Nieuwe regels voor financiële diensten op afstand

Wat verandert er voor jou als tussenpersoon?

De Europese wetgeving over financiële diensten die op afstand worden verkocht is recent grondig hervormd. De oude richtlijn uit 2002 is ingetrokken en de nieuwe regels zijn geïntegreerd in de consumentenrechtenrichtlijn. België zet deze wijzigingen nu om in het Wetboek van Economisch Recht (WER). Het is nog niet bekend wanneer de nieuwe regels in werking zullen treden.

BZB-Fedafin heeft via de Hoge Raad voor Zelfstandigen en de KMO ook haar input gegeven over de opties van de Belgische wetgever bij de omzetting van de richtlijn.

HERVORMING

‘Financiële diensten’ is in deze context een ruim begrip. Het gaat om *iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen*.

De minimale informatieverplichtingen zijn bij deze hervorming sterk uitgebreid. Het doel is om beter in te spelen op de hedendaagse informatiebehoefte van de gemiddelde consument.

Een andere belangrijke vernieuwing is dat er nu naast de klassieke beschermingsmechanismen om de consument goed geïnformeerd en met kennis van zaken een transactie te doen aangaan, nl. de precontractuele informatieplicht en het herroepingsrecht, nu ook een *verplichting tot adequate inlichtingen*

wordt ingevoerd. Dat wil zeggen dat je de nodige toelichting moet verstrekken, die de consument in staat stelt om te beoordelen of de voorgestelde overeenkomst afgestemd is op zijn behoeften en financiële situatie.

Ten slotte wordt ook de nodige aandacht besteed aan de zogenaamde ‘dark patterns’ of de misleidende manier waarop de mee te delen informatie online kan worden voorgesteld.

WAT BETEKENT DIT VOOR JOU ALS ZELFSTANDIGE TUSSENPERSOON?

Wat is een financiële dienst op afstand?

Zoals eerder vermeld, wordt dit begrip in de wetgeving ruim ingevuld. **Dit werd niet gewijzigd.** Het gaat om een financiële dienst die wordt aangeboden en afgesloten zonder fysiek contact tussen jou en de klant, binnen een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand.

- Een **financiële dienst** is elke dienst die verband houdt met bankieren, kredietverstrekking, verzekeringen, individuele pensioenen, beleggingen of betalingen.
- Een overeenkomst wordt **op afstand** gesloten wanneer jij en de klant niet fysiek samenkomen en het volledige verkoopproces verloopt via één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals telefoon, e-mail, een online platform of website, een mobiele app of zelfs briefwisseling per post.
- Belangrijk is wel dat dit gebeurt **binnen een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand**. Een toevallig gebruik van e-mail of telefoon volstaat dus niet noodzakelijk. Het moet gaan om een verkoopproces dat erop gericht is overeenkomsten op afstand te sluiten.

Wanneer is er géén sprake van een financiële dienst op afstand?

Niet elke communicatie op afstand valt automatisch onder deze regels. Als een klant bijvoorbeeld eerst informatie krijgt per telefoon of e-mail, maar daarna langskomt om de overeenkomst



Het doel van de nieuwe richtlijn is om consumenten die op afstand financiële diensten afsluiten, beter te beschermen.

te ondertekenen, gaat het in principe niet om een financiële dienst op afstand. In dat geval wordt de overeenkomst immers niet volledig op afstand gesloten.

Ook een website die louter informatie bevat over de tussenpersoon en zijn diensten kwalificeert op zich niet als een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand.

Hetzelfde geldt wanneer een tussenpersoon slechts occasioneel per e-mail of telefoon een overeenkomst met een consument sluit, nadat hij door die consument werd gecontacteerd. In dat geval is er normaal geen sprake van een overeenkomst op afstand in de zin van de richtlijn.

STERKERE CONSUMENTENBESCHERMING

Het doel van de nieuwe regels is dus om consumenten die op afstand financiële diensten afsluiten, beter te beschermen. Het gaat eerder om de manier waarop de diensten worden aangeboden en verkocht dan om de diensten zelf.

De consument krijgt drie grote waarborgen:

- **Uitgebreide informatieplicht:** hij moet vooraf duidelijke en volledige informatie krijgen over de aanbieder, de kosten, risico's, looptijd, herroepingsrecht enz. De lijst met verplichte info is heel uitgebreid.

- **Herroepingsrecht:** hij krijgt een bedenktijd (meestal 14 dagen) en praktische instructies over hoe hij dit recht kan uitoefenen. Nieuw is de verplichte aanwezigheid van een herroepingsknop bij online verkoop.
- **Verplichte adequate toelichting:** naast standaardinformatie moet je nu ook nagaan of de consument begrijpt wat hij koopt. Je uitleg moet dus afgestemd zijn op zijn concrete situatie en behoeften.

AANGEPAST AAN HET DIGITALE TIJDPERK

De nieuwe wetgeving houdt ook rekening met de digitale realiteit. Zo mag de informatie trapsgewijs worden aangeboden (eerst de kernboodschap, dan de details) zolang alles duidelijk en toegankelijk blijft. Bovendien worden dark patterns expliciet verboden. Dat zijn misleidende online technieken, zoals de annuleerknop verbergen voor de klant. Daarnaast is menselijke tussenkomst verplicht. Gebruik je online tools of chatbots? Dan moet de klant altijd de mogelijkheid hebben om te kunnen overschakelen naar menselijk contact in een taal die hij begrijpt.

COMPLEMENTAIR AAN SECTORSPECIFIEKE REGELS

De nieuwe regels werken als een vangnet. Ze doen geen afbreuk aan bestaande productwetgeving (bv. IDD voor verzekeringen, MiFID voor beleggingen, MCD voor kredieten), maar vullen die aan. Alleen ligt de focus hier op de verkoopwijze, nl. op afstand. Waar sectorspecifieke regels bestaan, blijven die voorrang hebben.



SAMENVATTING

Als je dienstverlening onder het toepassingsgebied van financiële diensten op afstand valt, betekent dit voor jou als tussenpersoon concreet:

- dat je jouw processen voor online en telefonische verkoop moet nakijken en afstemmen op de nieuwe, uitgebreide **informatieverplichtingen**;
- dat je ervoor moet zorgen dat je klant zijn beslissing altijd eenvoudig kan **herroepen**;
- dat je voldoende tijd moet nemen voor **persoonlijke toelichting**, aangezien standaarddocumenten niet langer volstaan;
- en dat je bij gebruik van digitale tools of platformen moet opletten dat er geen **misleidende interfaces** (dark patterns) worden ingeschakeld.

Bij de nieuwe regels ligt de nadruk op transparantie, begrijpelijkheid en menselijke begeleiding. Op deze manier wordt het vertrouwen van de consument in financiële dienstverlening versterkt, wat jou als financiële tussenpersoon ten goede komt.

WAT IS EEN FINANCIËLE DIENST OP AFSTAND?

Voor meer informatie rond het begrip financiële dienst op afstand verwijzen we je graag door naar de **sectorbrochure** op onze website. Je vindt deze brochure terug onder Sectorbib, Gedragcodes, Gedragsregels inzake de verkoop op afstand van financiële diensten.

Deze brochure moet worden geüpdatet in functie van de gewijzigde verplichtingen, maar het begrip – dat niet wijzigt in de nieuwe richtlijn – wordt hier alvast duidelijk gedefinieerd.

Heb je zelf **vragen of concrete cases** over de gewijzigde verplichtingen rond de verkoop van financiële diensten op afstand? Laat het ons dan zeker weten! Wij verzamelen alle vragen en leggen ze voor aan een expert ter zake. Alles wordt nadien gebundeld in een **duidelijke FAQ**. Je kan ons bereiken via info@bzb-fedafin.be of telefonisch via +32 55 30 59 89.

Word spaaragent bij BankB

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



Wil je als spaaragent ondernemen met een betrokken partner aan je zijde?

Laat je gegevens achter via de QR-code en ontdek wat BankB voor jou kan betekenen.

www.bankb.be - info@bankb.be

voor
elk plan
bankb



BEDRIJFSCOACH IN SALES, MARKETING, ONDERNEMERSCHAP EN PEOPLE COACHING



GEERT DEHOUCCK

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



WAAROM OP MIJ BEROEP DOEN?

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

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

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



Samenwerken?

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

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



Coaching
op maat



Opleidingen
en lezingen



Specialisatie verzekerings-
en banksector

Meer tijd voor advies. AI doet het voorwerk.

Smart Connect brengt cloudtelefonie, CRM en slimme AI samen in één betrouwbare oplossing voor financiële dienstverleners.

Zonder technische zorgen.
Met persoonlijke begeleiding
en snelle lokale support.



01

**Bel overal**

Vast toestel, pc en smartphone.
Eén nummer, één geïntegreerd platform.

02

**AI doet het voorwerk**

Gesprekken worden uitgeschreven,
samengevat en omgezet in duidelijke
actiepunten.

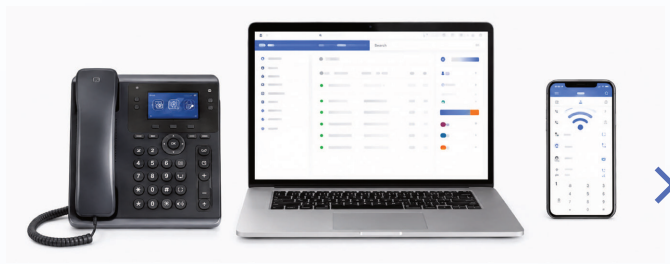
03

**Uw team volgt sneller op**

Relevante info staat klaar voor uw CRM.
Uw medewerkers behouden altijd de
controle.

**Werk flexibel
via elk toestel**

Werk flexibel via vaste
telefoon, pc en smartphone.
Beheer uw telefonie via de app,
waar u ook bent.



AI

AI vat gesprekken samen

- ✓ Automatisch uitgeschreven
- ✓ Samenvatting + actiepunten
- ✓ Klaar voor uw CRM

De controle blijft bij uw team.



EXCLUSIEF VOOR BZB-FEDAFIN-LEDEN

15% korting

op belbundels en internetabonnementen

+ gratis telecomscan en persoonlijke begeleiding



Kennis van
uw sector



Persoonlijke
begeleiding



Snelle lokale
support



Transparante
afspraken

Bekijk uw ledenvoordeel

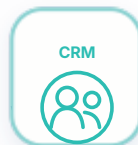


smart-connect.be/fedafin

5 kantoren. 40 toestellen.

1 werkdag. Zonder onderbreking.

Hoe NK-Verzekeringen overstapte naar Smart Connect zonder impact op de dagelijkse werking.



Nick Meeuwes

Zaakvoerder



“

We weten perfect waar we aan toe zijn en komen niet voor verrassingen te staan.

- Nick Meeuwes

01

Waarom kozen jullie voor Smart Connect?

We zochten een partner die niet alleen telefonie aanbiedt, maar meedenkt met de noden van een verzekeringskantoor. Contact met andere klanten overtuigde ons snel van de betrouwbaarheid en het gebruiksgemak.



02

Wat was het grootste verschil?

Voor de snelheid waarmee zaken worden aangepast en de flexibiliteit van het systeem maken een groot verschil. Bovendien is ook het kostenplaatje gedaald.



03

Hoe verliep de overstap en migratie?

Een overstap is spannend, omdat bereikbaarheid cruciaal is. Op één dag werden onze vijf locaties zonder enig probleem gemigreerd. Er was geen impact op onze dagelijkse werking.



04

Hoe ervaren jullie de support?

Service is voor ons heel belangrijk. De ondersteuning is toegankelijk, snel en oplossingsgericht. Vragen worden ernstig genomen en er wordt echt meegedacht.



05

Zouden jullie Smart Connect aanraden?

Absoluut. Smart Connect biedt een betaalbare, moderne en flexibele oplossing, gecombineerd met een vlotte ondersteuning.



Vijf kantoren. Eén team. Naadloos verbonden.



Sneller schakelen



Kosten onder controle



Betrouwbare bereikbaarheid



Persoonlijke support



Interview

kredietgever BNP Paribas Fortis Credit Brokers

'Onze ambitie is duidelijk: de referentiepartner worden voor onafhankelijke kredietmakelaars in België'

Sinds eind vorig jaar geven we elke editie van Momentum het woord aan kredietgevers. Zij zijn immers onmisbare partners in het dagelijkse werk van kredietmakelaars. Hoe kijken zij naar de samenwerking met de zelfstandige tussenpersonen? Wat zijn hun verwachtingen en ambities voor de toekomst en de sector?

BZB-Fedafin wil met deze reeks een open dialoog stimuleren tussen kredietgevers en tussenpersonen. Enkel door elkaar beter te begrijpen en samen te werken, kunnen we blijven inspelen op de noden van de klant.

Welke rol ziet BNP Paribas Fortis Credit Brokers voor onafhankelijke makelaars binnen haar distributiemodel? En hoe begeleidt u hen bij hun complianceverplichtingen?

Voor ons zijn onafhankelijke makelaars niet zomaar een distributiekanaal. Ze zijn een strategische partner in de relatie met de klant en een essentiële pijler van ons model. We hebben

een sterk netwerk van bijna 250 kredietmakelaars uitgebouwd en stemmen onze ondersteuning af op hun realiteit en behoeften. Onze Sales Managers, Credit Experts en Analysts ondersteunen hen dagelijks bij het zoeken naar oplossingen voor hun klanten.

We investeren ook in opleiding, zowel rond onze tools en producten als rond compliance en fraudepreventie. Onze ambitie is eenvoudig: makelaars in staat stellen vlotter, sneller en efficiënter te werken, ten voordele van de eindklant.

Wat verwacht u van een goede kredietbemiddelaar?

Makelaars zijn de ogen en oren van de kredietgever. Ze kennen hun klanten, begrijpen hun behoeften en spelen een essentiële rol in de kwaliteit van de ingediende dossiers. Naast technische expertise verwachten we van een goede makelaar dat hij kwaliteitsvol advies biedt, transparant werkt en volledige en coherente dossiers samenstelt.

Een goede bemiddelaar onderscheidt zich door drie elementen: de kwaliteit van zijn advies, de kwaliteit van het dossier dat hij indient en zijn vermogen om een duurzame vertrouwensrelatie met de klant op te bouwen. Het is die combinatie die waarde creëert voor alle partijen.

Hoe ziet u de rol van kredietgevers evolueren in een markt die sterk in verandering is? Waar ziet u de grootste innovatieopportuniteiten in de



WESLEY CLAUS,
CEO van BNP Paribas Fortis Credit Brokers



We zijn ervan overtuigd dat het kanaal van de onafhankelijke kredietmakelaars de komende jaren aan belang zal blijven winnen.

kredietmarkt in de komende vijf jaar? En welke rol kent u toe aan automatisering en nieuwe technologieën bij de kredietacceptatie en het risicobeheer?

De markt evolueert snel. Klanten maken steeds meer gebruik van digitale tools, maar blijven menselijke begeleiding zoeken bij belangrijke beslissingen zoals een hypotheek krediet. We zijn ervan overtuigd dat onafhankelijke makelaars op de Belgische kredietmarkt aan belang zullen blijven winnen.

Hoe eenvoudiger processen worden dankzij digitalisering, hoe groter de waarde van menselijk advies wordt.

Voor kredietgevers bestaat de uitdaging niet langer alleen in het aanbieden van competitieve producten, maar ook in het vereenvoudigen van het krediettraject. De grootste innovatieopportunities liggen in het verminderen van administratieve taken, het verbeteren van de dossierkwaliteit en het vlotter laten verlopen van de uitwisselingen tussen makelaars en kredietgevers.

Vandaag investeren we in een nieuw digitaal platform voor kredietaanvragen. Dankzij de nieuwste ontwikkelingen op het vlak van AI zal dit platform het kredietproces eenvoudiger, sneller en efficiënter maken, zowel voor makelaars als voor hun klanten.

Technologie moet makelaars in de eerste plaats in staat stellen meer tijd te besteden aan advies en minder aan administratie. Daar ligt hun echte toegevoegde waarde.

Sectorinitiatieven zoals Hypopass vormen eveneens belangrijke hefboomen om de efficiëntie en transparantie van de markt te verbeteren.

Welke producten en trends ziet u vandaag?

Met de rente-evolutie zoeken klanten oplossingen waarmee ze hun maandelijkse lasten onder controle kunnen houden en tegelijk flexibiliteit behouden. We zien ook meer kredieten die aan één enkele kredietnemer worden toegekend, als weerspiegeling van evoluerende familiale en maatschappelijke realiteiten.

Voor de toekomst verwachten we een groeiende vraag naar oplossingen die toegankelijkheid tot wonen, flexibiliteit en duurzaamheid combineren.



Op het vlak van risico's vormt fraude een steeds grotere uitdaging. Makelaars spelen een essentiële rol in de detectie ervan en de kwaliteit van de informatie blijft bepalend voor een doeltreffende risicoanalyse.

Hoe speelt u in op trends zoals groene leningen, renovatiekredieten of flexibele formules?

Credit Brokers zet zich al vele jaren actief in voor de energietransitie van woningen. Dat engagement vertaalt zich onder meer in ons tariefbeleid: energiezuinige panden met een goed EPC komen in aanmerking voor een ecokorting. Zo stimuleren we duurzame investeringen en belonen we klanten die kiezen voor een energie-efficiënte woning.

De energietransitie is waarschijnlijk een van de grootste uitdagingen waarmee de Belgische vastgoedmarkt de komende jaren geconfronteerd zal worden. Krediet heeft een essentiële rol te spelen om die transitie toegankelijk en financieerbaar te maken voor gezinnen.

Onze ambitie is om eenvoudige en aantrekkelijke oplossingen te blijven ontwikkelen die renovatie- en energieverbeteringsprojecten ondersteunen, met behoud van de toegankelijkheid tot wonen.

Welke impact heeft regelgeving op uw strategie?

Regelgeving beïnvloedt onze activiteit sterk en het belang ervan zal de komende jaren verder toenemen. We beschouwen ze niet alleen als een verplichting. Strengere regelgeving kan ook het vertrouwen in de markt versterken, op voorwaarde dat ze wordt vertaald in eenvoudige en begrijpelijke processen. Onze rol

bestaat erin makelaars te begeleiden in deze steeds complexere omgeving, door deze vereisten te integreren in onze tools, opleidingen en processen.

We willen makelaars helpen hun verplichtingen na te leven en tegelijk een vlotte, snelle en professionele klantervaring te blijven bieden.

Wat onderscheidt BNP Paribas Fortis Credit Brokers van andere kredietgevers?

Onze kracht ligt in de combinatie van de soliditeit van onze moedermaatschappij, BNP Paribas Fortis, en een organisatie die volledig is afgestemd op de behoeften van onafhankelijke makelaars. We combineren de expertise en investeringskracht van een van de belangrijkste bankgroepen met een gespecialiseerde structuur die de realiteit van de kredietmakelaarsmarkt perfect kent. Makelaars kunnen zo rekenen op een stabiele partner die zich op lange termijn engageert en hen kan begeleiden bij alle types dossiers.

Wesley Claus is sinds 16 september de nieuwe CEO van BNP Paribas Fortis Credit Brokers. Hij volgt Erik Vollen op, die met pensioen gaat. Dankzij zijn ervaring binnen BNP Paribas Fortis sinds 2012 en zijn expertise op het vlak van kredieten aan particulieren beschikt hij over een grondige kennis van de kredietsector.



FINACTOR
Overnamebemiddeling

Uw partner in bedrijfsovernames & real estate

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



De digitale assistent voor verzekeringsmakelaars

- ✓ **Compliance-diensten:** state-of-the-art assistentie bij naleving van IDD-regelgeving
- ✓ **Klantenbeheer:** overzicht van al uw klanten en afspraken
- ✓ **Polisoverzicht:** snel inzicht in alle lopende polissen
- ✓ **Klantenportaal:** klanten kunnen zelf hun dossiers raadplegen

Bezoek www.dori.be of scan de **QR-code** en plan vandaag nog uw persoonlijke demo.



VIND SNELLER DE JUISTE COLLEGA VOOR BANK & VERZEKERING

Een sterke match begint met de juiste connectie. Daarom zijn we bij CTRL-F trots om sinds kort deel uit te maken van het **partnernetwerk** van B2B Fedafin.

Binnen de bank- en verzekeringssector kennen we de markt, de profielen en de uitdagingen. Dat helpt ons om snel te schakelen en mensen voor te stellen die niet alleen goed zijn in hun job, maar ook echt passen bij jouw organisatie.



Alexie Lasuy
Sales Director Finance

GRATIS PERSOONLIJKHEIDSTEST

Per voorgesteld profiel ontvang je gratis een extra CEBIR-test ter waarde van **€250**. Die test kijkt verder dan cv en ervaring. Je krijgt extra inzicht in drijfveren, competenties en culturele fit. Handig om met meer vertrouwen te kiezen voor een match die ook op lange termijn klopt. Kort gezegd: minder giswerk. Meer inzicht. En vooral: sterkere matches. Surf naar de website en we zetten je snel op weg.

ctrl-f.be/fedafin

CTRL-F

Interview kredietgever Patronale Life

‘Voor advies en een luisterend oor blijft de kredietbemiddelaar onmisbaar’

Sinds eind vorig jaar geven we elke editie van Momentum het woord aan kredietgevers. Zij zijn immers onmisbare partners in het dagelijkse werk van kredietmakelaars. Hoe kijken zij naar de samenwerking met de zelfstandige tussenpersonen? Wat zijn hun verwachtingen en ambities voor de toekomst en de sector?

BZB-Fedafin wil met deze reeks een open dialoog stimuleren tussen kredietgevers en tussenpersonen. Enkel door elkaar beter te begrijpen en samen te werken, kunnen we blijven inspelen op de noden van de klant.

Hoe ziet u de rol van zelfstandige tussenpersonen binnen uw distributiemodel en hoe ondersteunt u hen in het algemeen en in hun complianceverplichtingen?

Patronale Life werkt voor haar kredietactiviteiten uitsluitend met kredietbemiddelaars. HypoConnect, een 100%-dochterbedrijf van Patronale Life, is het makelaarsplatform waarop de makelaar niet alleen aanvragen voor Patronale Life kan indienen, maar ook die voor alle andere (aangesloten) kredietgevers die met kredietbemiddelaars werken.

Dat platform biedt in real time accurate tarieven en een préscore van het acceptatiekader per kredietgever, waardoor de makelaar over een echte one-stop-shop beschikt. We blijven daar fors in investeren en zoeken naar verdere integraties met andere banken en met PollApp, de schuldsaldoverzekeringsmodule van onze groep.

Daarnaast ondersteunen we het netwerk regelmatig met webinars over productinformatie en algemene vorming, zoals de recente guidelines van de FOD Economie en de bijhorende wetgeving. Onze makelaars worden daarbij bijgestaan door drie salesmanagers, die hen met krediettechnisch advies helpen om complexere dossiers samen te stellen.

Patronale Life voorziet op regelmatige basis vorming rond compliance, de KYC-verplichting en de niet onbelangrijke staving van de herkomst van eigen middelen. Het platform van HypoConnect is zo ingericht dat de nodige vragenlijsten automatisch verschijnen zodra de kredietmakelaar zijn kredietaanvraag invult en bepaalde knipperlichten aanzet. Ook het vertrouwelijk rapport is geïntegreerd, zodat een eenvoudige invulling ervan correct en dossiergebonden blijft.

Wat verwacht u van een goede kredietbemiddelaar?

Een goede kredietbemiddelaar is een persoon die in eerste instantie naar de klant luistert, zijn behoeften registreert en duidelijk advies geeft. Daar begint het mee.

Bij Patronale Life is geen enkel verhaal hetzelfde: de behoeften van de klant variëren van extra investeringen in zijn bedrijf, de financiering van aandelen en de aankoop van commercieel of

residentieel vastgoed, tot het uitkopen van de gezinswoning bij een echtscheiding of het helpen doorbreken van een schuldschroef, zowel zakelijk als privé.

Daaraan moet tijd en aandacht worden besteed, om te bekijken wat het juiste is voor de klant. Dat vraagt openheid van de klant, integriteit van de makelaar en een correct beeld van alle risicofactoren. Een goede kredietbemiddelaar luistert eerst en formuleert dan zijn advies, op basis van de nodige stavingsdocumenten. Daarbij helpen wij hem graag.

Hoe ziet Patronale Life de rol van kredietgevers evolueren in een sterk veranderende markt?

Het distributiemodel maakt vandaag een nieuwe shift door. Voor eenvoudige producten zal de consument de weg naar de bankapp vinden, maar voor advies en een luisterend oor zal de zelfstandige kredietbemiddelaar meer dan ooit zijn rol blijven spelen. Als kredietgever dienen we deze evolutie juist te omarmen, omdat het waarde creëert, ook voor de zelfstandige financiële tussenpersoon.

De automatisering is al langer bezig. Zo een tien jaar geleden werden faxen en papieren dossiers nog verwerkt, vandaag gebeurt alles online. Recent hebben zowel de kredietgevers als een aantal kredietbemiddelaars HypoPass gelanceerd: een digitale snelweg waarop kredietbemiddelaars en kredietgevers dezelfde taal spreken. Zo zal de kredietbemiddelaar in de toekomst via zijn eigen CRM-pakket toegang krijgen tot hetzelfde aanbrenghkanaal, ondersteund door de hele sector. Dat levert efficiëntiewinst op langs beide kanten.

Dat zorgt voor meer tijd in hun kantoor en meer tijd voor de klanten, omdat de administratie eenvoudiger, efficiënter en sneller bij de kredietgever geraakt. Het leidt bovendien tot snellere beslissingen. Het is een van de vele innovatiekansen, naast AI-implementatie in onze processen.

AI speelt bij Patronale Life al een rol. In veel gevallen leest het mee met onze documenten en stelt het er gerichte vragen over. Neem een eenvoudige verkoopcompromis: wie zijn de betrokken partijen, ligt het pand in overstromingsgebied, zijn er mogelijke stedenbouwkundige inbreuken, hoe zit het met asbest of het EPC? Dat levert tijdswinst op bij het analyseren van het document, maar zorgt ook voor waarschuwingen en advies. Niet elk pand in een overstromingsgebied is daarom meteen een probleem.

Zo krijgen we er een assistent bij die ons helpt sneller inzicht te krijgen in eenvoudige controletaken, waardoor onze analisten zich meer kunnen focussen op de oplossingen die onze kredietbemiddelaars zoeken.

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

In de markt zien we steeds meer een gezonde combinatie van een mensualiteitenkrediet gekoppeld aan een eindtermijn (bullet). Daar is veel vraag naar, omdat het de gezinslast verlaagt. Uiteraard gaan we hier omzichtig mee om en staan we deze oplossing enkel toe als de klant ook effectief in staat is om op het einde van de looptijd het bedrag terug te betalen.

Daarnaast hebben we met HypoStart, een sociale kredietgever en dochter van Patronale Life, een sterk product voor klanten die een eerste, eigen woning willen kopen. Onze HypoStart Index is een product waarbij de klant bij opstart zo'n 10% minder betaalt dan bij een klassieke mensualiteitenlening, maar waarbij die



JOHAN VANDENBERGHE,
directeur Hypotheken bij Patronale Life

mensualiteit elk jaar met 1% stijgt. Een krediet van 1.000 euro per maand wordt zo 1.010 euro het volgende jaar en 1.021 euro het jaar daarna. Dat zorgt, zeker voor startende gezinnen, voor meer ruimte in het maandelijkse gezinsbudget.

Welke trends merkt u in wanbetalingen en kredietrisico's?

We zien de wanbetalingen bij klassieke kredietgevers in hypothecair krediet dalen, ook bij ons, maar we zien wel een stijgende tendens bij de 'buy now, pay later'-consument. Die consumenten zijn bovendien vaak erg jong. We zijn dan ook blij met de omzetting van de CCD2-richtlijn, die de Klarna's van deze wereld aan dezelfde spelregels onderwerpt als de klassieke banken en kredietgevers.

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

Die impact is er al meer dan tien jaar. Boek VII van het Wetboek van Economisch Recht inzake hypothecair krediet was een omzetting van Europese wetgeving. Wat we wel verwachten,

is dat ook de nationale markten zich meer openstellen en Europeser gaan gedragen. Vandaag zijn de kredietmarkten in de ons omringende landen nog te nationaal georganiseerd. We kijken er alvast naar uit om in de toekomst ook in België kredietformules te kunnen aanbieden zoals de in Nederland bekende "Opeethypotheek", een product dat ook in Frankrijk bestaat, maar waar de Belgische wetgever tot nu toe niet aan wil.

Als u één element zou moeten noemen dat Patronale Life onderscheidt van andere kredietgevers, wat zou dat dan zijn? Welk voordeel biedt dat vandaag voor de zelfstandige tussenpersoon en voor klanten?

Maatwerk. Onze klanten hebben nood aan advies van de zelfstandige tussenpersoon. Standaardantwoorden schieten tekort om een juist en correct beeld te krijgen van de reële behoefte van de klant. In sommige gevallen lopen zakelijke en privébelangen door elkaar, en is een gepast advies, ondersteund door de accountant, cruciaal. Vaak zitten we samen met de financiële tussenpersoon, de klant en de accountant om tot een oplossing te komen. In andere gevallen stelt Patronale Life samen met de kredietbemiddelaar de terugbetalingsmodaliteiten op maat op, zodat ze kredietverantwoord zijn en draaglijk blijven voor de consument.



Uw agenda zit vol. Uw tools werken naast elkaar.

myFaro brengt levensverzekeringen, pensioen en beleggingen samen in één werkomgeving - naast uw bestaande CRM.



Verzekeraarsportalen, banksoftware, Excel en documenten: meerdere systemen voor één klantgesprek.

Een klant vraagt naar zijn totale financiële situatie en u moet de informatie nog manueel samenbrengen. Elk nieuw voorstel vraagt opnieuw administratief werk. Zo gaat tijd verloren die u aan advies kunt besteden.

VOOR DE FINANCIËLE ADVISEUR

- Alle contracten, beleggingen en pensioenen van uw klant in één overzicht
- Modellen die u één keer uitwerkt en per klant aanpast
- Meerdere voorstellen over verzekeraars en banken heen in dezelfde flow: één consistente aanbeveling naar de klant, maatwerk waar het nodig is
- Portefeuille en posities opvolgen via één dashboard
- Rendabiliteit per klant berekend, niet geschat
- Pensioenopbouw en de 80%-regel per dossier doorgerekend
- Compliance loopt mee in uw advies, in plaats van erachteraan

VOOR BUY-AND-BUILDGROEPEN

- Nieuwe en overgenomen kantoren sneller integreren in één uniforme manier van werken
- Modeloplossingen en productaanbod centraal beheerd, lokaal toegepast
- Zicht op de portefeuille en rendabiliteit: per kantoor, per product, per klant
- Eén fonds over alle maatschappijen en producttypes heen identificeren, met bulkacties voor arbitrage, communicatie, opvolging
- Elk kantoor blijft werken met zijn eigen CRM
- Rendabiliteit en compliance opvolgbaar, kantoor per kantoor

**Geen nieuw CRM. Wel de laag die alles verbindt.
Meer capaciteit. Meer controle. Minder complexiteit.**

myfaro.be
Scan en plan een
verkennd gesprek



Jaarverslag FSMA 2025

In juni publiceerde de FSMA haar jaarverslag voor 2025. De nadruk in het verslag ligt op de initiatieven en acties die de FSMA ondernam in de huidige uitdagende context van economische onzekerheid door aanhoudende geopolitieke spanningen en internationale conflicten. Hieronder worden de belangrijkste blikvangers uit het verslag uitgelicht.

CONSUMENTEN BESCHERMEN TEGEN BELEGGINGSFRAUDE

Beleggingsfraude is de voorbije jaren sterk toegenomen en om consumenten tegen die fraude te beschermen trad de FSMA in 2025 toe tot het *Belgian Anti-Phishing Shield* (BAPS), een initiatief van het Centrum voor Cybersecurity België. Daardoor worden consumenten die naar een volgens de FSMA frauduleuze website surfen omgeleid naar een waarschuwingspagina. De nieuwe aanpak kent een groot succes, want in het eerste jaar kwamen bijna 34 000 Belgen op de waarschuwingspagina terecht in plaats van op een frauduleuze website.

Daarin kaderen ook de initiatieven van IOSCO (de internationale organisatie van toezichthouders op de financiële markten en producten) en ESMA (de Europese financiële toezichthouder), ondersteund door de FSMA, in verband met de rol van sociaalmediaplatformen bij het voorkomen van consumentenschade door beleggingsfraude. Een concreet initiatief in dit verband is het **I-SCAN-portaal** dat IOSCO begin 2025 heeft gelanceerd. Via I-SCAN kunnen beleggers, banken of onlineplatformen op één plek de lijst controleren van ondernemingen die niet beschikken over een vergunning om beleggingsdiensten aan te bieden. Dergelijke initiatieven tonen een duidelijke verschuiving aan naar meer proactieve, technologiegedreven en internationaal afgestemde bescherming van beleggers.

DE PORTEFEUILLE VAN DE BELGISCHE BELEGGER

De FSMA houdt regelmatig **een enquête bij beleggers** om een beeld te krijgen van de Belgische belegger en hun gewoontes en gevoeligheden. Beleggers hebben het vaakst spaarrekeningen (85%) en doen aan pensioensparen (53%), financiële producten die niet worden meegerekend in de beleggingsportefeuille.

Uit de enquête blijkt dat oudere beleggers meer spaarrekeningen, beleggingsfondsen, genoteerde aandelen, tak 21- en tak 23-producten bezitten, terwijl jongere beleggers meer cryptoactiva, ETF's en derivaten bezitten. Meer dan 40% van de beleggers onder de 40 jaar geeft aan crypto te bezitten. De volledige enquête is raadpleegbaar op de website van de FSMA.

DATA-ANALYSE ALS ONMISBARE TOOL

Data verwerven en analyseren is uiterst belangrijk voor toezichthouders om risico's sneller te detecteren en sneller op te treden. Data-analyse is in enkele jaren tijd cruciaal geworden voor de FSMA. De FSMA **analyseert zowel gestructureerde als ongestructureerde data** en gebruikt daarvoor geavanceerde analysetechnieken. In de toekomst wil de FSMA dit datagedreven toezicht nog verder uitbouwen.

Intussen is ze ook **artificiële intelligentie** aan het integreren in haar toezicht. Dankzij AI kunnen gegevens sneller en accurater geanalyseerd worden en krijgt de FSMA diepere inzichten die ze met traditionele analysemethoden niet zou verkrijgen. Het gaat meer bepaald om generatieve AI die geïntegreerd wordt in verschillende tools.

Eén van de belangrijkste projecten rond AI-integratie voor een efficiënter en meer datagestuurd toezicht is de **automatische screening van essentiële beleggersinformatiedocumenten**. Zulke documenten zijn beter bekend als KID, een document dat essentiële informatie verschaft over een beleggingsproduct. De FSMA krijgt deze KID's in een formaat toegestuurd dat computers niet automatisch kunnen verwerken. In 2025 ontwikkelde de FSMA een **extractietool** die automatisch gegevens extraheert uit 40 velden van een KID. Dankzij deze tool beschikt de FSMA over een continu bijgewerkt totaaloverzicht van de sector van de beleggingsproducten en de ontwikkelingen die zich daarin voordoen. De tool maakt het mogelijk om beleggingsproducten te vergelijken en afwijkende producten snel en objectief te identificeren.

'VALUE FOR MONEY' BLIJFT BELANGRIJK

In 2025 besteedde de FSMA bijzondere aandacht aan de vraag of verzekeringsproducten die op de Belgische markt worden aangeboden wel degelijk voldoende waarde bieden voor de consument. De FSMA heeft in 2025 185 onderzoeken afgerond: het gaat om 165 beleggingsopties aangeboden in het kader van tak 23-levensverzekeringsproducten en 20 verzekeringsproducten niet-leven. Hieronder een tabel van de resultaten van deze onderzoeken.

OVERZICHT RESULTATEN CONTROLE-ACTIE 2024-2025

	Leven	Niet-leven	TOTAAL
Commercialisering gestopt	38	7	45
Kosten verlaagd	98	1	99
Dekkingen uitgebreid	0	1	1
Bevoegdheid andere lidstaat	15	0	15
Optie/product voldoet	14	11	25
TOTAAL	165	20	185

In 2025 hebben deze controles in elk geval geleid tot een vermindering van de kosten voor 98 beleggingsopties en 38 opties worden niet meer gecommmercialiseerd.

De FSMA zal ook in 2026 verder blijven inzetten op value for money en in het bijzonder deze van pensioenproducten en de transparantie over hun kosten. Dit jaar zal de FSMA de kostentool, ter simulatie van de impact van kosten op een pensioenproduct, op haar website verder verfijnen om consumenten nog beter te kunnen informeren.

GEDRAGSREGELS TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT

Ondernemingen onder toezicht van de FSMA moeten bepaalde gedragsregels naleven ter bescherming van de consument. De FSMA doet regelmatig inspecties en bevragingen om te controleren of dat wel degelijk het geval is. Dankzij deze bevragingen krijgt de FSMA een concreet zicht op de aard en de omvang van de dienstverlening van deze ondernemingen en de risico's die eraan verbonden zijn, onder andere in de beleggings- en de verzekeringssector.

In 2024 heeft de FSMA ook mysteryshopping gedaan bij verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen. De focus bij de mysteryshopping lag op het naleven van de **zorgplicht** bij de distributie van spaar- en beleggingsverzekeringen. De resultaten van de actie bevestigden een aantal gekende pijnpunten, zoals het ontbreken van essentiële kenmerken en kostenaspecten bij de toelichting aan klanten.

Klanten ontvangen ook niet alle wettelijke voorziene documenten zoals het essentieel informatiedocument of het geschiktheidsverslag. In verschillende gevallen zamelen de ondernemingen en tussenpersonen onvoldoende informatie in bij de klant over zijn of haar kennis en ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen, waaronder duurzaamheidsvoorkeuren.

Interne systemen van de betrokken ondernemingen en makelaars vangen mogelijk een aantal van deze tekortkomingen op. Zo zal bijvoorbeeld een blokkering in het systeem ervoor zorgen dat alle noodzakelijke informatie wordt ingewonnen bij de klant. Een blokkering kan ook vermijden dat een niet-geschikte transactie plaatsvindt.

Uit de mysteryshopping is verder gebleken dat bepaalde adviseurs al advies verstrekken nog voordat ze alle stappen in hun adviessysteem doorlopen of alle standaarddocumenten invullen. Hierdoor komen de waarschuwingen rond de geschiktheid die in het systeem zijn ingebouwd, te laat.

In 2025 voerde de FSMA enkele opvolgingsinspecties uit bij een aantal verzekeringsmakelaars, die ze vooraf had verwittigd, over de distributie van verzekeringsproducten.

KLOKKENLUIDERSREGELING

In 2025 ontving de FSMA **306 meldingen van klokkenluiders** over feitelijke of mogelijke inbreuken op de financiële wetgeving. Er werden dan ook verschillende onderzoeken geopend naar aanleiding van een melding. Een melding leidt niet altijd tot een maatregel of sanctie, maar kan wel een signaal vormen voor de FSMA om scherper toezicht te houden op de betrokken partij.

ZELFSTANDIGE TUSSENPERSONEN INGESCHREVEN BIJ DE FSMA

Het aantal zelfstandige tussenpersonen ingeschreven bij de FSMA blijft dalen. De voornaamste reden daarvoor is de **consolidatie** in de sector. De dalende evolutie van het aantal inschrijvingen is het sterkst zichtbaar bij tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten en bij kredietbemiddelaars. Voor hen spelen ook vaak strategische keuzes van de principaal waarmee zij samenwerken zoals fusies binnen de sector. In totaal waren 17 054 tussenpersonen ingeschreven bij de FSMA in 2025.

Bij de verzekeringstussenpersonen vormen de makelaars de grootste groep, zowel het vlak van het aantal inschrijvingen als op het vlak van de geïnde verzekeringspremies. Uit het verslag van Assuralia over de distributiekanaal van de verzekering uit 2024 blijkt overigens dat ze meer dan de helft van de omzet van de verzekeraars op de Belgische markt realiseren.

KREDIETBEMIDDELAARS MET INSCHRIJVING

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Kredietbemiddelaars in hypothecair krediet	3.043	2.875	2.685
– Makelaar	1.325	1.255	1.164
– Verbonden agent	1.465	1.347	1.199
– Subagent	253	273	322
Kredietbemiddelaars in consumentenkrediet	5.154	4.897	4.671
– Makelaar	1.111	1.037	992
– Verbonden agent	1.593	1.479	1.324
– Agent in een nevenfunctie	2.450	2.381	2.355

VERZEKERINGS- EN HERVERZEKERINGSTUSSENPERSONEN MET INSCHRIJVING

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Verzekeringstussenpersonen	8.847	8.549	8.362
– Makelaar	5.184	4.898	4.637
– Agent	1.289	1.206	1.119
– Subagent	1.795	1.850	1.966
– Nevenverzekeringstussenpersoon	523	538	583
– Gevolmachtigde onderschrijver	56	57	57
Herverzekeringstussenpersonen	33	34	40
– Makelaar	26	27	32
– Agent	7	7	8

TUSSENPERSONEN IN BANK- EN BELEGGINGSDIENSTEN MET INSCHRIJVING

	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten	1.580	1.456	1.296
– Makelaar	20	17	16
– Agent	1.560	1.439	1.280

In 2025 **schrapte** de FSMA 192 inschrijvingen van tussenpersonen uit de registers. Ze voldeden niet langer aan de inschrijvingsvereisten. Van 8 tussenpersonen werd de inschrijving tijdelijk geschorst en 24 kandidaat-tussenpersonen werden geweigerd.

Uit het jaarverslag blijkt ook dat de FSMA in 6334 dossiers van tussenpersonen de naleving van de inschrijvingsvoorwaarden heeft gecontroleerd in 2025.

SCHRAPPINGEN, SCHORSINGEN EN WEIGERINGEN IN 2025

	Schrappingen	Schorsingen	Weigeringen
Inschrijvingsdossier niet in orde	9		19
Passende deskundigheid en professionele betrouwbaarheid ('fit & proper') niet vervuld	1	1	5
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet in orde	25		
Bijdrage in werkingskosten niet betaald	113		
Bijscholing niet in orde	3		
Tussenpersonen failliet	37		
Gebrek aan antwoord op AML-Survey	4	7 ⁴⁰	
TOTAAL	192	8	24

De FSMA treedt ook op bij de **bestrijding van financiële inbreuken**; ze kan meer bepaald sancties opleggen als de inbreuk onderzocht is door de auditeur. In 2025 zijn er 5 onderzoeken in verband met tussenpersonen geopend.

Vivium Digital Awards 2026

Moving forward. Together.

Op 8 juni vond de zesde editie van de Vivium Digital Awards plaats. Wat ooit begon als een ambitieus initiatief om de verzekeringssector wakker te schudden, is intussen uitgegroeid tot dé jaarlijkse referentie voor de digitalisering van de zelfstandige verzekeringsmakelaar. De centrale vraag luidde dit jaar als volgt: “Hoe zet je digitalisering vandaag om in concrete meerwaarde voor je kantoor, je medewerkers en je klanten?”

Van bij het begin was het overduidelijk: digitalisering is geen experiment meer, maar een voorwaarde om rendabel te blijven én klanten sneller en beter te bedienen. Dat vormde dan ook de rode draad door het hele event. En hoewel digitalisering al enkele jaren hoog op de agenda staat, blijft de uitdaging voor veel makelaars dezelfde: welke oplossingen en tools maken vandaag écht het verschil in de dagelijkse praktijk? Daar hoopten de aanwezige insurtechs een antwoord op te bieden. Ook BZB-Fedafin was van de partij en droeg actief haar steentje bij aan deze prachtige editie.

De zesde editie van de Vivium Digital Awards was meteen ook de vuurdoop voor nieuwe CEO Jeroen Spinoy. Het was de eerste keer dat hij de talrijk aanwezige makelaars als CEO mocht verwelkomen. Meteen stelde hij hen ook gerust: Vivium is niet van plan zijn succesvolle strategie om te gooien. Vivium blijft trouw aan zichzelf, met oog voor vooruitgang en groei, én met veel vertrouwen in de toekomst – als partner naast de makelaars.

Tijdens de plenaire sessie waagde keynote speaker Christophe Jaucquet zich aan een blik op de toekomst van de verzekeringssector. Momenteel worden makelaars geconfronteerd met tal van uitdagingen: stijgende verwachtingen van klanten, een toenemende administratieve druk, nieuwe digitale mogelijkheden en dat alles in een steeds sneller veranderende markt. De klant gaat op zoek naar een *transformatie*, een *beleving* om zijn universeel diepere noden in te vullen. Als makelaar zal het in de toekomst dan ook zaak zijn om de klant in die *journey* bij te staan als een soort *personal coach*. Gebruik in dat opzicht digitalisering, nieuwe tools en AI om processen gericht te verbeteren, vlotter te communiceren en samen te werken. Zo heb je als makelaar meer tijd om de klant die *human premium service* te bieden die hij verlangt.

Na deze inspirerende keynote gingen de makelaars in verschillende ateliers aan de slag met concrete uitdagingen uit hun dagelijkse praktijk. Hoe blijf je als makelaar bijvoorbeeld zichtbaar en relevant tijdens het klantentraject? Insurtechs stelden



Bron: Vivium



Winnaars van de Vivium Digital Awards 2026: Kantoor Grust, Paperbox en Broker One

tools voor om sneller te kunnen reageren, klanten beter op te volgen en structureel in contact te blijven.

Daarnaast werd er ook ingegaan op efficiëntie. Hoe win je tijd in een makelaarskantoor zonder de zaken complexer te maken? Opnieuw gaven twee insurtechs praktijkvoorbeelden om aan de hand van automatisering meer overzicht te creëren, minder fouten te maken en efficiënter samen te werken binnen het kantoor, waardoor er meer tijd vrijkomt voor advies, dienstverlening en klantencontact. Ook onze voorzitter Albert Verlinden nam actief deel aan dit atelier, dat met meer dan 100 deelnemers vanuit de grootste workshop van het evenement was. Vanuit BZB-Fedafin herkennen wij de uitdagingen die er werden besproken maar al te goed. Veel makelaars kampen dagelijks met tijdsdruk, repetitieve administratieve taken en de zoektocht naar een efficiëntere kantoororganisatie, waardoor er minder ruimte overblijft voor persoonlijk advies aan de klant.

Opvallend was dat vrijwel iedereen in de zaal al eens had geëxperimenteerd met generatieve AI-toepassingen zoals ChatGPT, Copilot, Gemini of Claude. Toen echter werd gevraagd wie beschikt over een betalende versie, bleef nog slechts een minderheid over. En van die groep had amper een fractie zijn AI-oplossing gekoppeld aan bestaande kennisbronnen zoals OneDrive of Dropbox. Dat toont aan dat er vandaag nog heel wat eenvoudige quick wins te realiseren zijn. Daarnaast moeten er ook structurele oplossingen komen in de breedte. Zo kunnen makelaars écht efficiënter werken en komt er meer tijd vrij voor wat ons in de toekomst relevant houdt: hyperpersoonlijke adviesverstrekking.

Digitalisering is natuurlijk meer dan tools alleen; het gaat ook over het versterken van mensen en teams. Deelnemers konden in een volgend atelier ontdekken hoe technologie hun medewerkers kan ondersteunen in plaats van vervangen. Wie digitalisering en tools zegt, zegt vandaag natuurlijk ook cyberveiligheid. Een atelier over cyberveilig werken kon daarom zeker niet ontbreken. Makelaarskantoren verwerken dagelijks gevoelige gegevens en zijn zo een geëerd doelwit voor cybercriminelen. Hoe kunnen ze bedreigingen herkennen en risico's beter beheersen? Makelaars kregen daarvoor praktische inzichten en concrete handvaten aangereikt om de digitale weerbaarheid van hun kantoor te versterken.

We sloten deze leerrijke dag af met de uitreiking van de Vivium Digital Award 2026. Deze ging dit jaar naar Paperbox, een tool die inkomende e-mails en schadedocumenten automatisch verwerkt. Daarnaast reikte de jury voor de eerste keer ook een Vivium Innovation Award uit. Deze prijs ging naar Broker One. Het is een bijzondere erkenning voor de vernieuwende aanpak en de sterke toekomstvisie van het AI-platform, dat dagelijkse taken zoals e-mailtrriage, compliance e.d. automatiseert. Tot slot werd ook nog een makelaarskantoor bekroond, kantoor Grust uit Sint-Gillis-Waas. In dit kantoor wordt digitalisering op een doordachte manier ingezet om de werking, dienstverlening en klantenbeleving doeltreffend te versterken.

Zo maakten de Vivium Digital Awards 2026 één ding zeer duidelijk: de toekomst van de makelaardij berust niet op technologie alleen. Vooruitgang ontstaat enkel wanneer mensen, expertise én digitale mogelijkheden samenkomen



Klassikale opleidingen

Klassikale opleiding - Module 1 verzekeringen

- 7 september 2026 | 09u30 - 14u30
Brussel

Bankierseed

- 8 september 2026 | 12u00 - 14u00
Laakdal
- 17 september 2026 | 12u00 - 14u00
Kortrijk
- 2 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Vermogensopbouw met levensverzekering

- 10 september 2026 | 13u30 - 17u00
Roeselare
- 3 u bank algemeen & 3 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Financiële zeepbellen: gevaar, kans of fataliteit?

- 18 september 2026 | 09u30 - 16u30
Edegem
- 6 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Al op kantoor – Praktische toepassingen voor zelfstandige tussenpersonen en hun medewerkers

- 24 september 2026 | 09u00 - 12u30
Zwijnaarde
- 3 december 2026 | 13u30 - 17u00
Brugge
- 3 u bank algemeen & 3 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341 en PC 307

Financiële analyse

- 30 september 2026 | 09u00 - 16u30
Zwijnaarde
- 6 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Efficiënt taakbeheer met Microsoft applicaties

- 5 oktober 2026 | 09u00 - 17u00
Leuven
- Gratis voor medewerkers PC 341

Kredietverzekeringen

- 7 oktober 2026 | 09u00 - 16u30
Laakdal
- 2 u verzekering algemeen & 4 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 307

Waardebepaling bank- en verzekeringskantoor bij fusie en overname

- 18 november 2026 | 13u30 - 17u00
Roeselare
- 1,5 u bank algemeen & 1,5 u verzekering algemeen

Hoge renten, marktconcentratie en Toenemende onzekerheden : Heeft traditionele diversificatie nog zin ?

- 25 november 2026 | 09u30 - 16u30
Edegem
- 6 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Theoretische en praktische (basis)kennis voor de (kandidaat) beleggingsadviseur.

- 26 november 2026 | 09u00 - 17u00
Sint-Niklaas
- 6 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341



Live webinars

Hoe gebruik maken van Morningstar.be

- 15 september 2026 | 13u00 - 16u00
- 2 u bank algemeen & 2 u verzekering algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Is het nog niet te laat om in technologie te investeren?

- 16 september 2026 | 10u00 - 11u00
- 1 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

OPLEIDINGSKALENDER SEPTEMBER - DECEMBER 2026

In samenwerking met



E-learning

Comfort Privéleven: aansprakelijkheidsverzekering van AXA

- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Gezin Select Baloise

- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Vivium auto: algemene voorwaarden

- 2 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

P&V auto: algemene voorwaarden

- 2 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

AXA comfort auto: Algemene voorwaarden

- 3 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

P&V familiale verzekering: algemene voorwaarden

- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Vivium: familiale verzekering: algemene voorwaarden

- 1,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341

Insurance insights 2026: LEVEN

- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Insurance insights 2026: NIET-LEVEN

- 5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Cyberveiligheid voor KMO's

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

Veilig en efficiënt werken met AI als verzekeringsmakelaar

- 0,5 u verzekering algemeen

Klantsegmentatie: een strategische werf binnen je ondernemingsplan

- 0,5 u verzekering sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Retentiebeleid: een fundamentele werf binnen je ondernemingsplan

- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

E-facturatie voor de B2B

- 0,5 u bank algemeen, 0,5 u verzekering algemeen, 0,5 u hypothecair krediet algemeen & 0,5 u consumentenkrediet algemeen

Introductie tot AML en de strijd tegen witwassen

- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen, 3 u hypothecair krediet algemeen & 3 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Verdiepende analyse van anti-witwaswetgeving en verplichtingen – Risk Based Approach

- 3 u bank algemeen, 3 u verzekering algemeen, 3 u hypothecair krediet algemeen & 3 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

AML en typologieën van witwassen: Typology Based Approach

- 2 u bank algemeen, 2 u verzekering algemeen, 2 u hypothecair krediet algemeen & 2 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Criminele fondsen en georganiseerde criminaliteit – Link tussen illegale geldstromen en witwassen

- 2,5 u bank algemeen, 2,5 u verzekering algemeen, 2,5 u hypothecair krediet algemeen & 2,5 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Fraude en andere financiële criminaliteit als onderliggende misdrijven voor witwassen

- 3,5 u bank algemeen, 3,5 u verzekering algemeen, 0,5 u hypothecair krediet algemeen & 0,5 u consumentenkrediet algemeen
- Gratis voor medewerkers PC 341

Hoe stel ik mijn algemene risicobeoordeling op?

- 1 u verzekering sectorspecifiek



Webinar on demand

Actief en/of passief beleggen? En wat met alternatieve beleggingen?

- 1 u bank sectorspecifiek
- Gratis voor medewerkers PC 341
- Gratis voor BZB-Fedafin-leden

Oplossingen in toegewezen fondsen

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

M&A en Private equity transacties

- 1,5 u bank sectorspecifiek

Scan mij!



Check onze opleidingskalender op
www.edfin.be

Succesvolle bedrijven hebben een sterke klantencultuur

Elk bedrijf heeft een klantencultuur, maar de manier waarop klanten die ervaren kan sterk verschillen. Zelfs ondernemingen die in dezelfde marktomstandigheden werken en vergelijkbare producten of diensten aanbieden, creëren een andere klantenbeleving. Die beleving moet positief zijn, niet alleen voor de klant, maar ook voor de medewerkers. Wanneer klanten ontevreden zijn, leidt dat al snel tot frustratie en demotivatie binnen het team.

Alle bedrijven willen de klant centraal stellen. Toch blijft er vaak een kloof tussen wat bedrijfsleiders denken te bieden en de werkelijke **customer experience**. Leaders moeten daarom niet alleen over cijfers praten, maar vooral over de klantencultuur die ze willen creëren. Dat helpt medewerkers om de juiste mindset te ontwikkelen. Tevreden klanten zijn bovendien loyaler en begrijpen doorgaans waarom kwaliteit en dienstverlening een bepaalde prijs hebben. Die strategie zorgt uiteindelijk voor betere winstmarges.

VALKUILEN

Een sterke klantencultuur begint bij **leiderschap**. Bedrijfsleiders moeten niet alleen vertellen wat klantgerichtheid betekent, maar het zelf ook consequent tonen. Woorden wekken, voorbeelden strekken. Iedereen moet mee zijn in het verhaal, op elk niveau van de organisatie. Zonder inspirerende leider lukt dat niet.

Ook complexe en verwarrende procedures kunnen klantgericht werken bemoeilijken. Medewerkers hebben meer aan **duidelijke richtlijnen** en **concrete voorbeelden** dan aan abstracte theorieën. Ze moeten weten wat van hen verwacht wordt en over voldoende verantwoordelijkheid beschikken om klanten snel te kunnen helpen.

Daarnaast blijft **kwaliteit** een basisvoorwaarde. Medewerkers kunnen veel opvangen, maar een gebrekkelijk product of een ontoereikende dienstverlening valt niet volledig te compenseren. Een duidelijke

bedrijfsstructuur, gedragen door herkenbare **kernwaarden** en permanente coaching, helpt om kwaliteit en klantgerichtheid met elkaar te verbinden.

Ten slotte spelen ook **technologie en medewerkerswelzijn** een cruciale rol. Slecht werkende systemen frustreren zowel klanten als medewerkers. Wat technologie betreft, zijn klanten zeer veeleisend. Efficiëntie en snelheid zijn het nieuwe normaal en medewerkers vinden het leuker als ze daarop kunnen inspelen. Investerings in technologie, maar dus ook in opleiding, talentontwikkeling, werkplezier en personeelsstabiliteit zijn daarom geen bijzaak. Tevreden en betrokken medewerkers creëren gemakkelijker tevreden klanten.

BELOFTES WAARMAKEN

Klantgerichtheid komt uiteindelijk neer op het **waarmaken van beloftes**. Een eenvoudige maar belangrijke vraag is: hoe zou je zelf als klant behandeld willen worden? Klanten verwachten dat er naar hen wordt geluisterd, dat medewerkers meedenken en dat problemen daadwerkelijk worden opgelost. Menselijkheid en oplossingsgerichtheid moeten daarbij hand in hand gaan.

Technologie biedt enorme mogelijkheden om de service sneller en efficiënter te maken. Tegelijk verbetert technologie de klantbeleving niet automatisch. Digitale toepassingen kunnen tijd besparen, maar missen soms het menselijke en empathische aspect. Ze kunnen zelfs frustratie veroorzaken wanneer ze niet goed werken of onvoldoende aansluiten bij de behoeften van de klant.

VAN KLANTTEVREDENHEID NAAR 'KLANTHOUSIASME'

Een duurzame klantencultuur is geen tijdelijke campagne of een beloningssysteem. Ze wordt zichtbaar in de mentaliteit, het gedrag en de dagelijkse beslissing van iedereen binnen de organisatie. Interne communicatie speelt daarbij een belangrijke rol. Medewerkers moeten het bedrijfsverhaal begrijpen, weten welke waarden centraal staan en voortdurend worden ondersteund om die waarden in de praktijk toe te passen.

Wanneer de meerwaarde van de dienstverlening voelbaar is, ontstaat een concurrentieel voordeel. Klanten blijven langer, zijn minder geneigd uitsluitend op prijs te vergelijken en bevelen de onderneming



Voor we in een nieuwe tool investeren, moeten we ons altijd afvragen of klanten en medewerkers er werkelijk beter van worden. Werken we efficiënter? Bieden we een betere service? Draagt de toepassing bij aan klantenwerving en klantenloyaliteit?

makkelijker aan. Het doel gaat verder dan tevredenheid. Klanten worden echte **ambassadeurs**.

Een goede klantencultuur is een verschilmaker. Ze zorgt op langere termijn voor loyalere klanten en meer rendabiliteit. Iedereen binnen het bedrijf moet anders leren kijken naar de klant. Als zowel medewerkers als klanten enthousiast zijn over de organisatie, kunnen we spreken van 'klanthousiasme'.

Om dat te bereiken, moet elk contactmoment met de klant bewust worden bekeken. Een telefoongesprek, een adviesmoment of een vraag per e-mail kan de klantenrelatie versterken, maar ook beschadigen. Workshops en permanente training helpen medewerkers om klantgerichtheid te vertalen naar concreet gedrag: wat wordt van wie verwacht, hoe pakken we dat aan en hoe kunnen we daarin groeien?

Alles draait rond **customer centricity**. De ambities van een bedrijf moeten in de eerste plaats gericht zijn op de klantencultuur. Betere cijfers volgen dan vanzelf.

MEDEWERKERS HEBBEN DE SLEUTEL

Teamleden die zich met elkaar en met de organisatie verbonden voelen, maken gemakkelijker verbinding met klanten. Open communicatie, onderling vertrouwen en een veilige werkomgeving zijn daarbij essentieel. Medewerkers moeten fouten kunnen bespreken en bijsturen zonder dat hun initiatief verdwijnt.

Wie verantwoordelijkheid krijgt om in het belang van de klant te handelen, ontwikkelt meer motivatie om oplossingen te zoeken. Vriendelijkheid alleen volstaat daarbij niet. Klanten verwachten concrete antwoorden, duidelijke begeleiding en medewerkers die ownership opnemen.

HOE STERK IS JE KLANTENCULTUUR?

Organisaties kunnen hun klantencultuur toetsen aan enkele concrete vragen:

- Worden problemen snel en oplossingsgericht aangepakt, in het voordeel van de klant?



GEERT DEHOUCK,
kantoorcoach en trainer

- Kunnen medewerkers zelf beslissingen nemen in het belang van de klant?
- Durven medewerkers ook bij moeilijke situaties in gesprek te gaan met de klant?
- Straalt het team positiviteit en enthousiasme uit?
- Handelt de organisatie proactief of vooral reactief?
- Zijn de klantenbelangen zichtbaar in de dagelijkse besluitvorming?

Een klantencultuur is geen abstract managementconcept. Ze moet voor elk team en iedere medewerker concreet worden gemaakt. Mensen moeten weten hoeveel verantwoordelijkheid ze hebben, welke beslissingen ze zelf mogen nemen en welk gedrag wel of niet past bij de organisatie. Een klantencultuur zit diep in het DNA van een bedrijf en is de rode draad die iedereen volgt.

TIEN ADVIEZEN VOOR EEN STERKE KLANTENCULTUUR

1. Combineer efficiënte technologie met persoonlijk contact
2. Maak klantgerichtheid concreet voor elke medewerker
3. Luister actief naar de verwachtingen van klanten
4. Bouw aan een bedrijf met herkenbare kernwaarden
5. Zorg voor inspirerend leiderschap en een sterk verhaal
6. Geef medewerkers verantwoordelijkheid en vertrouwen
7. Investeer in opleiding, samenwerking en werkplezier
8. Wees vriendelijk, maar vooral oplossingsgericht
9. Probeer klanten positief te verrassen
10. Maak klantgerichtheid tot een blijvend engagement van de hele organisatie



Word nu lid en geniet
tot eind 2026 van
gratis lidmaatschap*



Jouw belangen, onze prioriteit

Word lid van BZB-Fedafin!

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

Waarom aansluiten bij BZB-Fedafin?

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

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



Surf naar onze website en word snel lid!



* Enkel voor nieuwe leden en bij betaling lidmaatschap 2027.

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