



bzb

---

BEROEPSVERENIGING  
ZELFSTANDIGE  
BANK- EN VERZEKERINGSBEMIDDELAARS

---

---

# — JAARVERSLAG 2008 —

---

## 3 Voorwoord

## 4 Collectieve belangenverdediging

- 4 1. Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten
- 4 2. Overleg met de CBFA
- 5 3. Overleg met Febelfin
- 5 4. Bankmakelaar
- 5 5. Permante bijscholing
- 6 6. Politiek
- 6 7. Gemeentebelastingen
- 7 8. Europa
- 7 9. Paritaire overlegorganen
- 8 10. PC 307
- 8 11. Media
- 8 12. Project onderzoek naar tijdsbesteding in de bankkantoren

## 9 Relatie agent-principaal

- 9     > Citibank
- 9     > Centea
- 10    > Delta Lloyd Bank
- 10    > Landbouwkrediet
- 11    > Record
- 11    > VDK
- 11    > ING
- 12    > BKCP

## 12 Individuele belangenverdediging

## 13 Informatie

## 13 Opleiding en vorming

## 14 Budget

## 14 Ledenvoordelen

## 15 Raad van bestuur

# Voorwoord



Dhr Daniël Nicolaes,  
Voorzitter

**N**et zoals 2006 en 2007 was 2008 opnieuw een erg woelig jaar voor de financiële tussenpersonen. Opmerkelijk was dat de reden ditmaal niet lag bij extra regulering of bijkomende wettelijke verplichtingen voor de tussenpersonen, maar wel bij een crisis van het financiële systeem in zijn geheel. De oorzaak van de crisis moet voor een stuk gezocht worden in het gebrek aan toezicht op de activiteiten van de kredietinstellingen wereldwijd. En gelet op het feit dat de financiële tussenpersonen de voorbije jaren alsmaar meer controle te verduren kregen, is het moeilijk te verteren dat zij mee slachtoffer zijn van precies het gebrek aan controle op een ander niveau. Toegegeven, wij hebben in het verleden ook gepleit voor meer zelfregulering en minder wettelijke controle, maar dan hadden we steeds de overdreven regulitis in het vizier die de tussenpersonen in de banksector te beurt viel.

Die regulitis was erop gericht het risico op fraude bij de tussenpersonen in te perken. Dat diezelfde tussenpersonen, zoals wij herhaaldelijk aanklaagden bij de toezichthouder en bij de banken zelf, via hun commissionering en via streefcijfers onder druk werden gezet om soms producten te verkopen waar deze zelf niet achter stonden, was blijkbaar niet van tel. De frustratie bij de zelfstandige tussenpersonen is dan ook groot, temeer omdat er op korte termijn nog geen signalen zijn dat de kredietinstellingen hun politiek op dit vlak zullen wijzigen. Als beroepsvereniging is dit voor ons het moment bij uitstek om via lobbying aandacht te vragen voor de visie van de zelfstandige financiële tussenpersonen. Want zij zijn het die uiteindelijk de bank- en beleggingsproducten aan de consumenten en de bedrijven verkopen.

# Collectieve belangenverdediging

## 1. Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten

De inschrijving in het register van de tussenpersonen van de CBFA verliep al bij al redelijk vlot. De problemen die zich in dat verband nog stelden, werden met de sector en de CBFA besproken, met als doel een praktische en haalbare oplossing te vinden binnen de grenzen van de wet. BZB zat daarvoor geregeld samen met de dienst Tussenpersonen van de CBFA en met Febelfin.

Sinds 1 juli 2008 dienden de personen in contact met publiek (PCP) ook de vereiste beroepskennis te bewijzen. Althans, zo was dit in de wet voorzien. Wegens de praktische onhaalbaarheid ervan werd deze datum bij Koninklijk Besluit opgeschoven naar 1 januari 2009. BZB informeerde al haar leden over de nodige stappen om in orde te zijn met deze verplichting. Zo konden de BZB-leden een model van regularisatieverklaring voor de PCP's van de BZB-website downloaden, om op die manier de PCP's die in dienst waren op 1 juli 2006 te regulariseren. Wat de PCP's betreft die aangeworven zijn na 1 juli 2006, bezorgde BZB haar leden de nodige infor-

matie om ervoor te zorgen dat de PCP's over de vereiste beroepskennis zouden beschikken. BZB heeft zich steeds erg constructief opgesteld bij de besprekingen over de gespecialiseerde opleiding en bijhorende examinering die door de sector werden uitgewerkt.

Wel moet er nog een oplossing gezocht worden voor de situaties waarbij agenten worden opgezegd en zij wensen te starten voor een nieuwe kredietinstelling. We stellen vast dat opgezegde agenten in dat verband nogal eens problemen ondervinden. We hopen dit in de loop van 2009 grotendeels uitgeklaard te krijgen.

Een ander discussiepunt in 2008 was de interpretatie van de wetsbepaling inzake de volmachten op rekeningen. Op basis van de argumenten van de beroepsverenigingen kon de CBFA zich evenwel akkoord verklaren met een meer werkbaar interpretatie doch een aanpassing van de wet blijft aangewezen.

## 2. Overleg met CBFA

Naast overleg met de sector voerde BZB ook gesprekken met de CBFA over een aantal voor onze beroepsvereniging belangrijke dossiers: het statuut van de bankmakelaar dat maar moeilijk van de grond komt, de informatieplicht op het vlak van de beleggingsverzekeringen, de MiFID-verplichtingen, de hoogrentende producten ( waarvan sommige slechts defensief door de agent mogen worden gebruikt) en de repercussie daarvan op de rentabiliteit van de agenten en de bedreiging van de onafhankelijkheid van de bankagent-verzekeringsmakelaar. Daarnaast werden ook een aantal concrete dossiers besproken.

In de loop van het jaar werd de CBFA, en meer bepaald de dienst Tussenpersonen, regelmatig gecontacteerd over hangende dossiers.

BZB heeft ook een nota bezorgd aan de CBFA over de open consultatie met betrekking tot het verslag over het bevorderen van de financiële kennis in België (zie bijlage).

In het kader van besprekingen tussen de CBFA en Febelfin over de wijziging van de reglementering van de spaarrekeningen, wat BZB overigens via de pers diende te vernemen, bezorgde BZB haar

standpunt inzake de reglementering van de spaarrekeningen en de multidistributie aan de bevoegde minister, de CBFA en Febelfin (zie bijlage).

### 3. Overleg met Febelfin

Het formele overleg met Febelfin beperkte zich dit jaar tot één meeting. Wel waren er tal van informele contacten naar aanleiding van de permanente bijscholing, concrete dossiers, congressen en studiedagen.

### 4. Bankmakelaar

BZB bracht begin januari 2008 de in de bankmakelarij geïnteresseerde partijen samen, omdat we ervan overtuigd blijven dat de bankmakelaar zijn plaats heeft in het distributielandchap. Voormalig senator Willems gaf een uiteenzetting en liet weten samen met volksvertegenwoordiger Bart Tommelein (die ook aanwezig was) ook te zullen ijveren voor het statuut van stagiair-tussenpersoon, zodat ook niet-bankagenten de noodzakelijke ervaring kunnen opdoen. Uiteindelijk gingen negen banken op onze uitnodiging in, nl. BNP Paribas, Commerzbank, Cortal Consorts, De Patronale, Generali Belgium, Merit Capital, OBK, Kaupthing Bank (ex-Robeco Bank) en Snoras Bank. Ook Goffin Bank liet intussen weten interesse te hebben. Daarnaast tekenden de twee reeds actieve bankmakelaars, Stratégie, Patrimoine et Conseil (SPC) en Active Capital, present. Al-

len ondertekenden ze het Handvest voor een Onafhankelijke Distributie in de financiële sector.

De BZB richtte voorts een stuurgroep op, die een basispakket ontwikkelde voor kandidaat-bankmakelaars. Dit pakket bevat:

- > een modelcontract voor bankmakelaars;
- > een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (onderschreven bij AIG Europe);
- > een oplossing om de financiële draagkracht te garanderen;
- > een draaiboek met de vereisten van het statuut;
- > een catalogus met geïnteresseerde financiële instellingen en hun producten;
- > de opstelling en ondertekening van het charter, met een intentieverklaring en een gedragscode (zie bijlage).

### 5. Permanente bijscholing

De wet op de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de wet op de verzekeringsbemiddeling legt zowel de tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten als de verzekeringsmakelaarsagenten en de verantwoordelijken voor de distributie een verplichting tot permanente bijscholing op. BZB zat daaromtrent het afgelopen jaar geregeld samen met vertegenwoordigers van de dienst Tussenpersonen van de CBFA en van Febelfin en Febelfin Academy. Uiteindelijk werd binnen de bank- en de verzekeringssector een sectorcode afgesloten om deze wettelijke verplichting uit te voeren. Wat de bank- en beleggingsdiensten betreft, kwam de sectorcode tot stand tussen Febelfin, BZB en FZBA. Voor de verzekeringsbemiddeling werd een akkoord gesloten over de gedragsregels tussen Assuralia, Feprabel, FVF en BVVM, en de aan deze beroepsverenigingen verbonden opleidingsverstrekkers.

De sectoren zijn van oordeel dat deze codes een passend antwoord bieden op de wettelijke vereisten en aldus ook een referentiekader en toetsnorm vormen voor alle opleidingsverstrekkers die deze code niet hebben onderschreven, maar wel een vorming aanbieden die in aanmerking komt voor regelmatige bijscholing.

De CBFA verwelkomde zowel de sectorcode inzake de regelmatige bijscholing van tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten als de gedragsregels van de verzekeringssector inzake gereguleerde bijscholing verzekeringsbemiddeling. De toezichthouder liet weten het referentiekader van de codes in aanmerking te zullen nemen bij het toezicht op de naleving van de bijscholingsplicht en bij het accrediteren van opleidingsverstrekkers die de code niet hebben onderschreven.

BZB is voorlopig niet van plan om een eigen opleidingscentrum uit te bouwen, maar is wel zinnens om ervoor te zorgen dat de seminaries en congressen die de beroepsvereniging organiseert

meetellen voor het behalen van punten in het kader van de permanente bijscholing. Ook worden samenwerkingsverbanden met andere organisaties bekeken.

## 6. Politiek

Als lid van de Hoge raad voor de Zelfstandigen en de Kmo heeft BZB ook haar opmerkingen overgemaakt aan deze Hoge raad bij het voorontwerp van wet betreffende bepaalde marktpraktijken. BZB is voorstander van het behoud van het verbod op gezamenlijk aanbod voor de bank- en verzekeringssector. Ook nam BZB de gelegenheid te baat om haar eis om de mogelijkheid tot vordering tot staking op te nemen met betrekking tot de niet-naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de oprichting, organisatie en werking van een paritair overlegorgaan in de sector van het bank- en verzekeringswezen.

BZB richtte in het voorjaar van 2008 een schrijven aan de toenmalige minister van Justitie, Jo Van Deurzen, en aan minister voor Ondernemen Vincent Van Quickenborne, met de vraag om een overleg over de adviesfunctie van de zelfstandige financiële tussenpersoon en de paritaire overlegorganen. We ontvingen van geen van beiden echter een antwoord.

In de zomer lazen we in de pers dat de CBFA en Febelfin voorstellen zouden uitwerken om de re-

glementering van spaarrekeningen aan te passen. BZB werkte zelf een voorstel uit en bezorgde dit voorstel aan minister van Financiën Didier Reynders, aan de CBFA en aan Febelfin (zie bijlage).

In een interview in Cash met minister Van Quickenborne kwamen we te weten dat er een algemeen sectoronderzoek naar misbruiken van gestructureerde producten wordt gepland samen met de CBFA, Febelfin en Assuralia. BZB heeft onmiddellijk contact opgenomen met het kabinet van minister Van Quickenborne om als beroepsvereniging van de financiële tussenpersonen betrokken te worden bij dit algemeen sectoronderzoek. De financiële tussenpersonen zijn immers direct betrokken partij. Intussen werd bevestigd dat BZB wel degelijk hierbij betrokken zal worden.

Verder nam BZB contact op met een aantal parlementsleden om bepaalde dossiers te bespreken, maar de moeilijke start van de regering en de onzekerheid in de zomer over haar voortbestaan zorgde ervoor dat deze contacten werden opgeschoven naar begin 2009.

## 7. Gemeentebelastingen

In maar liefst 53 van de 308 Vlaamse gemeenten wordt er nog altijd een belasting geheven op banken daarmee gelijkgestelde instellingen. Het gaat bijna steeds om een belasting op de automaten. In sommige gevallen worden de automaten forfaitair belast, in andere is er een belasting per loket. In dat laatste geval worden automaten al eens beschouwd als loketten ... In de meeste gemeenten wordt de belasting geïnd bij de zelfstandige agent. In een aantal gevallen wordt de belasting bij de hoofdzetel van de bank geïnd en recupereert deze bank nadien dit bedrag bij de bankagent. In elk geval is het dus de plaatselijke zelfstandige die opdraait voor de belasting. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier om extra belastingen, bovenop de belastingen die de betrokken tussenpersoon als zelfstandige sowieso al betaalt. BZB heeft als reactie op vragen van leden over de provinciebelasting op bank- en financieringsinstellingen

heel wat aandacht gericht op dit dossier. Zo hebben we een modelbezwaarschrift opgesteld voor de leden die een aanslagbiljet van de gemeente of van de provincie in die zin hadden ontvangen, met daarbij de nodige uitleg hoe dit ingediend moest worden. Tal van leden gingen daarop in en kregen als antwoord dat de bestuurlijke overheid zich niet kan uitspreken over de grondwettelijkheid van deze belasting. De enige oplossing hier bestaat erin deze aanslag aan te vechten voor de rechtbank. Een aantal leden, daarin gesteund door BZB, zijn nu van plan dit ook echt te doen. Jaren terug had BZB al een lid gesteund in een gelijkaardige rechtszaak. In eerste aanleg werd ons lid in het gelijk gesteld. Begin 2009 volgde het Hof van Beroep in Gent de rechter in eerste aanleg. Dat is uiteraard zeer goed nieuws. We hopen dan ook dat dit soort belastingen binnenkort verleden tijd zullen zijn.

## 8. Europa

BZB-voorzitter Daniel Nicolaes maakt voortaan deel uit van de raad van bestuur van FECIF (Fédération Européenne des Conseils et Intermédiaires Financiers). Dit betekent enerzijds dat BZB ook

in het buitenland erkenning krijgt en biedt onze beroepsvereniging anderzijds de kans om nog beter te anticiperen op Europese regelgeving of evoluties in het buitenland.

## 9. Paritaire overlegorganen

BZB nodigde in 2008 nogmaals de vertegenwoordigers van de paritaire overlegorganen uit voor een ervaringsuitwisseling. Bij de aanwezige leden van de paritaire overlegorganen was duidelijk een zekere vorm van machteloosheid te merken. Ze steken veel tijd en werk in de onderhandelingen en dragen een zware verantwoordelijkheid, maar de doorsnee agenten interesseren zich er nauwelijks voor en de druk van de principaal is enorm. Desondanks benadrukte meester Marc De Boel dat de zaken wel ten goede zijn veranderd gedurende de afgelopen 10 jaar. De wet op de Handelsagentuur heeft op dat vlak zeker een en ander gewijzigd. In grote lijnen ziet meester De Boel nog twee problemen: enerzijds de problematiek van de nieuwe producten, anderzijds de werking van de paritaire overlegorganen zelf. Daarenboven komt nog de moeilijkheid voor BZB om zaken af te dwingen.

Er werd een actieplan afgesproken om de werking van de paritaire overlegorganen te verbeteren. Om de agentenvertegenwoordigers meer slagkracht te kunnen geven bij het eventueel protesteren tegen commissiewijzigingen van zogenaamde nieuwe producten, vroeg BZB aan meester De Boel om een studie te maken over de nieuwe producten. Deze studie werd in het najaar afgewerkt. BZB zal de resultaten ervan bespreken met de agentenvertegenwoordigers en bekijken welke verdere actie in dat verband mogelijk en wenselijk is.

Verder heeft BZB het wetsvoorstel van Bart Tommelein gesteund over de mogelijkheid om een stakingsvordering in te dienen tegen akkoorden gesloten binnen een paritair overlegorgaan. Tevens engageerde BZB zich om de problematiek van de paritaire overlegorganen aan te kaarten bij de verschillende politieke partijen. Wegens de moeilijkheden binnen de regering bleek het echter niet evident om politici te benaderen voor een overleg. Eind 2008 werden toch verschillende afspraken vastgelegd met parlementsleden. Ook

werd minister Van Deurzen aangeschreven over de problematiek van de paritaire overlegorganen, met daarbij de vraag naar een overleg met hem. Intussen is Jo Vandeurzen echter ook al terug vervangen, zodat het lobbywerk hier opnieuw opgestart dient te worden. BZB dringt aan op de aanpassing van het KB over de paritaire overlegorganen en heeft daarvoor een nota uitgewerkt (zie bijlage).

BZB zou voorts nogmaals de werking van de paritaire overlegorganen op tafel proberen te leggen bij Febelfin. Intussen stelde onze beroepsvereniging zelf een protocol op waarin een aantal spelregels en voorwaarden met het oog op een goede werking van de paritaire overlegorganen verwerkt werden. In afwachting van een wijziging van het KB zou het voorleggen van een protocol door de agentenvertegenwoordigers zelf een goede manier zijn om een aantal garanties te bekomen met betrekking tot de werking van de paritaire overlegorganen (zie bijlage). Argenta toonde zich in eerste instantie bereid een dergelijk protocol te onderschrijven, maar bij nader inzien kwam Argenta met een volledig herwerkte versie af die niet meer beantwoordde aan de bedoeling van het protocol. De agentenvertegenwoordigers in het paritair overlegorgaan hebben dit voorstel dan ook terecht niet aanvaard. 2008 was ook het jaar waarin voor tal van paritaire overlegorganen nieuwe vertegenwoordigers gekozen dienden te worden. Voor het grootste deel resulteerden de verkiezingen in het behoud van de bestaande leden. Bij Argenta werd het paritair overlegorgaan voor het eerst opgericht in 2008. BZB zag het hier als haar taak om de agenten te wijzen op het belang van deze verkiezingen en spoorde de agenten aan om hun stem uit te brengen. Bij Record Bank bleek het niet zo eenvoudig te zijn om te weten waar de kandidaten gevestigd waren. Daarvoor moest men via de zoekmachine aan de gang. BZB heeft ook hier brieven gestuurd naar de leden om hen op deze mogelijkheid te wijzen.

## 10. PC 307

Via Hugo Pint en plaatsvervanger Frank De Brouwer maakt BZB deel uit van de werkgever-sfractie van het paritair comité 307. In 2008 hadden enkele cao's, gesloten eind 2007, invloed op de loonkost:

### Eindejaarspremie

In alle nieuwe arbeidsovereenkomsten moest de toekenning van een 13de maand opgenomen worden. Alle verhogingen buiten CAO dienden prioritair via de verhoging van de eindejaarspremie te gebeuren indien de werknemer niet reeds een volwaardige 13de maand geniet. Op termijn moet dit leiden tot een volwaardige 13de maand voor alle werknemers onder toepassing van PC 307. Over de invoering van deze maatregel bleek bij de sociale secretariaten heel wat verwarring en tijdens de vergadering van het PC307 van januari 2009 kwam de problematiek op de agenda.

### Koopkracht

Tussen december 2007 en februari 2008 en vervolgens in december 2008 werd aan het personeel een niet-recurrente premie van telkens 150 € toegekend, dit op basis van een voltijdse tewerkstelling.

### Reiskosten

Een werkgeverstussenkomst geldt voor alle types van vervoer à rato van 60% van de gemiddelde prijs van het openbaar vervoer, mits een afstand woon-werk van minstens 5 km.

Omzetting van de leeftijdsgebonden barema's naar ervaringsbarema's.

Binnen het PC 307 werd een werkgroep opgericht om deze klus te klaren. Het was immers de bedoeling wat betreft de loonkost, neutraal te blijven met de bestaande leeftijdsgebonden barema's. PC307 is één van de eerste comité's die dit werk met succes heeft afgerond. Verschillende baremieke categoriën blijven bestaan. De waardering van de ervaring leidt dan tot een ervaringscurve die rekening houdt met de leerfase binnen de functie.

De aanleiding tot deze aanpassing was de Europese richtlijn 2000. Die voorziet dat arbeidscontracten niet mogen discrimineren. Via de antidiscriminatiewet van 25/02/2003 werd deze richtlijn omgezet in Belgisch recht.

## 11. Media

Op 1 juni was er op Canvas een spraakmakende Panorama-uitzending te zien met als titel Bankgeheimen. In deze reportage laakte BZB-voorzitter Daniel Nicolaes als bankagent de enorme druk die banken op hun tussenpersonen leggen om be-

paalde producten aan de man te brengen. Met het stijgende wantrouwen tegenover banken in het achterhoofd, kende deze uitzending heel wat weerklink in de media.

## 12. Project onderzoek naar tijdsbesteding in de bankkantoren

BZB kwam in contact met Möbius, een spin off van de Universiteit Gent en consultant in business process en supply chain management. Deze consultant wenst een onderzoek te doen naar de tijdsbesteding binnen de bankkantoren. Omdat BZB ervan overtuigd is dat zo'n onderzoek niet alleen voor de banken zelf, maar ook voor de agenten zeer interessant kan zijn, nodigde BZB verantwoordelijken van diverse banken uit om dit project te

laten toelichten door Möbius. BZB is immers evenzeer bekommerd om de rendabiliteit en de toekomst van de bankkantoren. Verschillende vergaderingen vonden reeds plaats, maar in de loop van 2008 was er nog geen zekerheid over het doorgaan van het project. BZB toonde zich in elk geval bereid om haar leden op te roepen deel te nemen aan dit project, als het dan uiteindelijk van start zou gaan.

# Relatie agent-principaal

## Citibank

Net zoals tal van andere banken lanceerde Citibank nog maar eens een nieuwe soort spaarrekening en bepaalde het daarvoor eenzijdig de commissie. Citibank beschikt nochtans over een paritair overlegorgaan. De bank gaf aan dat het om een nieuw product ging waarvoor het akkoord van het paritair overlegorgaan niet nodig is. BZB liet een advocaat een schrijven aan Citibank richten waarin namens de agenten voorbehoud werd gemaakt bij deze eenzijdige commissiewijziging. Volgens BZB betrof het hier geen nieuw product, een stelling die Citibank niet onderschreef. De discussie verdween naar de achtergrond met de komst van de financiële crisis.

De financiële crisis met het quasi failliet van Lehman Brothers zorgde evenwel voor echte kommer en kwel bij de Citibankagenten. Citibank had de afgelopen jaren nogal wat gestructureerde producten met kapitaalsgarantie op de markt gebracht waarbij Lehman Brothers emittent en garant was. Deze producten werden aan klanten met een defensief profiel verkocht. Het failliet van Lehman Brothers zorgde voor een storm in de hele financiële sector. Toen andere financiële instellingen besloten om hun klanten toch de kapitaalsgarantie te verlenen ondanks het failliet van Lehman Brothers en Citibank weigerde ook maar iets in die richting te formuleren, leidde dit tot grote ontevredenheid bij de Citibankklanten. Na de negatieve beeld-

vorming in de pers in 2007 over de wijze waarop Citibank aan kredietverlening zou doen, konden de Citibankagenten een nieuwe aanval op hun imago missen als kiespijn. De principaal bleef er evenwel bij geen fout te hebben gemaakt en weigerde de klanten tegemoet te komen. Terwijl Citibank in het defensief kroop, dienden de agenten deze bijzonder pijnlijke situatie aan hun cliënteel uit te leggen. Nog pijnlijker werd het toen in een interview met Hans Bonte in Humo de agenten ten onrechte gekapitteld werden als schijnzelfstandigen die om hun targets te halen dit soort van producten die ze zelf niet begrijpen zomaar aan hun klanten zouden verkocht hebben. BZB heeft daarop gereageerd en de kaart van de agent getrokken. De reactie van BZB werd in Open venster van Humo opgenomen. Begin 2009 werd bekendgemaakt dat Citibank een extern advocatenbureau dossier per dossier laat bekijken en dat ingeval een klant niet correct werd begeleid, geadviseerd of ingelicht, deze vergoed zal worden voor het volledige bedrag van de belegging.

BZB stelde in haar nieuwsbrief ook dat er vragen rijzen over de regulering van en de controle op dergelijke constructies. Ook de manier waarop de ratings worden toegekend kan ernstig in vraag gesteld worden. Sowieso dienen de financiële instellingen volgens BZB verder te kijken dan de rating van de emittenten waarop ze een beroep doen.

## Centea

Omdat Centea de druk opvoerde voor haar bankagenten om op het vlak van verzekeringen exclusief met Fidea te werken, vroeg BZB aan Centea om een overleg. Dit overleg verliep zeer constructief en maakte duidelijk dat Centea haar politiek ten aanzien van agenten-verzekeringmakelaars niet wijzigt. Het is niet zo dat Centea enkel zal samenwerken met agenten die op een exclusieve basis werken voor zowel bank- als verzekeringsproducten. Centea heeft wel een exclusiviteitscontract opgesteld om tegemoet te komen aan agenten die volledig exclusief (bank en verzekeringen) wil werken. Centea liet daarbij weten dat de agenten de vrije keuze hebben om al dan niet een exclusiviteitscontract te tekenen, waarbij volgens Cen-

tea kleine voordelen toegekend worden aan wie zijn handtekening zet. Voorts geeft Centea enkel haar akkoord voor het toestaan van een krediet bij de overname van een bestaande portefeuille als er een exclusiviteitscontract werd getekend.

Een tweede overleg tussen BZB en Centea had betrekking op de commissioner van de VIP-Spaarrekening. Centea had voor de VIP-spaarrekening eenzijdig een andere commissie bepaald omdat dit volgens de bank een nieuw product was. BZB had daaromtrent een schrijven gericht naar Centea, dat zich bereid toonde tot overleg. Hoewel beide partijen op hun standpunt bleven, verliep een en ander in een zeer constructieve sfeer.

BZB kan er begrip voor opbrengen dat de principaal niet bij de lancering van alle nieuwe producten de procedure via het paritair overlegorgaan kan of wil doorlopen, maar wijst er wel op dat de principaal dan het risico loopt dat agenten de opzeg wegens eenzijdige wijziging van de commissie kunnen inroepen. Centea betwistte dit evenwel.

Naast de VIP-spaarrekening kwamen ook de richtlijnen van de bank met betrekking tot de veiligheid van de kantoren aan bod. Omdat de investeringen nogal kunnen oplopen en de agenten zelf niet overtuigd zijn van het nut hiervan, bracht BZB ook dit punt ter sprake. Centea stelde dat het zich als echte bank wil profileren en beveiligde kantoren zijn daar een onderdeel van. Centea legt deze maatregelen op omwille van de veiligheid

## Delta Lloyd Bank

Delta Lloyd Bank rekende de agenten € 200 aan voor klanten die gebruik maken van het Isabel-systeem en die in dat jaar minder dan 200 opdrachten via Isabel hebben gerealiseerd. In een schrijven wees BZB erop dat daarvoor geen contractuele basis bestond en drong BZB erop aan dat Delta Lloyd Bank de ingehouden bedragen aan de agenten zou terugstorten. Delta Lloyd Bank liet daarop weten dat zij dit inderdaad zou doen, wat uiteraard positief onthaald werd door BZB en de agenten.

In september zaten BZB en de Delta Lloyd Bank-directie samen aan tafel om een aantal plooiën glad te strijken. Aanleiding van de verslechterde relatie was de discussie mbt de eenzijdige commissiewijziging door Delta Lloyd voor de webspaarrekening. Het verloop van de gesprekken verliep in een positieve sfeer. De directie benadrukte dat de bank, in tegenstelling tot haar eer-

## Landbouwkrediet

Naar aanleiding van de samenwerkingsovereenkomst tussen Landbouwkrediet en AXA rezen er vragen en twijfels bij de agenten. Eerst waren er vragen gerezen bij de makelaarsovereenkomst die diende te worden onderschreven. Deze werd mede door de tussenkomst van BZB aangepast. Nu wordt de agenten de modelovereenkomst van FVF voorgelegd. Anderzijds waren de agenten bezorgd over de betrouwbaarheid van de productiegegevens van de agent-verzekeringmakelaar die reeds met AXA samenwerkte. Zowel Landbouwkrediet als AXA schreven dat er zich op dat vlak geen pro-

van de agenten en hun personeel. Te veel Centea-kantoren werden de jongste jaren het slachtoffer van een overval. Niet alleen geeft dit aanleiding tot trauma's en werkongeschiktheid, maar ook doet dit het imago van Centea geen goed. De conclusie van de bespreking is dat wie vragen of problemen heeft met deze investeringen best contact opneemt met zijn regiomanager om dit te bespreken. Dan kan bekeken worden hoe aan de minimumvereisten kan voldaan worden. In elk geval moet daarover onderhandeld worden, want deze staan niet in het contract vermeld.

In het algemeen erkent BZB dat de contacten met Centea in 2008 vrij positief waren. Ook enkele vragen over de kredietverlening werden in een informeel contact opgelost.

ste reactie, niet van plan was om een internetkanaal te ontwikkelen naast de bestaande kanalen van bediendenkantoren en zelfstandige agenten. De directie verklaarde zelfs formeel dat zij in de toekomst verder blijft investeren in haar agenten- en kantorennet en dat alle ontwikkelingen inzake e-banking zullen gebeuren ter ondersteuning en ontwikkeling van het kantorennet en agentennet. Ook had Delta Lloyd Bank intussen een nieuw voorstel geformuleerd met betrekking tot de commissie van de webspaarrekening. Maar wie nog verder de webspaarrekening wilde verkopen, moest zich eerst akkoord verklaren met die nieuwe commissie via het ondertekenen van een bijlage. Ook hiervan stapte Delta Lloyd Bank weer af na een reactie van BZB. Uiteindelijk besloot BZB op vraag van tal van agenten om een agentenvergadering te organiseren om de agenten te informeren over hun rechten en plichten in een multidistributie-omgeving.

blemen stelden doch om elke twijfel weg te nemen, vond op vraag van BZB samen met De Valk een overleg plaats met AXA met betrekking tot de toegang tot de Phoenix Life applicatie. Dit overleg was heel constructief en maakte een aantal zaken duidelijk. De uitleg die daar werd bekomen, werd aan de agenten gecommuniceerd zodat de onrust op dat vlak voor het grootste deel althans was weggenomen. Probleem was ook dat Landbouwkrediet de agenten niet zelf had laten bepalen wie van hun kantoor wel of niet toegang had tot de AXA-applicatie.

## Record

In 2008 waren er geen contacten met Record, tenzij over de verkiezing van het paritair overlegorgaan. Record had namelijk nagelaten op de stembiljetten het adres van de kandidaat te vermelden. BZB kreeg daar heel wat reacties op van leden. In zo'n groot netwerk van agenten, die bovendien afkomstig zijn uit verschillende door Record overgenomen kredietinstellingen, zijn de kandidaten vaak niet gekend en is de vestigingsplaats van een agent een belangrijk criterium om ervoor te stemmen. BZB bezorgde aan de agenten de link naar de website van de CBFA en de nodige hulp om op die manier gemakkelijk het adres van de agent terug te vinden.

## VDK

Omdat BZB signalen opving van agenten die vreesden voor het voortbestaan van zelfstandige agenten bij VDK, vond er op vraag van BZB een overleg plaats met Philippe Bockstael, lid van het directiecomité, over de toekomstvisie van de bank. Uit dit overleg bleek dat deze vrees ongegrond was. VDK zou zelfs haar netwerk verder uitbreiden naar de provincies Antwerpen en Vlaams-Brabant. Van de 20 nieuwe kantoren die vorig jaar werden opgestart, ging het in 10 gevallen om zelfstandige agenten. VDK benadrukte ook dat de agenten volledig vrij blijven wat hun verzekeringsactiviteiten aangaat. Het verzekeringsaanbod van VDK beperkt zich tot tak 21 en 23 enerzijds en schuldsald-

Verder waren er geen contacten met Record Bank. Betekende de afwezigheid van een reactie van BZB dat er zich geen problemen stelde bij de Record-agenten? Het feit dat in 2007 Record een aantal agenten had opgezegd wegens zware fout, was natuurlijk niet bevorderlijk voor de agenten om het voortouw te nemen om zaken aan te klagen. Een zekere geslagenheid bij de agenten was duidelijk merkbaar. BZB werd nog wel gebriefd, zij het vaak anoniem, wat ook tekenend is. Maar vanuit de agenten zelf kwamen er geen vragen om op te treden.

overzekeringen anderzijds. De nadruk van VDK ligt op de spaarbank met eenvoudige gemakkelijk verkoopbare producten.

Later op dit jaar was er ook enige ongerustheid over de commissie die VDK zou uitkeren in het kader van een nog uit te brengen hoogrentende spaarrekening. Ook hier was de vrees ongegrond en zou nog overleg gepleegd worden met de agenten.

Intussen hebben de VDK-agenten zich verenigd in een nieuw opgerichte vriendenkring. Dit kan zowel voor de bank als voor de agenten zelf tot positieve resultaten leiden.

## ING

Eind 2007 startte de discussie tussen de bank en de agenten omtrent een nieuw contract dat de agenten dienden te ondertekenen. ING had namelijk beslist, zonder de agenten daarin te raadplegen, om een nieuw distributiemodel in te voeren met Proxy-kantoren waar geen cash meer zou verhandeld worden. De zelfstandige agenten zouden op enkele uitzonderingen na allemaal dergelijke Proxy-kantoren worden. Omdat het contract heel wat wijzigingen inhield en de situatie van de agenten er sterk zou op achteruitgaan, ontstond er heel wat commotie rond dit nieuwe contract. Een aantal contractuele bepalingen bleken zelfs strijdig met de wet. BZB engageerde Luc Willems om in dit dossier advies te verlenen en de agenten bij te staan. In eerste instantie organiseerde BZB midden januari een agentenvergadering voor de ING-agenten waarin een uiteenzetting werd gegeven over

hun rechten en plichten en waar zij vragen konden stellen.

Hoewel ING steeds bij hoog en bij laag beweerde niet te willen onderhandelen met BZB was het ING zelf dat om overleg vroeg met meester Luc Willems over het contract. Uiteindelijk werden er weliswaar enkele wijzigingen aangebracht aan het contract, maar de gevolgen van het nieuwe commissiesysteem, de onduidelijkheden en het gebrek aan garanties over hun toekomst bleven voor ongenoegen zorgen bij de agenten. Uiteindelijk tekenden quasi alle agenten het nieuwe contract, al was dat met grote tegenzin en omdat er geen alternatieven waren. Duidelijk is in elk geval dat de relatie met de principaal voor heel veel agenten vergiftigd is. In de hele procedure is BZB steeds nauw betrokken geweest en werd constant advies verleend aan de agenten. BZB

schreef in die periode tal van brieven naar ING met de vraag voor overleg, maar ING bleef bij haar standpunt om de enige wettelijk erkende beroepsvereniging van zelfstandige bankagenten niet te erkennen als gesprekspartner en verlaagde er zich meermaals toe om op de neutrale brieven van BZB bijzonder arrogant te antwoorden. Dat dit voor de agenten een bevestiging is van het feit dat de bank geen respect voor hen opbrengt, deert ING blijkbaar niet. Een win-win-relatie zit er dan ook niet direct aan te komen.

In juni kreeg BZB verschillende reacties van agenten die het nieuwe contract nog niet hadden ondertekend. Blijkbaar konden klanten die kantoren niet aanduiden bij het openen van een ING Lion Deposit, een ING Lion Account en bij het intekenen op een polis ING Auto.be. Bovendien werden bestaande klanten van deze kantoren die dergelijke rekeningen hadden geopend en die in eerste instantie wel werden toegewezen aan deze kantoren, zonder toestemming van de klant getransfereerd naar Brussel. ING reageerde op

nieuw op het intussen vertrouwde arrogante toontje dat BZB geen inzicht heeft in de manier waarop ING samenwerkt met haar agenten en dat het weigert te overleggen met BZB. Onze beroepsvereniging blijft evenwel steevast beleefd antwoorden en vraagt telkens overleg.

Opvallend is dat ING nooit ten gronde antwoordt op de juridische bezwaren die BZB maakt. Eind 2008 stuurde BZB op vraag van de agenten opnieuw zelf een brief naar ING, om voorbehoud te maken tegen het feit dat ING de agenten zou verbieden het kantoor te sluiten op 2 januari. De brief werd zoals steeds juridisch onderbouwd. ING antwoordde naar de agenten begin 2009, niet naar BZB, dat BZB ING ten onrechte een inbreuk op de overeenkomst verwijt en dat BZB de agenten verkeerd informeert. Nu de agenten het nieuwe contract quasi zonder uitzondering hebben ondertekend (ondanks het felle verzet), valt het ergste te vrezen van de kant van ING. Respect moeten de agenten in elk geval niet verwachten, zoveel is duidelijk.

## BKCP

Ook BKCP legde in het voorjaar een nieuw contract voor aan de agenten. Dit contract bevatte een aantal belangrijke wijzigingen met mogelijk belangrijke gevolgen voor de agenten. Zo werd het

statuut van kredietmakelaar uitgesloten en kon er een probleem ontstaan voor wie werkzaam was als verzekeringsmakelaar. BZB bezorgde een nota met opmerkingen aan de leden.

# Individuele belangenverdediging

Het juridische advies blijft een kernactiviteit van BZB. Dagelijks worden vragen gesteld over allereerste zaken. De minderheid van de vragen heeft echter nog betrekking op de uitwinning- en opzegvergoeding. Meer en meer vragen gaan over de vennootschapswetgeving, financiële producten, wettelijke verplichtingen etc. Ook steeds vaker wordt BZB adviesverstrekker inzake de inschrijving bij de CBFA. Agenten vinden steeds vlotter

de weg naar het BZB-secretariaat. Heel wat praktische vragen die ze soms niet bij hun eigen bank beantwoord krijgen, worden door BZB op korte termijn beantwoord.

Naast de dagelijkse adviesverlening blijft BZB ook twee keer per maand juridisch advies aanbieden door gespecialiseerde advocaten, een service die door de leden bijzonder gewaardeerd wordt

# Opleiding en vorming

Aansluitend op de jaarlijkse algemene vergadering in maart werd een boeiende voordracht georganiseerd over financial engineering-technieken. Sprekers waren André Van Damme, Head of Sales bij BNP Paribas Fixed Income en Patrick Lejuste, werkzaam bij het departement Institutional Sales bij Alternea.

BZB zorgde in 2008 ook voor een primeur door samen met Fintro, Record, Delta Lloyd bank, Landbouwkrediet, Goffin Bank en Axa een infoavond te organiseren voor mensen die interesse hebben om aan de slag te gaan als zelfstandig bankagent. De belangen van de banken en de beroepsvereniging lopen hier immers gelijk. De avond was een succes. Heel veel geïnteresseerden kwamen af op het sterke programma. De aanwezigen werden wegwijs gemaakt in de administratieve, technische en commerciële leefwereld van de bankagent. Naast de banken zelf kwamen ook meester Luc Willems, de CBFA en Febelfin aan het woord.

In het najaar vond het jaarlijkse BZB-congres plaats, ditmaal in zaal Lamot te Mechelen. BZB probeerde om ondanks de moeilijke tijden voor de financiële sector een positief congres te houden. De mooie zaal en de boeiende toespraken maakten het congres een succes. Gert Bakelants gaf als geen ander een duidelijk zicht op

de kredietcrisis. Wouter De Ploey, directeur bij McKinsey, gaf tekst en uitleg bij een studie over de performantie van bankkantoren. Marc Straub, lid van de raad van bestuur van SNS Bank, schetste vervolgens het enigszins aparte distributiemodel van de Nederlandse SNS Reaalgroep. Peter Willen, senior consultant Möbius, lichtte het belang van inzicht in de eigen onderneming toe en het belang om de medewerkers optimaal in te zetten. Een paneldiscussie met enkele vertegenwoordigers van banken kon niet ontbreken. BZB-voorzitter Daniel Nicolaes pleitte in zijn slotwoord voor een 'back-to-basics'-beleid van de banken.

Naast deze vergaderingen die voor iedereen open stonden, verzorgde BZB een aantal vergaderingen specifiek voor agenten van een bepaalde bank. Zo werden de ING-agenten samengebracht rond het nieuwe agentschapscontract dat hen werd voorgeschoteld en kregen de Delta Lloyd Bank-agenten een uitnodiging voor een vergadering over de rechten en plichten van de zelfstandige agent in een multidistributieomgeving in de nasleep van de commotie rond de web-spaarrekening (zie hoger). Op beide vergaderingen gaf meester Luc Willems een uiteenzetting over de rechten en plichten van de agenten. Verder was BZB aanwezig op een vergadering met de VDK-agenten.

## Informatie

Naast juridisch advies is informatieverstrekking een kernopdracht van de beroepsvereniging. Via de Nieuwsbrief maar ook via mailings en de BZB-website werden de leden geïnformeerd over onder andere de gevolgen van de wet op de bank- en beleggingsdiensten, de attesten voor PCP's,

permanente vorming etc. Ook wordt BZB meer en meer gezien als bron van informatie voor individuele agenten. Wanneer zij vragen hebben, nemen ze steeds gemakkelijker contact met het BZB-secretariaat.

# Ledenvoordelen

BZB krijgt van diverse kanten de vraag om samenwerkingen op te zetten of voordelen aan de leden toe te kennen. BZB gaat hier enkel op in als het ledenvoordeel past binnen de doelstellingen van de beroepsvereniging en er een werkelijke meerwaarde voor de tussenpersoon aan verbonden is. Eind 2008 kon BZB een nieuw ledenvoordeel aanbieden nl. 6 maanden gratis abonnement

op comptaccount bij het eerste abonnement. Een belangrijker voordeel, zeker voor de kandidaat-bankmakelaars, is dat BZB nu via een groepspolis ook een borgtochtverzekering kan aanbieden tegen een zeer voordelig tarief. Deze borgtocht bleek voordien voor de bankmakelaars erg moeilijk te bekomen.

# Budget

Om de werking van de beroepsvereniging te kunnen uitbreiden en de steeds uitgebreidere belangenverdediging en adviesverlening het hoofd te kunnen bieden, werd het lidgeld aangepast en werd een toeslag gerekend per FTE die voor de tussenpersoon werkt. Het is immers van belang om de financiële situatie van de beroepsvereniging ook naar de toekomst gezond te houden. Ten gevolge van deze aanpassing van het lidgeld

kende het ledenaantal een kleine terugval, maar op 31 december waren 975 zelfstandige financiële tussenpersonen lid van BZB. Tal van deze tussenpersonen zijn vennootschappen met meerdere vennoten. Bovendien beschikken veel van onze leden over verschillende agentschappen of kantoren, zodat BZB uiteindelijk een veelvoud van zelfstandige financiële tussenpersonen vertegenwoordigt.

# Raad van bestuur 2008



Daniel Nicolaes  
Voorzitter



Hugo Pint  
Ondervoorzitter



Frank De Brouwer  
Dagelijks bestuur en  
Peningmeester



Albert Verlinden  
Dagelijks bestuur



Urbain Deeren  
Secretaris



Carine Vansteenbrugge  
Juriste



Els Van Beneden  
Administratie

## Dagelijks bestuur

Dhr Daniël Nicolaes  
Dhr Hugo Pint  
Dhr Frank De Brouwer  
Dhr Albert Verlinden

## Raad van bestuur

Dhr Daniel Nicolaes  
*voorzitter*  
Dhr Hugo Pint  
*ondervoorzitter*  
Dhr Frank De Brouwer  
*penningmeester*  
Dhr Urbain Deeren  
*secretaris*  
Dhr Marc De Daele  
Dhr Dirk De Wilde  
Dhr Jos Fauville  
Dhr Marc Lambrecht  
Mevr. Regina Lenaers  
Dhr Luc Spapen  
Dhr Paul Standaert  
Dhr Didier Van Bossuyt  
Dhr Dirk Vancraeyenest  
Dhr Aimé Van Meenen  
Dhr Julien Van Molle  
Dhr Michel Vannijvel  
Dhr Marc Van Oerle  
Dhr Bart Verduyn  
Dhr Albert Verlinden  
Dhr Willy Jans  
*ere-bestuurslid*  
Dhr Marc Vael  
Dhr Guido Geuens  
Dhr Stefan Van de Looverbosch

## Secretariaat

Mevr. Els Van Beneden  
*administratie*  
Mevr. Carine Vansteenbrugge  
*juriste*



BEROEPSVERENIGING  
ZELFSTANDIGE  
BANK- EN VERZEKERINGSBEMIDDELAARS

Tel. 055/305989

055/312029

Fax. 055/206109

e-mail: [info@bzb.be](mailto:info@bzb.be)

Secretariaat:

Aalststraat 114, bus 0101  
9700 Oudenaarde

Website: [www.bzb.be](http://www.bzb.be)