

Connect 2 Net

De fusie van het kantorennet en Belfius Connect

Waarom

1

Inspelen op
veranderend
klantengedrag en –
verwachtingen

2

Allernieuwste
technologie &
communicatieto
ols gebruiken

3

Bijdragen tot een
verdere versterking
van de expertise
van de werknemers

4

Levert lokale
werkgelegenheid en
een inspirerende
werkomgeving op

Onze standpunten

- Een goede CAO waarin we de belangen van alle medewerkers in terugvinden.
- Een CAO waarin we doorgroeimogelijkheden aangeboden krijgen voor iedereen die werkzaam is binnen C2N.
- Een goede verhouding tussen werk en privé.
- De nodige tijd en ondersteuning om iedereen aan boord te houden in deze nieuwe organisatie.
- Moderne tools om het werk op een aangename en aangepaste manier uit te voeren.
- Loonvoorwaarden die iedereen perspectieven biedt om dit nieuwe project te realiseren.
- Voldoende personeel om dit project draaiende te houden. Dit betekent minder werkdruk en een evenwichtige werklust.
- Een positieve mindset van de directie en alle leidinggevenden tegenover alle collega's die deel uitmaken van C2N.

Huidige Functies in de zones

Zonemanager

Savers & digitisation

Ondersteunende en
Commerciële bedienden

Commerciële adviseurs

Adviseurs verzekeringen
Experts verzekeringen

Specialisten kredieten en
verzekeringen

Business

RBs Business banking

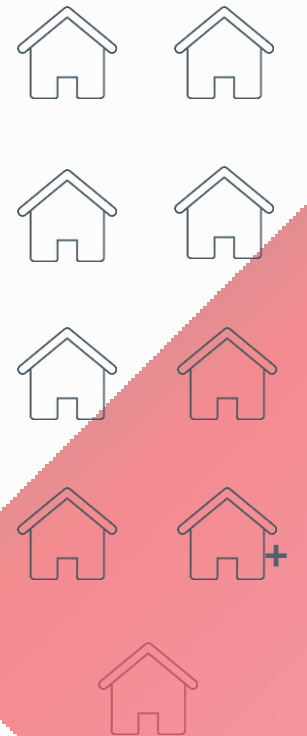
Assistenten RB Business
& Private banking

Business bankers

PBI

RBs Investors
+ kantoordirecteurs

Relatiebeheerder Private
banking



Functies vanaf 01.01.2022

Zonemanager

UPDATED

NEW

Adjunct zonemanager

Savers & digitisation

UPDATED

Ondersteunende en
Commerciële bedienden

UPDATED

Commerciële adviseurs

UPDATED

Adviseurs verzekeringen
Experts verzekeringen

UPDATED

Specialisten kredieten en
verzekeringen

Business

NEW

Segment lead Business

UPDATED

RBs Business banking

NEW

Expert verzekeringen
Business

UPDATED

Business bankers

PBI

NEW

Segment lead PB&I

UPDATED

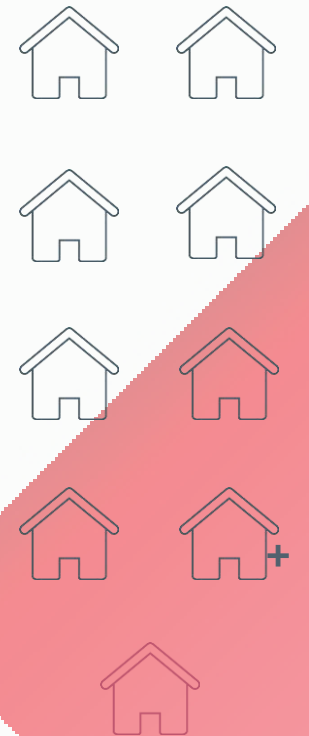
RBs Investors
+ kantoordirecteurs

UPDATED

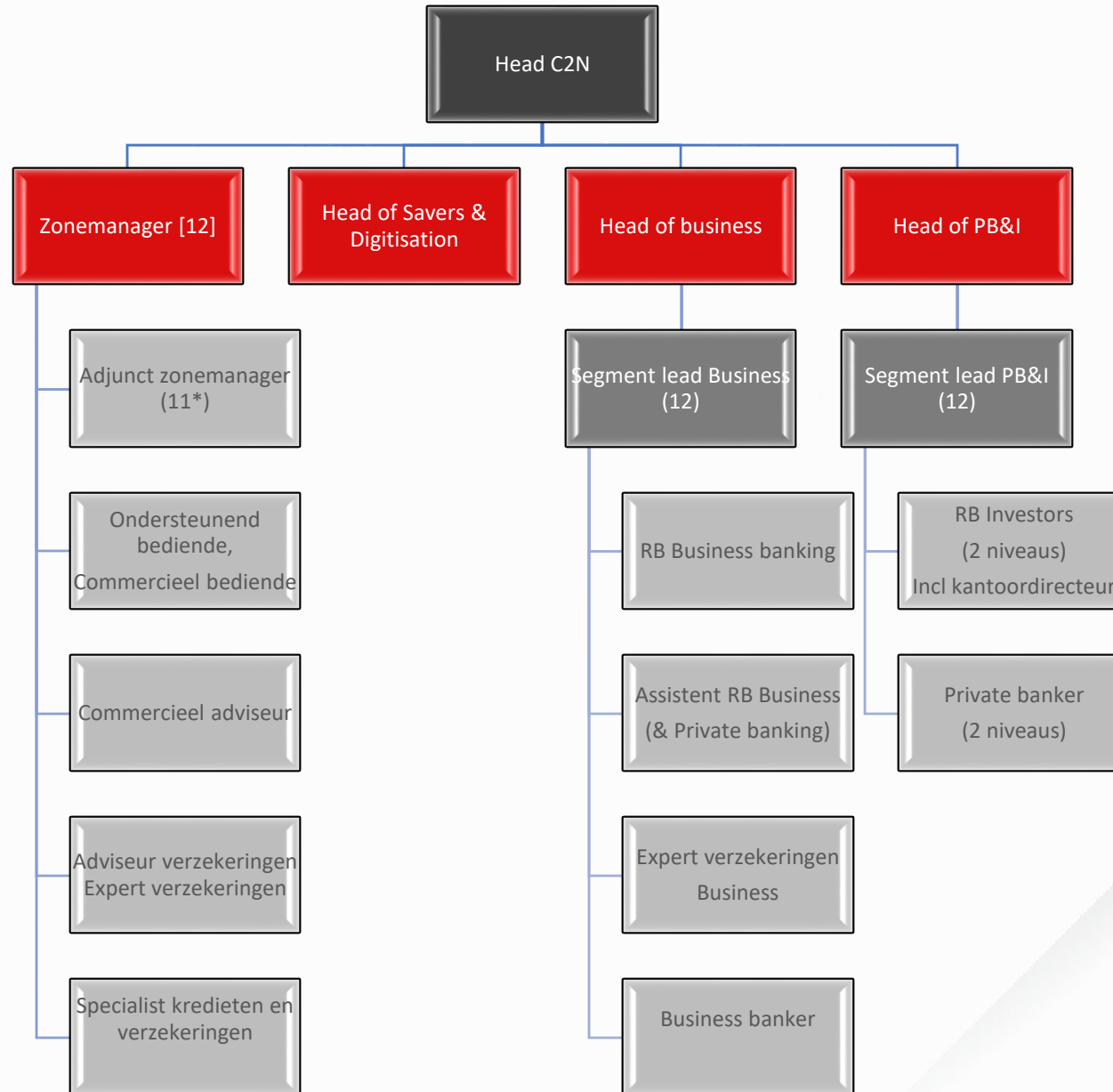
Assistenten RB Business
& Private banking

UPDATED

Relatiebeheerder Private
banking



Hiërarchische organisatie



Hiërarchische organisatie

Doorgedreven **segmentaanpak** met aangepaste hiërarchische aansturing via

- Zonemanager: voor segment Savers & Digitisation
 - Segment lead business: voor segment Business
 - Segment lead PBI: voor segment Private banking & Investors
-
- Zonemanager heeft **adjunct-zonemanager** voor organisatorische taken & planning
 - Hiërarchische verantwoordelijkheid KD verdwijnt maar KD blijft kantoorverantwoordelijke
 - **Zelforganiserende** teams (≠ zelfsturende teams)
 - Behoud van **3 marktverantwoordelijken**:
 - * Daily & Beyond
 - * Kredieten
 - * Verzekeringen

Doorgroeien

Doorgroeimogelijkheden zijn er in functie van de **toekomstige behoeftes van onze klanten.**

Relatiebeheerder Investing

Focus op activeren van Savers met Investor profiel en 360° relatiebeheer

Investing expert

Focus op grote en complexe dossiers van Investors met 360° relatiebeheer & focus voor Investor met Private/Wealth potentieel

Relatiebeheerder Business

Focus op beheer business klantenportefeuille en proactieve verkoop

Business banker

Focus op complexe dossiers en op Private-Wealth

Relatiebeheer Private

Focus op uitbouw van private membershipportefeuille

Private banking expert

Focus op private VIP en business klanten, proactief naar private klanten met wealth potentieel & intensieve samenwerking met wealth

Adviseur verzekeringen

Focus op verkoop van alle particuliere verzekeringsproducten vooral naar Savers & Investors

Expert verzekeringen

Focus op complexe dossiers en op Private-Wealth-Business individuals



Doorgroeien

Voorwaarden, condities, traject voor doorgroei op basis van kwalitatieve en kwantitatieve elementen :

- Jaren ervaring in de functie
- Vakkennis
- Productieresultaten en portefeuillegrootte
- Gevolgde opleidingen & event. testen

Doorgroeimogelijkheden zijn er in functie van de **toekomstige behoeftes van onze klanten**

Doorgroeien

Voorbeelden van trajecten

Commercieel adviseur	Specialist kredieten & verzek.		
	Adviseur verzekeringen	Expert verzekeringen (NEW)	
	RB Investing	RB Investing expert (NEW)	
		RB Private	Private banking expert (NEW)
Assistent RB Business & Private		RB Business	Business banker

Openingsuren

Uren		AS IS	TO BE
Openingsuren ('loket')	Uren waarbij de klant zich kan aanbieden zonder afspraak	Ma-Vr: 9-18u30* Zat: 9-12u	Principe :geen**
Adviesuren	Uren waarbij de klant zich kan aanbieden na het maken van een afspraak	Ma-Vr: 8-20u Zat: 9-12u	Ma-Vr: 8-20u Zat: 9-12u
"Remote" - uren	Uren waarbinnen de klant ons kan contacteren op afstand	Ma-Vr: 8-20u & 20-22u Zat: 9-17u	Ma-Vr: 8-20u & 20-22u Zat: 9-17u

*Uitzonderlijk: Full service Branch: of 2 laatavonden / week tot 18u30 of 1 laatavond / week + 1 zat. 9-12u

** uitzonderingen te bepalen in functie van globale strategie Belfius

Openingsuren

- Belang van afstandsbankieren neemt toe
- Aanpassing aan de nieuwe realiteit – post covid-19
- Strategie Belfius: Digital First – werken op afspraak – afbouw retailservice
- Reeds sterke afbouw van kantooropeningsuren de voorbije jaren

Hybriditeit

Hybriditeit voor iedereen, hybriditeit is een must. Hybriditeit onderscheidt ons van de CommV's.

Definitie hybriditeit:

Hybride werken is een combinatie van remote en face2face-gesprekken voor de eigen klanten en alle Belfius-klanten:

- Het voeren van proactieve en reactieve f2f of remote (telefoon, skype, mail, chat, social media...) gesprekken met eigen klanten van het kantoor of van de zone
- Het voeren van proactieve en reactieve remote gesprekken (telefoon, skype, mail, chat, social media...) met alle klanten van Belfius (van KN en CommV).

Hybride functies:

Functie	Streefdoel hybriditeit
Commercieel Adviseur (+ CB+ OB)+ ARB	50% - 50%
Specialist kredieten en verzekeringen & adviseur verzekeringen	70% - 30%
Relatiebeheerder Investing	90% - 10%
Relatiebeheerder Business – <i>nog te bevestigen</i>	90% - 10%

Hybriditeit

Remote beschikbaarheden:

Maximum aantal prestaties per FTE op **jaarbasis** om de nationale remote-beschikbaarheid te garanderen

Functie	Tot 20h	Tot 22h @ Home	Zaterdag
Commercieel Adviseur (+ CB + OB) + ARB	10	15	4
Specialist kredieten en verzekeringen & adviseur verzekeringen	8	8	2
Relatiebeheerder Investing	8	8	2
Relatiebeheerder Business - <i>nog te bevestigen</i>	8	8	2

Hybriditeit

Hoe:

- Voor het invullen van remote-prestaties werken we met een **ruime groep van medewerkers**. Principe: autonomie, solidariteit en met respect voor dagelijkse, wekelijkse & maandelijkse arbeidsgrenzen. We leggen de verantwoordelijkheid op het niveau van de zone (**zelforganiserend team**).
- Bepaling capaciteit Remote Connect op nationaal niveau = aantal medewerkers + competenties + NL/FR
- **Inschrijving door de medewerker op planning, minimum 1 maand op voorhand**
- Indien blokken met uren niet worden ingevuld, kan de adjunct zonemanager prestaties plannen met
- **respect voor de maximum blokken remote beschikbaarheid / jaar.**

- Geleidelijke invoering vanaf 01/01/2022
 - ⇒ Belang van begeleiding (vorming & coaching) tijdens
 - transitieperiode
 - **Einddoel 2025**

Hybriditeit

Incommode uren:

Prestaties "incommode" uren:

Forfaitaire vergoedingen

- Vergoeding voor prestaties na 18u en op zaterdag
- Via forfaitair flexbudget, geen stukvergoeding
- Eenvoudig en transparant systeem, weinig administratie
- Wordt toegekend vanaf start hybride werking (2022-2025)

Telewerk

- By default: na 20 uur
- Mogelijk voor zaterdag en na 18 uur

Telewerk

Basis:

- aanwezigheid in kantoor is noodzakelijk voor klantenontvangst. De klant blijft het kompas en bepaalt of hij/zij fysiek contact wenst.

Telewerk

Incommodeuren

- Actieve permanenties van 20–22u steeds @Home
- Recht van de medewerker op telewerk
- Mits specifieke IT–infrastructuur aangeleverd door werkgever

Adhoc

- Andere activiteiten mits goedkeuring leidinggevende.
- Vrijwillig

begeleidingstraject medewerker

→

autonomie in werking maakt telewerk mogelijk

Telewerk

Plaats van tewerkstelling:

- Principe: iedereen heeft **1 tewerkstellingsplaats** (target 2025)
- In **transitie** naar hybriditeit kunnen medewerkers 2 tewerkstellingsplaatsen hebben (kantoor + uitvalsbasis voor remote)
- **Algemene evolutie:**
 - Grotere kantoren = Stabieler plaats van tewerkstelling
 - Grotere teams & meercelwerking = minder lokale zitdagen

Arbeidsregime

AS IS

Toelichting

- Flextime en Flextime+ en shiften

Waarom

- Kantorennet actueel:
 - 88% Flextime+
 - 12% Flextime (geen 4-dagenweek)
- Connect:
 - shiftensysteem

TO BE

Nog te onderhandelen

Looncomponent

Vast loon:

AS IS :

⇒ Voor kantorennet:

- Bediende band A:
 - 2 jaar: eenmalig + 1 jaar extra mathematische loonsverhoging
 - 5 jaar: eenmalig + 1 jaar extra mathematische loonsverhoging (discretionaire beslissing)
- Kader: verloning volgens CAO Reward 2.0

⇒ Voor Belfius Connect: verloning volgens cao Reward 2.0

TO BE:

Nog te onderhandelen

Looncomponent

Variabel loon:

Hoe wordt de mathematische verloning / loonbonus bepaald en toegekend ?

Hoe wordt de totale pot van de variabele verloning verdeeld over de verschillende functies?

AS IS:

- CAO Kantorennet
 - Specifiek variabel loon: budget op basis van 6%–5%–4% van midpoint minus vaste premie
 - Verdeling tussen functies op basis van commerciële realisaties en functiegewicht
 - 4 collectieve KPI's voor uitbetaling onder de vorm van loonbonus
- CAO Connect
 - Loonbonus per functie: 600€ – 1.500€ – 2.000€
 - Toekenning op basis van 5 collectieve KPI's

TO BE:

- One team
- Harmonisatie naar 1 systeem

Nog te onderhandelen

Looncomponent

Discretionaire verloning:

AS IS:

	KN	Belfius Connect
Discretionaire verloning	Discretionaire budget van 850 euro bruto budget (excl. vakantiegeld) per FTE	Discretionaire budget per functie (600 – 1500 – 2000 euro bruto budget incl. vakantiegeld)

TO BE:

- Harmonisatie naar **1 systematiek**: nog te onderhandelen

Looncomponent

Vergoedingen voor onkosten en representatie:

AS IS (enkel voor kaderfuncties van het kantorennet):

Matrix voor bepaling forfaitaire onkostenvergoeding

Kostenrubriek	Bedrag				Omschrijving
Inrichting bureau thuis	€ 125				Bureauimte, bureaumateriaal, bureaudecoratie
Representatie	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	Representatiekosten zowel thuis als extern Steunkaarten, fooien, vestiaire ...
	€ 20	€ 30	€ 40	€ 50	

TO BE:

Nog te onderhandelen

Looncomponent

Shiftvergoedingen:

AS IS (enkel voor medewerkers Belfius Connect):

- – bedienden : 275 € flexbudget
- – kaderleden : 300 € flexbudget

TO BE:

Nog te onderhandelen

Looncomponent

Reward onkostenvergoeding:

Op basis van cao Reward 2.0

AS IS:

- Kantorennet
 - Bedienden : 40 € netto
 - Kaderleden : 40 tot 100 € flexbudget (afhankelijk van functieclassificatie (band 1 tot 4))
- Belfius Connect
 - 40 tot 100 € netto (afhankelijk van functieclassificatie)

TO BE:

Nog te onderhandelen

Vragen

Zitten jullie nog met vragen?

Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via kantorennet@redbel.be



Of neem contact op met iemand van het BBTK-SETCa team, wij staan voor jullie paraat!