



## Verlag van de Ondernemingsraad van 19 januari 2024

### Wensen van de directie en de verschillende fracties

De directie wenst de verschillende fracties de beste wensen toe.

#### Nieuwjaarswensen van BBTK-SETCa

Op deze eerste Ondernemingsraad van het jaar wil BBTK-SETCa haar beste wensen overbrengen aan onze Voorzitter, de andere leden van het Directiecomité, de leden van de directie, de personeelsafgevaardigden en de personeelsleden en hun familie. Wij wensen u een gelukkig en gezond 2024.

In een tijd waarin onze bank het accent legt op Love voor onze klanten, voor de samenleving en voor onze collega's, lijkt het ons nuttig om terug te keren naar één van de fundamentele onderdelen van deze Love : het respect voor de mens.

Dit respect impliceert erkenning van het feit dat alle collega's hun eigen persoonlijkheid en standpunten hebben, waardoor ze verschillende meningen kunnen uiten. Deze denkwijzen kunnen perfect verrijkend zijn voor de bank, op voorwaarde dat collega's ze kunnen uiten met de zekerheid dat er naar hen geluisterd wordt en zonder angst om beoordeeld te worden. Deze gemoedstoestand zal een situatie consolideren zoals beschreven in de Love Award "Be=loved Customers Private & Wealth", waarin de medewerkers van de bank zich goed voelen.

Dit respect voor de mens betekent ook respect voor generatieverschillen. Elk van de generaties die in de bank aanwezig zijn, heeft haar eigen rijkdom en kan veel bijdragen of blijven bijdragen tot Belfius. Daarom moet elk van hen op een eerlijke manier worden behandeld, zodat er geen tegenstelling ontstaat tussen oud en nieuw en er een harmonieus beheer van deze mix van generaties wordt bevorderd. Deze mix is onze huidige realiteit en de bank erkent dit in de Love Award "Be=loved Society".

Respect voor mensen betekent ook dat er samenhang is in de aanpak van de hele hiërarchie. Het gevolg hiervan is dat elke verantwoordelijke, op welk niveau dan ook en ongeacht zijn of haar afkomst, de Belfius-cultuur en de waarden die hij of zij wil ontwikkelen, integreert.

Respect voor de medewerkers komt ook tot uiting in de werklast en het tempo waaraan ze worden onderworpen. BBTK-SETCa heeft al gezegd, en zal dat blijven doen, hoe belangrijk het is dat projecten personeel ontzien en dat er een eerlijke match is tussen de ingezette middelen en de werkelijke behoeften.

Respect voor collega's blijkt ook uit het feit dat we ervoor zorgen dat ze aan het einde van hun carrière niet meer betrokken zijn bij nieuwe projecten, hoe vergevorderd ook, maar dat ze zich effectief kunnen wijden aan het overdragen van hun vaardigheden en het opleiden van hun opvolgers. Dit gaat hand in hand met het anticiperen op aanwervingsbehoeften.

Op dezelfde manier kan er geen sprake zijn van respect voor mensen zonder een menselijke behandeling van langdurig zieken. Het feit dat ze tijdelijk aan de zijlijn worden gezet, betekent niet

dat ze daar moeten blijven. Integendeel, we moeten hen steunen en ervoor zorgen dat ze terugkeren naar de bank en op een harmonieuze manier opgevolgd worden.

Dat mensen moeten gerespecteerd worden, is een overtuiging dat diep is ingeworteld bij BBTK-SETCa en zij zal steeds bereid zijn om elke actie die de bank hierin onderneemt om dit doel te bereiken, te steunen.

We waarderen de uitgestoken hand van de directie naar de sociale partners als onderdeel van de reflecties betreffende de 2030-strategie. We willen natuurlijk graag deelnemen aan deze oefening en helpen ervoor te zorgen dat het respect dat ons zo na aan het hart ligt, wordt opgenomen.

Ook dit jaar zal BBTK-SETCa haar verantwoordelijkheid nemen om onderwerpen en problemen autonoom aan te pakken en daarbij kritisch en constructief te blijven. BBTK-SETCa hoopt opnieuw dat de sociale dialoog en communicatie productief zullen blijven en de ideeën van alle partijen zullen respecteren.

## **Overzicht van de e-euro (digitale euro) en het standpunt van de ECB**

De digitale euro is een digitale vorm van de eenheidsmunt en is beschikbaar voor particulieren en rechtspersonen. Hij wordt uitgegeven door de ECB en de NBB.

Het doel van de ECB is om de munteenheid van de centrale bank in digitale vorm beschikbaar te maken.

Na de studiefase begon op 01/11/2023 een voorbereidende fase van 2 jaar (analyses, proeven, enz.). Het doel van deze voorbereidende fase is het verder ontwikkelen en testen van deze digitale euro. Deze termijn biedt de mogelijkheid om uit te zoeken hoe de ECB van plan is de digitale euro te implementeren.

Meer informatie is te vinden [op InSite](#).

## **PBR Marketing & Sales Retail – Corporate Office : update van de organisatie**

De directie presenteert verschillende wijzigingen die van kracht worden op 01/02/2024.

## **Commissie C2N**

### **Beschikbaarheid van Connect en telefonie in filialen**

In november 2023 overtrof het aantal Chatbot-verzoeken het aantal telefoongesprekken.

BBTK-SETCa vraagt aan de directie of er een risico bestaat dat medewerkers van Belfius Connect op korte termijn hun baan zouden verliezen.

De directie antwoordt dat het aantal medewerkers zou worden gepland in ondersteuning van de Chatbot en in functie van de behoeften om het evenwicht te vinden tussen telefoongesprekken en Chatbot-verzoeken.

De directie bepaalt dat voor elk nieuw product en/of project de Chatbot wordt verrijkt met nieuwe gegevens. De vragen en antwoorden worden geanalyseerd om de kennis van de Chatbot te verbeteren. In juni 2024 (release 24.2) zal de Chatbot migreren naar een nieuwe, gebruiksvriendelijkere omgeving voor Connect-medewerkers, waardoor ze in asynchrone modus kunnen werken.

## Belfius Connect – Calls in verband met fraude

Het aantal fraudegevallen neemt voortdurend toe (bijna 13% van de dagelijkse oproepen). Het team Digital Care (38 medewerkers) versterkt het Daily-team voor het aannemen van fraudeoproepen (telefoonnummer: 02 222 46 00 sinds 01/2023).

Er zal training worden gegeven aan alle medewerkers, zodat ze in februari 2024 operationeel zijn. Het FCC-team (Fraud Competence Center) onderzoekt ook de mogelijkheid om fraudeoproepen 24/7 uit te besteden. Sinds 01/01/2023 neemt Tobania al fraudeoproepen aan buiten de openingsuren van Belfius Connect.

## Informatie en antwoorden ontvangen buiten de OR

BBTK-SETCa heeft de directie gevraagd hoeveel er is gebudgetteerd voor de Love-actie (in liften, verdiepingen, .....).

De directie heeft geantwoord dat het niet mogelijk is een precies idee te geven. Zij verwijst naar de informatie die elk jaar in het jaarverslag wordt gegeven, waarin een overzicht wordt gegeven van het publiciteitsbudget van het voorgaande jaar. Dit budget is de afgelopen jaren gedaald.

BBTK-SETCa heeft de directie eveneens gevraagd of het waar is dat bepaalde budgetten die bestemd zijn voor persoonlijke opleiding door de bank worden teruggevorderd uit opleidingsbudgetten.

De directie heeft geantwoord dat dit niet waar is en dat het opleidingsbudget voor 2024 is gestegen.

## Woordenlijst

Je kunt de betekenis van alle gebruikte afkortingen vinden [in onze woordenlijst](#).

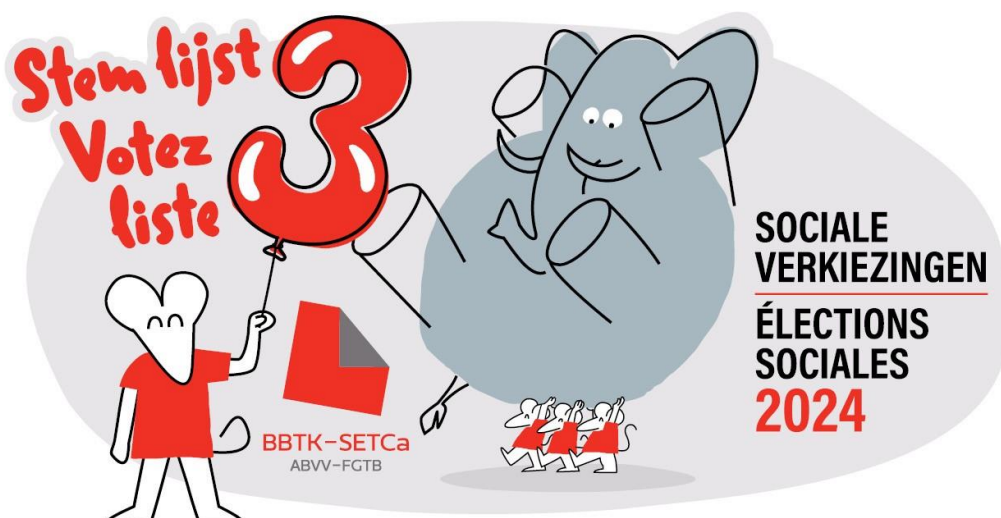
Voor elke vraag of verzoek om bijkomende informatie kan je een e-mail sturen naar [or@redbel.be](mailto:or@redbel.be) of rechtstreeks contact opnemen met één van [onze afgevaardigden](#).

Ben je niet aangesloten en wens je onze publicaties te ontvangen, aarzel dan niet om ons dit te laten weten door een mail te sturen naar [or@redbel.be](mailto:or@redbel.be).

Als één van je collega's geïnteresseerd is in onze publicaties, aarzel dan niet om hem/haar deze over te maken.

Alle artikels kan je terugvinden op onze vernieuwde website [www.redbel.be](http://www.redbel.be)

Uw BBTK-SETCa Belfius team



## 👉 **BBTK-SETCa afgevaardigden in de Ondernemingsraad**

---

- **Effectieven** : Ruiz-Garcia Christophe (coördinator) - Fabre Nancy - Geerts Peter - Six Caty - Peeters Karina - Bruyninckx Micheline - Craps Marc
- **Plaatsvervangers** : Fetu Michel - Grollet Christiane - Reekmans Betty - Deylgat Alan - Marteau Benoît - Lecocq Guy - Degeest Christine

V.U. : Jean-Michel Cappel (BBTK-SETCa)