



Verslag van de ondernemingsraad van 26 april 2024

Verklaring van BBTK-SETCa

BBTK-SETCa feliciteert Camille Gillon met haar benoeming in het directiecomité van de bank.

BBTK-SETCa richt zich vervolgens tot de heer Marc Raisière en wenst terug te komen op de boodschap die hij gaf tijdens de ondernemingsraad van 19/04, betreffende het niet meer deelnemen aan de ondernemingsraden via Teams.

BBTK-SETCa zegt ook de fysieke aanwezigheid op deze vergaderingen te begunstigen, maar wenst te wijzen op de commerciële verplichtingen die sommige afgevaardigden op zich nemen op dezelfde dag als de ondernemingsraad.

Dit geldt eveneens voor personeelsafgevaardigden die een medische behandeling moeten ondergaan maar er toch voor kiezen om aanwezig te zijn op de ondernemingsraad, alsook voor die vertegenwoordigers die in het kader van thematisch verlof zieke familieleden moeten begeleiden.

BBTK-SETCa verzekert de directie dat elke afgevaardigde zo goed als mogelijk privé en werk probeert te combineren, wat betekent dat er soms moet overgegaan worden naar videoconferentie tijdens de vergadering van de ondernemingsraad.

Het gebruik van Teams duidt dus op geen enkele manier op een gebrek aan respect of interesse voor de directie of de onderwerpen die aan bod komen.

De directie dankt BBTK-SETCa voor haar tussenkomst en bevestigt in te stemmen met haar opmerkingen. De directie wijst erop dat het de stabilisatie en vervolgens de afname van de werknemersbetrokkenheid is die ervoor zorgt dat zij reageert op telewerken. De link is duidelijk tussen te veel telewerk, niet genoeg aanwezigheid en verminderd engagement. De directie is van mening dat het normaal is dat personeelsvertegenwoordigers hun engagement tonen door, in grote meerderheid, aanwezig te zijn bij vergaderingen van de ondernemingsraad, net als vertegenwoordigers van de directie.

Artificial Intelligence - Roadmap 2024: Update

De directie start met de stabiliteit van de systemen en in het bijzonder de IT-infrastructuur van de kantoren. Hoewel de huidige performantie goed is, kan deze worden verbeterd, zoals blijkt uit de incidenten van de afgelopen dagen. De directie verduidelijkt de impact die de simulatie van het laatste "Desaster Recovery Plan" heeft gehad op de werking van de systemen. De oefening heeft het verlies van één van de twee datacenters gesimuleerd, zowel voor de bank als voor verzekeringen. Deze oefening heeft toegelaten een aantal problemen te belichten die nu moeten worden opgelost.

De directie presenteert vervolgens een overzicht van de roadmap 2024 op het gebied van AI.

De directie gebruikt een analogie met het menselijk brein om beide types AI te presenteren. Voorspellende AI komt overeen met de linker lob, dat wil zeggen dat een machine een reeks regels leert waarmee hij modellen kan detecteren (bijvoorbeeld bij fraudedetectie).

De generatieve AI komt overeen met de rechter lob en maakt replicatie van menselijke reacties mogelijk, zoals het maken van teksten en afbeeldingen (bijvoorbeeld het schrijven van een vergaderingsverslag). De toekomst zit natuurlijk in een combinatie van beide.

In de afgelopen vijf jaar hebben we kunnen experimenteren met het gebruik van AI op verschillende gebieden en hebben we uitstekende resultaten behaald: AML (transactietracking), klachten (automatisering van hun verwerking), verzekering (fraudevoorspelling), Chatbots (antwoord aan en begeleiding van klanten), ...

Over het algemeen heeft AI het aantal taken met een lage toegevoegde waarde verminderd en de commerciële werktijd van collega's vergroot.

In de banksector kan AI een waarde genereren voor de klant, de efficiëntie verhogen en het risico verminderen.

Klantervaring en procesefficiëntie / robuustheid zijn de twee strategische assen van AI-ontwikkeling bij de bank ("Love" en "Efficiency").

De datastrategie draait om drie pijlers: het Corporate Data Platform als centraal element (controle houden over de data en de informatie volledig benutten), een "Buy"-visie versus intelligente "Build" (aankoop van bepaalde tools als het efficiënter is om ze te kopen, anders worden ze intern ontwikkeld) en een ontkoppelingsstrategie (voorrang geven aan "plug and play" en aanpassingsvermogen gezien de evolutiesnelheid).

Er is een reeks interne en externe controles ontwikkeld om ervoor te zorgen dat alle regels worden nageleefd en om risico's te minimaliseren. Deze controles zorgen voor nauwkeurigheid van gegevens en systeemprestaties, voorkomen de introductie van vooroordelen in gegevens en modellen en voldoen aan voorschriften en juridische aspecten.

De implementatie van AI in onze vaardigheden, onze mentaliteit en onze cultuur verwacht een beschikbaarheid voor alle medewerkers van Belfius ChatGPT, door Belfius ChatGPT uit te breiden met interne gegevens om co-piloot te worden voor werknemers en door verschillende proofs of concept om werkmethoden met AI te stroomlijnen. Naast de gebieden waarop de bank AI al toepast, denkt ze met name aan hulp bij het programmeren en het sorteren van inkomende e-mails. Er wordt een actieplan opgesteld.

BBTK-SETCa komt tussenbeide om het belang te benadrukken van het overwegen van de ervaring van collega's bij het creëren van de AI en wat hun wordt voorgelegd. De directie antwoordt dat ze hiervan op de hoogte is en dat het haar doel is om gebruikers controle te geven over de elementen die hen ter beschikking worden gesteld. De menselijke, persoonlijke relatie blijft de belangrijkste.

BBTK-SETCa vraagt de directie om het nodige te doen op het gebied van opleiding van de medewerkers, om hen te leren omgaan met de tool, maar ook om hen bewust te maken van de noodzaak en de constante evolutie ervan. De directie antwoordt dat de AI de medewerkers de mogelijkheid biedt om zich te heroriënteren in bepaalde gebieden waar geen extern personeel beschikbaar is.

Er zal ook een mededeling worden gedaan van de capaciteiten die door de AI zijn vrijgegeven, zodat de verschillende divisies deze in hun business kunnen toe eigenen.

Instant Payment Regulations

De directie beantwoordt twee vragen van BBTK-SETCa over het aspect Technology.

- Zullen we, zowel qua volumes als qua verwerkingscapaciteit van de kettingen, zonder problemen de verwerkingsvolumes kunnen absorberen die de stijging van de Instant Payments in 2025 zullen vertegenwoordigen?

De directie antwoordt dat ze hiervoor zullen zorgen door zich te concentreren op 3 punten : minder incidenten, klaar voor volumes, klaar om klanten direct feedback te geven. Er wordt geïnvesteerd om ervoor te zorgen dat deze doelstellingen worden bereikt.

- Hoe wordt op grote volumes fraudepogingen geanticipeerd na de ontwikkeling van Instant Payments in 2025?

Voor het beheer zullen de fraudevolumes toenemen, maar niet zoveel als transacties. Het is de bedoeling om de controles en de verwerking van transacties te verhogen om zich daaraan aan te passen. AI zal ook worden gebruikt om te helpen bij het opsporen van fraude.

Love & Efficiency in Action (LEIA): aanpak en SVZ

LEIA's ambitie is om een transformatie naar meer Love en Operational Excellence te initiëren in ons dagelijkse werk en in onze mentaliteit, door middel van kortetermijn-projecten die concrete problemen aanpakken die van invloed zijn op klanten en/of efficiëntie, met beperkte IT-middelen.

Het programma is in september 2023 gestart met 6 proefprojecten verspreid over de bank en verzekeringen. Vandaag, 7 maanden na hun lancering, zijn de 6 proefprojecten voltooid en bieden ze tastbare oplossingen die aansluiten bij de verschillende doelstellingen van het programma. Meer dan 130 collega's waren bij de projecten betrokken, ze definieerden samen 25 concrete oplossingen voor specifieke gerichte maar significante problemen en richtten zich op zowel de Love als de Efficiency, met een eerste geconsolideerde efficiëntie-impact van 7 tot 8 FTE's.

Nu de eerste LEIA-projecten zijn afgerond en concrete resultaten zijn behaald, zijn er nieuwe LEIA-projecten gestart en is er een uitgebreid LEIA-communicatieprogramma gestart, in samenwerking met de collega's van Communicatie en afgestemd op het communicatieplan verbonden aan de Love Awards. Andere voorbeelden van LEIA-projecten zijn onder meer overlijden en erfenis, leningen, autolease-dossiers, ...

BBTK-SETCa wijst erop dat het met betrekking tot het gebruik van Scriptura in de toekomst wellicht passend zal zijn om meer gebruik te maken van collega's en/of EUC-oplossingen. De directie antwoordt dat EUC momenteel niet wordt gebruikt, maar dat er meer kan worden gedaan buiten de IT-sfeer, terwijl het creatief is, maar dit ook integreert in de IT-aanpak.

CTS: aanpassing van de organisatie

De directie specificeert de context van deze aanpassing. De CTS-directie staat voor een aantal uitdagingen, zoals het aantal toekomstige gepensioneerden, de ambities van de bank in verschillende klantsegmenten, de noodzaak om optimaal gebruik te maken van technologische opportuniteiten, de ontwikkeling van de wetgeving en controles die aan de bank worden opgelegd, de toename van fraude, de noodzaak om silo's te verwijderen, ...

De nieuwe CTS-organisatie heeft **5 doelstellingen**:

- Verbeter de klantervaring door een gesegmenteerde aanpak te combineren (individueel, private, Wealth, business en Corporate);
- Onze organisatie nauwer afstemmen op de metiers, met een duidelijke en homogene benadering van begin tot eind en een wel omschreven verantwoordelijkheid;
- Verbeteren van de Span of Control door de directie om beter om te gaan met de regelgevende druk op de operationele teams en om de overdracht van expertise te zijner tijd te organiseren, gezien de verwachte golf van pensioneringen in de afdelingen;
- Onze organisatie voorbereiden op belangrijke technologische transformaties, zoals AI-kansen en de vernieuwing van IT-platforms voor betalingen en financiële markten;
- Versterken van controlefuncties en AML-vaardigheden (Anti Money Laundering).

Klik [hier](#) om de details van de aanpassingen op InSite te zien

De directie verklaart dat deze verandering in structuur geen invloed zal hebben op de classificatie van functies of op het aantal FTE's en dat dit niet zal leiden tot een wijziging in de inhoud van functies, met 2 vacatures, waaronder 1 SE en 5 FTE's.

BBTK-SETCa benadrukt het belang van kennisoverdracht tussen collega's die binnenkort met pensioen gaan en degenen die blijven, zodat deze kennis binnen de bank blijft. Dit is vooral belangrijk omdat deze kennis zal worden gebruikt bij het inzetten van AI in de directie. We moeten ook vermijden wat er in het verleden

is gebeurd, namelijk verlies van knowhow wanneer bepaalde diensten werden overgedragen aan andere divisies.

BBTK-SETCa vestigt ook de aandacht van de directie op bepaalde centralisatie- / decentralisatiebewegingen van bepaalde diensten die plaatsvinden in de tegenovergestelde richting van wat werd gedaan toen CTS 5 jaar geleden werd opgericht. Zij nodigt de directie uit om aandacht te besteden aan interacties die in de toekomst tussen afdelingen zullen plaatsvinden.

De directie is gevoelig voor het overdragen van expertise en het op het juiste niveau houden. Ze doet ook alles om te streven voor de nodige transversale banden tussen de teams.

Learning, Development & Leadership: structuurwijziging

Deze wijziging is ingegeven door een aantal vaststellingen:

- Nieuwkomers zijn niet voldoende opgeleid in de algemene context, bank- en verzekeringsmetiers en distributiekkanalen.
- Medewerkers hebben meer diepgaande training en persoonlijke training nodig om hun prestaties en expertise te verbeteren.
- Continu Learning is essentieel om de vaardigheden en kennis van de medewerkers up-to-date te houden.
- De beslissing om over te schakelen van interne naar externe trainers resulteerde in een verlies aan kwaliteit van de training.

Om haar doelstellingen te bereiken, wordt de afdeling Learning, Development & Leadership getransformeerd door 4 assen te volgen:

- Een nieuw trainingsaanbod, zowel qua inhoud als qua formaat, gebouwd rond 3 pijlers (Mandatory, On Demand, On Invitation) met het leadershipsmodel als rode draad.
- Implementatie van nieuwe processen en een nieuwe tool.
- De introductie van nieuwe "People" -benaderingen;
- De evolutie van functies binnen de afdeling, met een structuur aangepast aan de ambities.

Het nieuwe trainingsaanbod zal nu een eerste pijler bevatten die de basis dekt en ontwikkeld is voor alle medewerkers van de Belfius-groep (Mandatory), een tweede pijler gericht op het ontwikkelen van de nodige vaardigheden bij het realiseren van zijn of haar functie (On Demand), evenals een derde pijler met ontwikkelingsprogramma's op uitnodiging voor bepaalde specifieke populaties (On Invitation).

De verduidelijking en implementatie van nieuwe trainingstoegangsprocessen zal gebaseerd zijn op een nieuw proces voor het toewijzen van taalcursussen, een nieuw proces voor externe trainingsverzoeken en de centralisatie van de ondersteuningsaanvragen van alle people managers naar één aanspreekpunt en een herziene versie van "MyDevelopment".

De nieuwe "People" -benaderingen zullen gebaseerd zijn op de implementatie van nieuwe benaderingen met betrekking tot loopbaanbeheer (Career interactions: Goals, Feedback, Career Talk) en ontwikkelingsplannen, binnen het HoRizon-platform. Er zal een nieuw team worden opgericht, People Support, dat zich toelegt op het ondersteunen van medewerkers bij het beheer van hun carrière of interne mobiliteit wanneer aanvullende ondersteuning nodig is.

De afdeling Learning, Development & Leadership wordt georganiseerd rond 4 nieuwe functies (Learning Coördinator, Budget & Training Coördinator, Learning Expert en Digital Learning Expert).

De middelen van het team worden verdeeld in drie hoofdgebieden:

- Expertise in het maken van inhoud en het geven van fysieke en digitale training.
- Coördinatie en beheer van domeinen, trajecten, programma's.
- Leadership & Talent Management. Deze veranderingen hebben een positieve algehele impact op de banding van functies.

Het luik Communicatie en Implementatie omvat een fase van het werven van collega's voor nieuwe functies in de structuur. Dit proces kan leiden tot de mogelijkheid van demoties die niet zouden plaatsvinden op initiatief van de medewerker, maar op initiatief van de bank.

BBTK-SETCa vraagt of de 25,2 FTE's ook de vacatures bevatten en of de bank heeft besloten om met minder externe kosten te werken?

De directie antwoordt dat de vacatures ook zijn opgenomen in de 25,2 FTE's. Ze voegt eraan toe dat als er geen interne expertise is, deze extern moet worden gezocht, maar dat er een oefening zal plaatsvinden om de externe trainers uit te dagen.

BBTK-SETCa vraagt wat er zal gebeuren met de medewerkers die momenteel een functie uitvoeren zoals dagelijkse permanentie, ...

De directie antwoordt dat de permanenties een integraal onderdeel zijn van de functies van "Budget & Training Coördinator".

BBTK-SETCa merkt op dat er te weinig collega's zullen zijn om de permanentie waar te nemen. De directie antwoordt dat er in de teams een oproep voor vrijwilligers zal worden gedaan om deze te kunnen verzekeren.

BBTK-SETCa vraagt wat er zal gebeuren met de mensen die momenteel ondersteunende functies hebben. Kunnen ze voor een kaderfunctie solliciteren? Wat als ze niet geïnteresseerd zijn in een nieuwe functie?

De directie antwoordt dat het mogelijk zal zijn om als kader te solliciteren en dat als een collega niet wil solliciteren, de normale procedure wordt toegepast en hij /zij vanaf 1 juli deel zal uitmaken van het Mobility Center en de nodige ondersteuning zal krijgen.

BBTK-SETCa benadrukt de noodzaak van dringende en duidelijke communicatie, gezien de geruchten van vrijwillige of "gevraagde" vertrekken en namen die reeds in omloop zijn. BBTK-SETCa hoopt dat deze veranderingen snel ten goede zullen komen aan degenen die de training zullen volgen en dat we dus het personeel zowel op het zetel als in het beter en sneller zullen opleiden. BBTK-SETCa hoopt ook dat een dergelijke herstructurering zal bijdragen tot een betere werksfeer in de divisie en het personeel de mogelijkheid zal bieden om zich harmonieus te ontwikkelen in hun functie.

Commissie C2N

Zoals elke maand wordt er informatie gegeven over de beschikbaarheid (kantoortelefonie, Connect en chatbot). Er zijn geen grote veranderingen. Er wordt een ruimere samenvoeging van de zones aangekondigd voor telefonie in de kantoren.

BBTK-SETCa betreurt dat er niet eerst evaluaties van de pilootprojecten worden uitgevoerd en dat onmiddellijk een uitbreiding wordt overwogen.

In de volgende commissie komen we hierop terug en BBTK-SETCa zal om meer informatie vragen over de haalbaarheid ervan voor medewerkers.

De directie heeft herhaaldelijk benadrukt dat bereikbaarheid een belangrijk punt is en dat blijft zo. In juni zal een persbericht worden gepubliceerd waarin Belfius haar nieuwe "strategie" met betrekking tot bereikbaarheid zal onthullen.

BBTK-SETCa heeft lang aangedrongen op meer openingstijden en een betere bereikbaarheid in het algemeen voor klanten. We zullen de nieuwe regels die zullen worden toegepast zeer aandachtig volgen, inclusief de realistische kant voor de medewerkers.

Er werd uitleg gegeven over het klanttevredenheidsenquête. Tevredenheid lijkt goed, maar er is een daling in vergelijking met voorgaande jaren. Dit wordt verklaard door een verminderde bereikbaarheid van de kantoren.

De directie geeft aan dat de nieuwe maatregelen die zullen worden uitgevoerd ook deze aspecten zullen oplossen.

In de volgende commissie krijgt BBTK-SETCa een antwoord op haar vraag over de cijfers van Belfius Direct Assurances en de impact op de cijfers van Belfius Car.

Varia: SvZ in de directie Wealth, Enterprises & Public

BBTK-SETCa stelt de directie verschillende vragen:

- Medio 2023 kende Corporate Banking een enorme verschuiving naar termijnrekeningen. Bent U tevreden over de huidige doelen?

De directie antwoordt dat we medio 2023 nog maar aan het begin van de verschuiving stonden en dat deze sindsdien is toegenomen. Eind 23 en begin 24 was er een commerciële actie ter zake, die een paar miljard aan termijnrekeningen opleverde.

De directie is zeer tevreden over de positie die Corporate Banking heeft kunnen verwerven op de markt, waar de bank wordt erkend als één van de belangrijkste spelers. Er wordt echter verder gewerkt aan transaction banking en van de bank de dagelijkse kassier en bankier van onze klanten te maken. Het werk van Corporate heeft natuurlijk een impact op het gebied van cross-selling voor het private- en Wealth aspect. De eerste resultaten zijn zeer bemoedigend.

Als we het over Corporate hebben, praten we ook over risico's, maar zelfs als de business toeneemt, blijven de risico's onder controle.

- Hoe gaat het met de Support aan Corporate Banking ? Zijn er voldoende collega's om efficiënt te helpen? Heeft u vergelijkingspunten met andere banken, waar doorgaans meer assistenten zijn voor het aantal bankers?

De directie is zeer tevreden over de medewerkers, maar is van mening dat de aanpak veel industriëler moet worden omdat deze voorlopig nog te handmatig is. De directie is ervan overtuigd dat AI- en/of LEIA-projecten de organisatie kunnen helpen verbeteren en haar technico-commerciële benadering van Servicing terug kunnen geven, die voorlopig te veel een callcenter aan het worden is. Men moet aan automatisering, organisatie en efficiëntie werken voordat de FTE's worden verhoogd. Dit zal de komende maanden één van de assen van werk / ontwikkeling zijn.

BBTK-SETCa vraagt waar de bank staat wat betreft het aantal ondersteunende functies in vergelijking met het aantal Corporate Bankers.

De directie antwoordt dat sommige banken meer steun hebben, terwijl andere minder hebben. Onze klanten zijn over het algemeen tevreden, wat niet het geval zou zijn als onze diensten slechter waren dan die van andere banken, wat lijkt te bewijzen dat we op het goede spoor zijn qua staffing.

BBTK-SETCa wijst erop dat als de "Front" -kant goed is, het de "Back" -kant is waar dingen verbeterd moeten worden. De directie is het eens met deze waarneming en specificeert dat veel projecten in de pipeline zitten op het gebied van IT en dat zij heel veel hoopt vanuit deze kant in 2024 en 2025.

- Tijdens de OR op 16/06/23 zei u dat "Wealth Management" een moeilijk jaar tegemoet gaat. Er komt veel nieuw geld binnen, maar er gaat ook veel buiten. De analyse is aan de gang, maar het is heel goed mogelijk dat dit geld niet volledig wordt besteed aan consumptiegoederen en dat het soms ook naar de concurrentie gaat. Is de analyse afgerond en kunt u ons vertellen wat de situatie is?

De directie antwoordt dat de termijnrekeningen in juni 2023 inderdaad niet concurrerend waren en besloot vervolgens niet op te geven. Van daaruit ging alles goed en werden we weer erg competitief.

In 2024 is de situatie in Wealth erg moeilijk omdat we onderhevig zijn aan grote concurrentie. Er zijn nog veel vacatures bij Private Banking, maar het is niet altijd gemakkelijk om kandidaten te vinden. Business banking is een zeer concurrerend veld met grote prijsdruk. We laten onze prijzen dalen om ons marktaandeel te behouden. Deze aanpak is ook gerechtvaardigd omdat een business klant een Private of Wealth-klant kan worden.

Vooral in onroerend goed neemt het risico toe. Er is geen reden tot paniek, maar we moeten oplettend blijven.

De situatie in de publieke sector blijft erg goed, ondanks de zeer agressieve positie van KBC in Vlaanderen in alle segmenten, net zoals ING ook agressief is in Wallonië.
Helaas gaat het verdedigen van onze posities ten koste van onze marges.

Woordenlijst

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

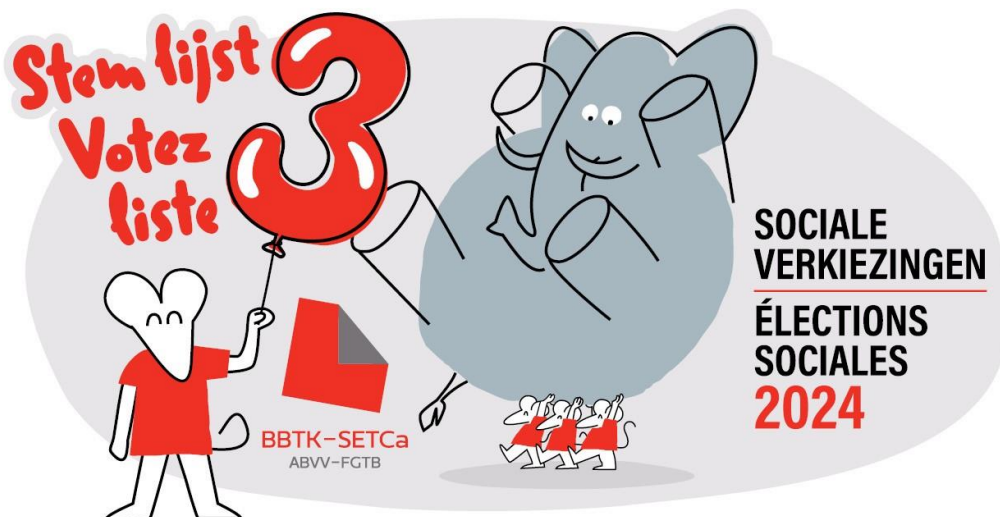
Voor elke vraag of verzoek om bijkomende informatie kan je een e-mail sturen naar or@redbel.be of rechtstreeks contact opnemen met één van [onze afgevaardigden](#).

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.

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

Uw BBTK-SETCa Belfius team



Volgende Vergadering : vrijdag 31 mei 2024

👉 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 Cappoen (BBTK-SETCa)