

Verslag van de Ondernemingsraad van 20 december 2024

👁 Een overzicht :

- ✓ Benoeming van de volgende bedrijfsrevisor voor de Belfius Groep
- ✓ Benoeming KPMG (limited review) ikv. CSRD verslag
- ✓ CVAIP² - Update
- ✓ AI Lab – Update
- ✓ Evolutie van het personeelsmandaat 2024-2025
- ✓ Belfius Auto Lease - toepassing van de taalwetgeving
- ✓ Advies betreffende het pensioenplan D-Old bij verzekeraar Ethias
- ✓ Mobiliteitsdiagnostieken
- ✓ Commissie Connect2Net
- ✓ Varia
- ✓ Glossarium

🕒 Volgende vergadering

- ✓ Iedereen kan ...
- ✓ Afgevaardigden BBTK-SETCa voor de Ondernemingsraad

Benoeming van de volgende commissaris voor de Belfius Groep

Context

In 2026 moet een nieuwe bedrijfsrevisor worden aangesteld voor een mandaat van 3 jaar. Er werd reeds een RFP opgesteld in 2024 en Deloitte werd gekozen. De transitie zal makkelijker zijn omdat zij al voor 2020 bedrijfsrevisor waren en ons goed kennen.

De goedkeuring van de OR wordt gevraagd voor januari.

Benoeming KPMG (limited review) ikv. CSRD verslag

Context

In 2025 zal dit rapport over cijfers van 2024 voor het eerst moeten worden gepubliceerd.

KPMG werd gekozen omdat het een uitbreiding is van zijn normaal financieel auditmandaat en omdat het al actief is bij de bank.

Dit mandaat zal geldig zijn voor 2024 en 2025, en in 2026 zal het worden opgesteld door de nieuwe bedrijfsrevisor.

De goedkeuring van de OR wordt gevraagd voor januari 2025.

CVAIP² - Update

Context

De directie presenteert een stand van zaken naar aanleiding van de presentatie van half september.

CVAIP² werd gelanceerd als antwoord op 4 belangrijke toekomstige tendensen: de evolutie van onze kosten, klantentevredenheid, het belang van AI en technologie, de overgang gelinkt aan de pensioengolf en het vastleggen van kennis en vaardigheden, evenals de revisie van het aantal medewerkers.

Het doel van CVAIP² is om waarde te genereren voor de klant en de kosten/batenverhouding te reduceren door op twee fronten te werken: efficiëntie van de kosten en van het model waarin we werken enerzijds, en het genereren van waarde en innovatie voor de klant anderzijds.

Een verzameling KPI's zal worden gebruikt om de voortgang te monitoren: klanttevredenheidsscore, klantretentiepercentage, kostenintensiteit van de dienstverlening, E2E-responstijd en STP-percentage.

Het aspect "AI, People & Processes" staat centraal in het programma en vereist investeringen op de volgende gebieden :

- AI/Technologie om voorop te blijven lopen op het gebied van digitale innovatie door de tools die we tot onze beschikking hebben te verbeteren
- de 'right skills & mindset' om te anticiperen op de golf van pensioneringen door ons te richten op de juiste vaardigheden, talenten en mindsets
- het transformeren van de processen en organisatie om silo's te doorbreken, cross-functioneel te werken en krachten te bundelen

Met het einde van de CVAIP²-pilootfase is de bank klaar voor de volgende stap, namelijk de implementatie in 2025 en de voorbereiding post-2025 met de definitie van de 2030-strategie.

De directie geeft een kort overzicht van wat er in 2024 is bereikt: de lancering van het CVAIP²-programma en de creatie van dynamiek binnen de organisatie, de eerste stappen op weg naar snelle resultaten door middel van proefprojecten, het leggen van de basis voor de Tech & AI-transformatie en het initiëren van de transformatie van de workforce op het gebied van personeels- en talentbeheer.

Tegen eind 2025 wil het CVAIP²-programma 6 doelstellingen bereiken:

- het budget voor 2025 realiseren en een stuurgroep voor kostenbeheersing opzetten
- de CVAIP² IF 2025-projecten (5 kernprojecten) voltooien
- de medewerkers van Belfius uitrusten en coachen om AI te gebruiken in hun dagelijkse werk
- het Service Delivery model 2030 definiëren voor middle- en backoffice
- het opzetten van AI/Data/Digital labs
- ondersteunen van de HR-transformatie van Belfius-medewerkers om zo goed mogelijk in te spelen op toekomstige problemen in lijn met de 2030-strategie

Het programma CVAIP² zal georganiseerd worden in verschillende workstreams voor 2025:

- Cost Monitoring
- Piloten en transformatieprojecten :
 - o Personal Assistant = de beste Chatbot Gen(AI) op wereldschaal
 - o Contact Centers = uniforme Contact Centers en future proof
 - o Relationship Manager = Assistant (Gen) AI voor de relatiebeheerders
 - o BDI & Claims = een klantgerichte benadering (Gen) AI voor BDI en Claims
 - o Augmented Processes = het herdenken en verbeteren van de belangrijkste processen en applicaties
- Belfius-medewerkers opgeleid en uitgerust met AI-tools en AI-gestuurde technologie teams
- Service Delivery 2030 (Volgende golf CVAIP²)
- Workforce Transformation

AI Lab – Update

Context

De bank heeft besloten een AI-lab te lanceren dat zal fungeren als centraal aanspreekpunt voor alle AI-initiatieven om een snelle oplevering te garanderen. Het AI Lab zal (generatieve) artificiële intelligentie analyseren en inzetten in interne en klantprocessen, en deze transformeren tot een commercieel aanbod.

In eerste instantie zal de organisatie worden samengesteld uit gemengde equipes gewijd aan CTRO, CTO en PBR. De oprichting van het AI Lab zal niet leiden tot het schrappen van banen of het wijzigen van huidige functies. Het AI-lab is een functionele entiteit die neutraal is met betrekking tot personeelsmandaten en garandeert dat er geen medewerkers van andere afdelingen worden overgeplaatst. Het doel is om focus en de toepassing van best practices aan te moedigen, zonder veranderingen aan te brengen in bestaande processen. De samenwerking tussen het AI Lab en Mistral AI zal de uitwisseling van kennis en expertise stimuleren en de capaciteiten van de leden van het AI Lab versterken.

Enkele van de huidige uitdagingen zijn :

- gebrek aan gegarandeerde bandbreedte vanwege gedeelde bronnen

- gebrek aan focus of toegewijde verantwoordelijkheid van Business Users voor AI-initiatieven (met uitzondering van fraude en compliance)
- het niet optimaal aantrekken en behouden van talent (vanwege veelvoud aan teams)

Het AI Lab zal worden opgericht met een toegewijd team van meer dan 50 AI-experts, gericht op het exploreren en implementeren van (generatieve) AI in België en daarbuiten en zal :

- een incubatie- en ontwikkelingscentrum voor Machine Learning en generatieve AI-producten
- een centrum voor de uitbreiding en opleiding van medewerkers, met behulp van strategische partnerships
- een centrum met lokale en internationale aanwezigheid

De belangrijkste ontwikkelingspijlars zijn :

- de Persoonlijke Assistent, aangedreven door Mistral AI
- de Augmented Relationship Manager, d.w.z. de co-piloot van de bankier
- BDI / Claims en een klantgerichte benadering van verzekeringen (Direct) en claims
- Augmented Process en verbetering van processen op basis van AI

De bestaande processen blijven ongewijzigd en sommige worden zelfs versterkt, zoals risicobeheer en project-prioritering.

Reacties van BBTK-SETCa

We vragen of het huidige CRM Augmented Relationship Management kan ondersteunen of dat de richting die de bank uit wil een verandering van CRM-tool zou kunnen inhouden.

Ook willen we graag weten of het denkbaar is om AI veel meer te betrekken bij het beheer van CRM-flows, van het detecteren van leads tot het afsluiten van contracten.

We willen ook graag weten of er plannen zijn om AI-oplossingen te testen in een soort Utility Lab voordat ze ter beschikking worden gesteld aan gebruikers.

De directie antwoordt dat het moduleconcept een sleutelement is in de gekozen aanpak. De betreffende module zal dan ook bruikbaar zijn in CRM. Er zal ook worden nagedacht over de noodzaak om telkens bestaande modules te gebruiken of om zelf de nodige modules te maken.

Er is ook een traject voorzien in het AI-lab, in het Corporate Office, om het gebruik van AI aan te leren. Testen is ook erg belangrijk en is opgenomen in het project.

Evolutie van het personeelsmandaat 2024-2025

Context

In totaal is het personeelsbestand van de bank in 2024 met 4% gegroeid, van 4.810 FTE's eind 2023 naar 5.000 FTE's eind 2024.

In 2025 verwacht de bank dat haar personeelsbestand met 1,5% zal toenemen tot 5075 FTE's aan het eind van dat jaar.

5 principes die in 2025 zullen worden toegepast :

- jonge profielen aanwerven met aandacht voor hun mindset
- aantrekken van de benodigde externe competenties wanneer deze niet beschikbaar zijn of niet intern kunnen worden ontwikkeld
- voortdurende opleiding en ontwikkeling van de competenties van medewerkers
- retentie-initiatieven om talent intern te houden
- begeleiding van medewerkers (1 tot 2%) die moeilijk inzetbaar zijn in het Belfius van de toekomst, volgens de afgesproken procedures (CAO Mobility Center).

Reacties van BBTK-SETCa

Wij vragen of het waar is dat alle aanwervingen bij de Bank (en haar filialen) momenteel "on hold" staan en dat de beslissingen over zowel aanwervingen als overplaatsingen eind december of begin januari zullen worden genomen.

We willen weten hoe het zit met de filialen, waar de activiteiten ook aanzienlijk groeien en waarvan we hebben gehoord dat er geen aanwervingen zijn gepland.

We benadrukken ook dat het belangrijk is om te anticiperen op bepaalde aanwervingen, om de fase van kennisoverdracht tussen nieuwe collega's die met vertraging aankomen en oudere collega's van wie de vertrekdatum nadert, niet in gevaar te brengen.

De directie antwoordt dat er inderdaad een oefening is geweest met betrekking tot personeelsbudgetten, met als doel te onderzoeken of de opengestelde vacatures noodzakelijk waren, of zelfs nog steeds essentieel voor de

oudste vacatures. Er werd ook gekeken naar de noodzaak om extern aan te werven versus de mogelijkheid om intern over vaardigheden te beschikken.

De vacatures zullen worden opgesteld in functie de urgentie.

Wat de filialen betreft, legt de directie uit dat eenzelfde soort oefening aan de gang is en dat deze oefeningen over het algemeen toelaten rekening te houden met de redenen voor aanwerving, waarbij "pensionering" één van de redenen is waarom een vacature kan worden opgesteld.

Belfius Auto Lease – toepassing taalwetgeving

Context

Zoals voorzien zal een reeks documenten naar het Frans vertaald worden voor Franstalige medewerkers. De Ondernemingsraad heeft hier unaniem mee ingestemd.

Advies Pensioenplan D-Old bij verzekeraar Ethias

Context

De directie heeft een reeks technische wijzigingen voorgesteld aan het plan voor collega's met meerdere arbeidscontracten. BBTK-SETCa geeft een positief advies en vraagt de directie te bevestigen dat dubbele contracten inderdaad beperkt zijn tot leden van het Directiecomité of tot zeer specifieke situaties.

De directie verzekert de SETCa-BBTK van haar bereidheid om deze situaties zoveel mogelijk te beperken en zelfs te vermijden.

Mobiliteitsdiagnostieken

Context

De mobiliteitsdiagnostiek werd opgesteld door de directie, in detail besproken door de mobiliteitscommissie, en BBTK-SETCa heeft een positief advies gegeven.

Connect2Net :

Bereikbaarheid (telefonie, kantoor)

De bereikbaarheid blijft verbeteren, het aantal oproepen blijft dalen. Het verder blijven openstellen van de IP's begint een positief effect te geven naar het aantal telefonische oproepen.

Onthaal van de nieuwe medewerkers

De directie legt kort uit hoe de startdagen in de HQ en in de kantoren worden georganiseerd. Het systeem van voorgaande jaren wordt behouden. Er zal altijd iemand van de directie aanwezig zijn om de ambities en strategie toe te lichten en het MAT bepaalt zelf hoe de startvergadering verder zal verlopen.

Personeelsplan

Er volgt een korte update van het personeelsplan 2024. Het mandaat voor 2025 staat nog niet helemaal op punt en zal toegelicht worden in de commissie C2N van januari 2025

Planning Vormingen en informatie

BBTK-SETCa had vragen gesteld i.v.m. planning in WFM voor de medewerkers van C2N voor het volgen van e-learning, maar ook over de maandelijkse "Belfius convictions" voor de medewerkers S & I.

Er werd duidelijk geluisterd naar onze bemerkingen en in de toekomst zal men een betere planning volgen voor het volgen van e-learning e.d .

Loonbonus

De voorwaarden voor de loonbonus KN en Connect voor 2025 worden voorgesteld. Er zijn geen grote aanpassingen t.o.v. 2024, dus BBTK-SETCa kan deze goedkeuren.

Ambities 2025

De directie stelt kort de ambities en productopbrengsten voor 2025 voor. Deze zullen zonaal verder worden toegelicht, alsook tijdens de startdagen.

Geannuleerde termijnrekeningen

BBTK-SETCa heeft enkele opmerkingen rond de actie 'rechtzettingen KT3,8% ', waarbij de medewerkers van de kantoren en medewerkers C2N hun S&I-klienten moeten contacteren met de mededeling dat hun termijnrekening wordt geannuleerd wegens het niet naleven van het reglement van de actie.

De directie neemt nota van onze opmerkingen. Dit onderwerp zal ook tijdens de OR van 20/12/2024 worden besproken.

Varia

Tijdens de "staatsobligatie"-actie van september 2023 hadden klanten de mogelijkheid om een belegging van 3,8% af te sluiten als ze in ruil daarvoor nieuw geld inbrachten.

De medewerkers van het net moeten nu contact opnemen met een bepaald aantal klanten die tegen dit tarief hebben ingeschreven, maar zonder nieuw geld in te brengen, om hen te vertellen dat ze de gevraagde voorwaarden niet naleven en dat ze een ander type belegging moeten kiezen.

BBTK-SETCa is verbaasd over de tijdsduur tussen de actie (09/2024) en de reactie (12/2024) en wil graag weten waarom er 3 maanden nodig was om te reageren. Biedt de bank bij het oproepen van klanten andere producten aan tegen tarieven die vergelijkbaar zijn met die van 3 maanden geleden?

De directie licht de context van de beslissing toe. Er was geen IT-systeem beschikbaar om de actie te ondersteunen. De regels voor de actie waren heel duidelijk en de bank heeft altijd gezegd dat ze elk geval afzonderlijk zou onderzoeken. Wettelijk gezien kunnen we dat doen en zullen we elk geval individueel bekijken. In sommige gevallen was er duidelijk sprake van kwade wil bij bepaalde klanten. In ieder geval zullen we geen tarieven aanbieden die vergelijkbaar zijn met de tarieven die golden op het moment van de actie.

Glossarium

U vindt de betekenis van alle gebruikte afkortingen [in onze woordenlijst](#).



Volgende vergadering

Vrijdag 17 januari 2025

Iedereen kan ...

- Ons vragen stellen Via mail : or@redbel.be of Via één van onze afgevaardigden
- Onze site raadplegen www.redbel.be waar eerdere publicaties terug te vinden zijn
- Lid worden mail naar or@redbel.be
- Onze publicaties doorsturen naar geïnteresseerde collega's

Uw afgevaardigden BBTK-SETCa voor de Ondernemingsraad

Effectieven : Christophe Ruiz-Garcia (coördinator) – Sinda Muys - Michel Fetu - Peter Geerts - Caty Six - Karina Peeters - Betty Reekmans - Joëlle Van Gulck

Plaatsvervangers : Anneke Janssens – Davy Van Delsen – Mickaël de Andrade - Christiane Grollet – Micheline Bruyninckx – Christine Degeest – Benoît Marteau



V.U. : Jean-Michel Cappoen – BBTK-SETCa