

Verslag van de Ondernemingsraad van 25 april 2025

👁 Een overzicht :

- ✓ Belfius Private Bank - Deliver a superior private bank experience through a dedicated organization
- ✓ AI & Belfius : Update
- ✓ Advies BBTK-SETCa betreffende de oprichting van de afdeling "Anti Financial Crime Operations"
- ✓ Varia
- ✓ Glossarium

🕒 Volgende vergadering

- ✓ Iedereen kan...
- ✓ Uw afgevaardigden BBTK-SETCa voor de Ondernemingsraad

Belfius Private Bank - Deliver a superior private bank experience through a dedicated organization

Context

De huidige status van Private Banking bij de bank kan worden samengevat in een paar cijfers : een marktaandeel van 15,5%, 172.000 Private & Wealth klanten, een vermogen van €60,5 miljard, 276 Private Bankers en Wealth Managers, een tevredenheidspercentage van 95% voor Wealth klanten en 98% voor Private klanten.

De ambitie van Belfius voor 2030 is om de toonaangevende 100% Belgische Private Bank te worden, 19% van de markt te veroveren en daarmee KBC voorbij te streven, die 16% heeft.

Deze ambitie zal worden gerealiseerd door het opzetten van een speciale organisatie, die ons in staat zal stellen onze focus volledig te richten op Private & Wealth-klanten en een private banking-cultuur te creëren.

De stap om een Private Bank op te richten is fundamenteel voor onze erkenning als volwaardige speler in deze markt en bij onze klanten.

Het gaat er niet om een filiaal op te richten of buiten de perimeter van Belfius Bank te treden, maar om een privébank op te bouwen, gewijd aan deze specifieke markt, die autonoom zal zijn binnen de universele bank die Belfius Bank is.

Zowel de specialisatie en expertise van de teams en het snelle, gedifferentieerde en concurrerende productaanbod, als het imago en de interne cultuur zullen volledig worden afgestemd op het type klant dat wordt beoogd.

Er zal een nieuwe organisatie worden ontworpen om dit ambitieuze groeitraject te realiseren. Deze organisatie zal gebaseerd zijn op een mix van hiërarchische en functionele afhankelijkheden, waarbij sommige teams hiërarchisch rapporteren aan de nieuwe structuur en andere teams voor de private bank werken terwijl ze hun input en hiërarchische afhankelijkheden in de universele bank behouden.

Belfius Private Bank zal bestaan uit de volgende 5 divisies : Distributie, Client Solutions, Marketing & Sales, Operations & Projects, Private Bank Office & Regulatory. Er komt ook een Detached Legal Counsel die juridisch advies zal geven en toezicht zal houden op de juridische cultuur binnen de structuur.

De divisie Distributie krijgt geen eigen hiërarchie, maar wordt aangestuurd door een divisie Direct Approach en de hiërarchieën van de 5 commerciële regio's onder PWR (C2N, NO, CO, SE, NW). De twee distributienetten zullen worden geïntegreerd in de Private Banking, waardoor een uniform beheer van de distributie wordt gewaarborgd. De directe distributie en het kantorennet blijven complementair en bestrijken heel België.

De divisie Client Solutions omvat alle teams van adviseurs die voor klanten van P&W werken volgens het hub-and-spoke-model, dat zijn doeltreffendheid heeft bewezen. Deze teams zijn niet verantwoordelijk voor de commerciële relatie, maar fungeren als specialisten in hun domein en onderhouden contacten met klanten over thematische kwesties, ter ondersteuning van de relatiebeheerder (private banker of wealth manager). Met het oog op een meer gesegmenteerde aanpak zullen deze teams bestaan uit collega's met gespecialiseerde functies op basis van de verschillende subsegmenten die zullen worden gecreëerd in het kader van de Strategie 2030. Deze divisie zal ook verantwoordelijk zijn voor het analyseren van internationale transacties in het kader van CAMFI en de Cross-Boarder, evenals voor het verzekeren van de activiteit Protection (VIP desk Insurance).

De divisie Marketing & Sales is verantwoordelijk voor de end-to-end klantervaring op alle contactpunten. Deze zal worden samengesteld met de teams Segment, Product Management, Investment Strategy & Sales, Data en Communication.

De divisie Operations & Projects centraliseert de operationele en projectteams die een beduidende impact hebben op de P&W-experie. In het belang van de efficiëntie zullen bepaalde teams centraal beheerd blijven worden (zoals fraude of betalingen), maar er zal een speciale of gesegmenteerde aanpak worden gecreëerd binnen de verschillende supportteams om ervaring van P&W-klanten te verbeteren. Transactions Services zal de CTS-teams integreren, die zich al volledig op klanten richten P&W. Loan Services zal zich ontwikkelen tot een organisatie die zich richt op P&W-klanten. Het P&W-onderdeel wordt functioneel geïntegreerd in Private Bank. Het Project Office zal zich richten op het uitvoeren van projecten voor P&W-klanten en er zal een Care Centre worden opgezet om specifieke klachten van klanten te behandelen.

De Private Bank Office & Regulatory Division coördineert alle cross-functionele projecten en fungeert als de eerste verdedigingslinie voor alle juridische en compliance risico's waarmee de Private Bank te maken heeft.

Op het vlak van tewerkstelling zal de oprichting van deze structuur 26 vacatures opleveren. De teams die nu al volledig voor P&W-cliënten werken, worden overgeheveld naar Belfius Private Bank. Wat betreft de teams die momenteel gedeeltelijk voor P&W-cliënten werken, zal de inhoud van de functie niet veranderen. Het zal nodig zijn om aan de hand van interessefiches te bepalen wie voor P&W-klanten zal blijven werken (en dus naar Private Banking zal verhuizen) en wie voor andere klantensegmenten zal werken (en in hun huidige divisie zal blijven).

De Private Bank zal ondersteund blijven worden door Belfius, waarbij de teams binnen de universele bank zullen evolueren om de klanten van P&W het juiste serviceniveau te kunnen bieden. Belfius Private Bank zal gecontroleerd blijven worden door de bestaande verdedigingslijnen: CORM wordt erin geïntegreerd, terwijl Permanent Control zijn rol blijft spelen op het niveau van de universele bank.

De oprichting van de nieuwe organisatie vereist een gefaseerde implementatie, verspreid over 2025. De externe communicatie zal na de zomer van start gaan.

De directie vraagt het advies van de sociale partners tegen de Ondernemingsraad van 23/05/2025.

BBTK-SETCa reacties

We vragen wat er gaat gebeuren met de IT-programma's die door Belfius Private Bank worden gebruikt. We vragen ook wat de directie van plan is te doen om ervoor te zorgen dat alle afdelingen die betrokken zijn bij dit type klant hetzelfde soort antwoorden hebben op de verwachte vereisten. We vragen de directie ook om te bevestigen dat er geen banen verloren zullen gaan in de teams die interessefiches moeten invullen.

De directie antwoordt dat ze in het kader van haar strategie voor 2030 de tools waarover bankiers beschikken wil ontwikkelen en versterken om hen te helpen onze klanten nog beter te adviseren en te ondersteunen. Zij heeft dus ambitieuze projecten betreffende investeringen in digitale tools (CRM, AI, enz.), die het menselijke aspect zullen ondersteunen dat het verschil maakt in de Private Bank, maar zij zal daarbij vertrouwen op de kracht van de universele bank.

De directie benadrukt haar vastberadenheid om de contactpersonen te identificeren die deel zullen uitmaken van een gemeenschap die volledig is toegewijd aan de tevredenheid van de beoogde klanten.

De directie bevestigt dat er geen functieverlies zal zijn in de teams die interessefiches moeten invullen.

AI & Belfius : update

Context

De directie presenteert een stand van vooruitgang over het AI Lab-project.

Het AI-lab functioneert nu zoals gepland en heeft in de volgende domeinen een positieve invloed op de personeelsleden :

- Personal Assistant (klantenassistentie via de mobiele applicatie), waarbij de bank in de toekomst complexere vragen wil behandelen, spraakfunctionaliteit wil aanbieden, een module voor transactionele zoekopdrachten wil aanbieden en verkoopsoportunities wil detecteren.
- mAI Business, een tool speciaal ontworpen om het Belgisch Staatsblad te interpreteren en automatisch de relevante informatie te extraheren die nodig is om samenvattingen te maken.
- Claims CoPilot, een tool voor het samenvatten van alle informatie met betrekking tot een claim, inclusief een chatfunctie.
- Belfius GPT, een tool waarmee gebruikers rechtstreeks vragen kunnen stellen, documenten kunnen uploaden en interageren, en die verschillende gebruiksmogelijkheden ondersteunt, zoals het vertalen of herformuleren van tekst, zoeken binnen een document en het oplossen van problemen. Belfius GPT wordt veel gebruikt binnen de Belfius Groep met bijna 250.000 vragen per maand.

Het AI Lab heeft een cross-functioneel programma opgezet waarbij de Risk en Legal functies betrokken zijn om :

- governance, beleid, procedures en waarborgen ontwikkelen om veilige AI-systemen te leveren die aan de voorschriften voldoen
- de AI-vaardigheden onder de medewerkers te verbeteren als onderdeel van het digitale adoptieprogramma.

Advies BBTK-SETCa betreffende de oprichting van een departement “Anti-Financial Crime Operations”

Tijdens de Ondernemingsraad van 28 maart 2025 heeft de directie de redenen toegelicht voor de oprichting van de afdeling Anti-Financial Crime Operations (AFCO), die verantwoordelijk zal zijn voor de coördinatie van het beheer van de verschillende eerstelijnsactiviteiten van Belfius in de strijd tegen financiële criminaliteit.

BBTK-SETCa is overtuigd van de verdiensten van het creëren van deze entiteit en, hoewel we de noodzaak begrijpen om te beginnen 'a minima' met de groepering van teams zoals gepresenteerd, geloven we dat het nodig zal zijn dat deze structuur zich blijft ontwikkelen teneinde effectiever te vechten tegen de criminelen die ze moet bestrijden.

De medewerkers die we hebben ontmoet, zijn het er ook over eens dat de oprichting van de AFCO-afdeling zal bijdragen tot een betere organisatie en uitwisseling tussen de teams die betrokken zijn bij de strijd tegen fraude en het witwassen van geld. De medewerkers zijn er ook van overtuigd dat ze door deze nieuwe structuur onze klanten beter van dienst zullen kunnen zijn. Een aantal collega's heeft aangegeven zich te willen blijven ontwikkelen binnen de nieuwe afdeling.

BBTK-SETCa is overtuigd van de absolute noodzaak om de AFCO-divisie te voorzien van de nodige middelen, zowel menselijk als materieel en technologisch, zodra de teams zijn samengesteld en het management een beter beeld heeft van de behoeften.

De nieuwe middelen zijn niet alleen onontbeerlijk voor een doeltreffende bestrijding van de steeds beter uitgeruste criminaliteit, maar ook voor een doeltreffend en harmonieus functioneren van het personeel dat met deze missie belast is. Dit personeel staat al lange tijd onder druk, hetzij door de toenemende operationele

werklust die op hen rust, hetzij door de druk die op hen wordt uitgeoefend om de hangende dossiers te verminderen, hetzij door het gebrek aan tools waarover zij moeten beschikken.

Deze situatie leidt tot onproductieve stress, verlies van motivatie en de wens om elders te gaan werken, wat niet bevorderlijk is voor de ontwikkeling van het personeel en het behoud van de competenties binnen de bank.

We hopen ook dat de allocatie van nieuwe technische middelen een betere uitwisseling van informatie mogelijk zal maken, de automatisering van onderzoekswerk zal aanmoedigen en uiteindelijk de teams zal ontlasten door een echte 360-graden benadering van het probleem mogelijk te maken.

BBTK-SETCa nodigt de directie ook uit om te investeren in zowel medewerkers als managers, zodat de extra technologische middelen die vrijkomen optimaal kunnen worden ingezet.

Voor een effectieve strijd tegen de criminaliteit hebben we ook meer middelen nodig in de vorm van Database, zodat we een groot aantal transacties gedurende een langere periode kunnen analyseren om verdachte bewegingen op te sporen. Is de Bank bereid deze specifieke middelen aan AFCO ter beschikking te stellen?

BBTK-SETCa dringt er ook op aan dat de nodige aandacht wordt besteed aan de stabiliteit binnen de teams en aan de ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers.

We hebben al signalen ontvangen die zijn doorgegeven aan het management over de kwaliteit en de transparantie van de informatie die aan de medewerkers wordt gegeven, en over de verspreiding van informatie binnen bepaalde teams, waarbij soms andere taal wordt gesproken. Deze praktijken schaden zowel de cohesie van de groep als de samenwerking tussen collega's en creëren betreurenswaardige dubbelzinnigheden.

BBTK-SETCa kan het management alleen maar aanmoedigen om de leden van de verschillende teams op het terrein te ontmoeten om hun ervaringen te horen, er rekening mee te houden en zo hun betrokkenheid en steun voor de nagestreefde doelen te bevorderen. Wij zijn van mening dat dit absoluut noodzakelijk is in de huidige omstandigheden, zodat het noodzakelijke klimaat van vertrouwen en teamgeest in de teams kan worden hersteld en ze opnieuw kunnen worden gemobiliseerd.

We hopen dat de herdefiniëring van de rollen en de duidelijkheid die zal worden geschapen in de taken en missies zullen bijdragen tot de motivatie van het personeel en hun betrokkenheid bij het bereiken van de doelstellingen. Met dit in het achterhoofd vraagt BBTK-SETCa ook aan het management om de nodige ondersteuning te bieden aan bepaalde field managers, zowel op het vlak van domeinkennis en de impact van hun beslissingen, als op het vlak van teammanagement. Deze aanpak zal hen in staat stellen om hun taken in de best mogelijke omstandigheden uit te voeren.

BBTK-SETCa stelt ook voor dat het management de wegingen en niveaus van bepaalde functies op middellange termijn onderzoekt, aangezien dit aspect tot grote spanningen leidt tussen de leden van bepaalde teams en zelfs zeer snel tot het vertrek van bepaalde elementen zou kunnen leiden.

Tegelijkertijd heeft de overdracht en erkenning van expertise soms een probleem veroorzaakt in sommige teams die betrokken waren bij de hergroepering. Naar onze mening kan de nieuwe organisatie helpen de situatie te verbeteren.

Het is ook belangrijk voor BBTK-SETCa dat de huidige organisatie van overuren, permanenties, aanwezigheid tijdens P-weekends, enz. wordt herzien, aangezien dit zowel een psychologische als fysieke belasting vormt voor de teams.

Met betrekking tot de plaats van de AFCO-afdeling onder de spelers in de strijd tegen criminaliteit binnen de bank is BBTK-SETCa van mening dat het noodzakelijk is om te zorgen voor een zo stabiel mogelijke coördinatie tussen de AFCO en de andere spelers in de strijd tegen financiële criminaliteit en wenst het belang van communicatie en informatie-uitwisseling tussen deze verschillende componenten te benadrukken.

Tot slot, hoewel het de bedoeling is van de directie om een expertisecentrum op dit gebied binnen de bank te creëren, is BBTK-SETCa van mening dat deze hergroepering van activiteiten in geen geval een tussenfase mag zijn die op de lange termijn leidt tot de uitbesteding van de activiteiten van deze afdeling, welke vorm deze ook aanneemt. Integendeel, volgens ons moet dit zoveel mogelijk gebeuren door functies in huis te halen, zodat de know-how binnen de teams behouden blijft. Hetzelfde geldt voor collega's die hier tijdelijk worden opgenomen om de betrokken afdelingen te versterken. Dit betekent niet dat er geen pooling kan plaatsvinden met andere financiële actoren, zoals werd besproken tijdens de Ondernemingsraad van de Jaarlijks Informatie op 24/04, maar naar onze mening moet dit gebeuren in de vorm van een uitgebreidere en effectievere communicatie met deze andere actoren, en niet in de vorm van een uitholling van onze eigen capaciteiten op dit gebied.

Concluderend geeft BBTK-SETCa een **voorwaardelijk positief advies** voor de oprichting van deze afdeling, op voorwaarde dat de directie rekening houdt met de hierboven gemaakte opmerkingen. We zijn ook geïnteresseerd in een follow-up, eind 2025 of begin 2026, over de oprichting van deze entiteit en regelmatige informatie over de evolutie van haar activiteit.

Varia

BBTK-SETCa is op de hoogte gesteld van een aantal problemen die zich momenteel voordoen met betrekking tot de vertrouwelijkheid van documenten (bijv. afdrukken van documenten van andere collega's op printers, zelfs met gebruik van badges, loonfiches die naar anderen dan de gedestineerde worden gestuurd, enz.) We willen graag weten welke maatregelen worden genomen om dit soort problemen op te lossen en wat de verwachte timing is voor de implementatie ervan.

De directie legt uit wat het probleem was met de loonfiches. Er deed zich een technische en menselijke fout voor, die leidde tot problemen met het versturen van loonfiches. De controle- en beveiligingsmechanismen die aanwezig hadden moeten zijn, werkten niet. Er wordt een analyse uitgevoerd om alle processen die met gevoelige personeelsgegevens omgaan, te herzien en om te controleren of de ingevoerde controles effectief en functioneel zijn. Alle betrokken collega's werden snel individueel gecontacteerd door HRM en hebben een contactpersoon voor eventuele vragen.

De directie zal contact opnemen met de verschillende betrokken afdelingen over de printerproblemen.

BBTK-SETCa stelt het probleem op tafel betreffende collega's die hun pensioen hebben of gaan aanvragen.

De door de regering aangekondigde pensioenwijzigingen zijn nog niet in wetgeving omgezet en zijn daarom nog onduidelijk en voor interpretatie vatbaar. Ze kunnen leiden tot onzekerheid en angst.

Om de collega's gerust te stellen, en gezien het uitzonderlijke karakter van de periode die we doormaken, vraagt BBTK-SETCa dat de bank de volgende engagementen in overweging neemt, ze bevestigt in de Ondernemingsraad en ze communiceert op InSite :

- Voor collega's die hun pensioen al hebben aangevraagd op basis van de op dit moment bekende pensioendatum (AS IS) en van wie de datum zou afwijken als gevolg van de wetswijziging (TO BE), vragen we de directie om het engagement aan te gaan het vertrek van deze collega's uit te stellen totdat hun vertrek op de nieuwe verwachte of wettelijke pensioendatum valt.
- Collega's die hun aanvraag willen indienen maar die uit voorzichtigheid wachten tot de wet is aangenomen om te weten wat de mogelijke gevolgen voor hun situatie zijn, vragen we om niet gestraft te worden als hun datum niet verandert. Daarom vragen we de directie het engagement aan te gaan het aantal "CAO pensioen"-dagen niet in mindering te brengen als ze niet op tijd een aanvraag indienen, en om hen het volledige aantal toe te kennen dat ze zouden hebben ontvangen als ze ten minste twee jaar voor hun vertrek een aanvraag hadden ingediend.

De directie antwoordt dat het zich terdege bewust is van de problemen die op het spel staan. Zij bevestigt dat zij deze collega's niet in een onzekere of nadelige situatie zal laten verkeren. Voor de collega's die al een overeenkomst hebben getekend en in het geval dat de datum wordt gewijzigd, zal de bank de vertrekdatum uitstellen tot de eerste officiële pensioendatum onder de nieuwe wetgeving. De bank zal zorgen voor de nodige communicatie hierover.

Overzicht van de directie CTRO

Er is een verandering in de organisatie : na het vertrek van de verantwoordelijke van de divisie Customer & Operational Excellence zijn de teams waaruit deze divisie bestaat opnieuw ingedeeld. Het team voor klachtenbeheer verhuist per 01/05 naar Private & Wealth, terwijl het team voor transformatieprojecten wordt ondergebracht bij het Corporate Office. Dit verandert niets aan de functies of missies.

Het Corporate Office houdt zich voornamelijk bezig met de lopende strategische definitieoefening.

Bij Loans is het eerste trimester genuanceerd. De hypothecaire kredieten kende een zeer goede start, met een zeer sterke vraag van onze klanten. De campagne Fisco line in april was een groot succes. De digitalisering van Loans gaat verder.

Bij CTS hebben we te maken met grote volumes, met nog steeds veel incidenten, maar we blijven ermee omgaan.

Woordenlijst

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



Volgende vergadering

Vrijdag 23 mei 2025

U kunt ...

- Stel ons vragen Per e-mail naar ce@redbel.be of Via [één van onze afgevaardigden](#)
- Bezoek onze website www.redbel.be voor eerdere publicaties
- Word lid van . Stuur een e-mail ce@redbel.be
- Stuur onze publicaties door naar geïnteresseerde collega's

Uw BBTK-SETCa afgevaardigden in de Ondernemingsraad

Personeel: 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)