

Verslag van de Ondernemingsraad van 23 mei 2025

👁 Een overzicht :

- ✓ Presentatie van Stream 2030 Planet & Society
- ✓ Presentatie van Stream 2030 Private & Wealth
- ✓ Advies van BBTK-SETCa betreffende de oprichting van Belfius Private Banking
- ✓ Vakantiedagen en sluitingsdagen 2026, 2027 en 2028
- ✓ Eindjaarsresultaten 2024-2025 voor Kaderleden en Werknemers, voor de bank en de filialen
- ✓ Commissie C2N
- ✓ Stand van zaken van het Technology domein
- ✓ Varia
- ✓ Woordenlijst

🕒 Volgende vergadering

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

Presentatie van Stream 2030 Planet & Society

Context

In het kader van de communicatie over de strategie 2030 presenteert de directie de voortgang van Stream Planet & Society (P&S).

De directie schetst eerst een beeld van de huidige ESG (Environmental, Social & Governance) situatie binnen het bedrijf.

Hoewel alles is geïmplementeerd op operationeel, besluitvormings- en controlekader niveau met betrekking tot ESG, richten de huidige zorgen zich meer op naleving van regelgeving dan op de implementatie van een sterke ESG-strategie.

Belfius heeft al initiatieven geïntegreerd die een duurzame impact hebben op verschillende thema's in alle segmenten van de Belgische economie via producten, oplossingen, financiering, etc. Echter, de huidige initiatieven missen focus.

Hoewel de bank profiteert van een sterk merk, gebaseerd op vertrouwen, geloofwaardigheid, een diep begrip van de behoeften van België en een wil om "betekenisvol en inspirerend te zijn voor de Belgische samenleving. Samen.", wordt Belfius gezien als iets minder duurzaam dan zijn directe concurrenten. Het verbeteren van zijn bijdrage aan duurzaamheid zal dus de merkwaarde vergroten.

Een reeks bevindingen met betrekking tot het milieu, de perceptie van de bevolking of bevindingen over de staat van de samenleving, gecombineerd met de bewegingen veroorzaakt door de huidige geopolitieke spanningen en zijn strategische keuzes, brengt Belfius ertoe een benadering te hebben die gericht is op de Belgische samenleving en Europa. De bank beschouwt het ondersteunen van een sterk Europa als de meest effectieve manier om duurzaamheid te bevorderen.

Om zijn strategie te ontwikkelen, heeft de bank zich geconcentreerd op markttrends die het grootste potentieel voor significante vooruitgang en impact bieden, rekening houdend met zijn activiteiten. Het heeft zijn sterke punten versterkt om een echte katalysator voor Belgische en Europese vooruitgang te worden. Deze trends zijn de toename van ecologische uitdagingen, de verslechtering van de volksgezondheid, de groeiende behoefte aan een sterkere financiële educatie en de verwachtingen van het publiek op het gebied van vertrouwen en transparantie. Door gebruik te maken van zijn ecosysteem van sterke partners en zich af te stemmen op het nieuwe doel "Optimisme stimuleert vooruitgang in Financiën, Gezondheid en de Samenleving", definieert de bank zijn 3 strategische pijlers P&S (nieuwe naam die de term ESG vervangt).

- Autonomie op Belgisch en Europees niveau nastreven: streven naar het vergroten van lokale en regionale autonomie door het economische, sociale en persoonlijke weefsel te versterken, met bijzondere aandacht voor het vergemakkelijken van de concurrentiekracht van de EU en België. Dit zal zich vertalen in een impact op energieonafhankelijkheid, veiligheid en defensie, evenals op innovatie en groei.
- Gezondheid ondersteunen voor vooruitgang: een holistische kijk hebben op hoe maatschappelijke gezondheid, digitale gezondheid en het opschalen van gezondheidsoplossingen essentieel zijn om individuen en organisaties in staat te stellen zorgeloze levens te leiden. Dit zal zich vertalen in de domeinen van fysieke en mentale gezondheid.
- Kennis ontwikkelen om vooruitgang mogelijk te maken: financiële cultuur bevorderen en uitbreiden om overheden, de samenleving en individuen in staat te stellen geïnformeerde en optimistische beslissingen te nemen, en een gezonde en autonome omgeving te bevorderen. Dit zal zich vertalen in acties op het gebied van financiële kennis, ondernemerskennis en digitale kennis.

-
De fundamenteën van de P&S-strategie zullen rusten op sterke communicatie, strategische ondersteuning op het gebied van beschikbaarheid van data en een aangepaste risicostrategie.

De activering van de P&S-strategie zal plaatsvinden door de pijlers te integreren in alle activiteiten van Belfius en deze te ondersteunen met passende en versterkte governance.

Reacties van BBTK SETCa

We vragen de directie of ze van plan is om opnieuw thematische producten aan te bieden aan klanten, waarbij de bank een deel herinvesteert in de door klanten gekozen thema's. Op het gebied van jongeren, toekomstige scholing van de klant, herinneren we aan de initiatieven die lang geleden aan scholen werden aangeboden. We vragen de directie of er iets dergelijks in de toekomst gepland is? We dringen er ook bij de directie op aan, gezien de moeilijkheden die het ESG-team in het verleden heeft ondervonden, om stabiliteit in het management, motivatie-inspanningen en de noodzakelijke ondersteuning te bieden aan de teamleden, evenals de steun die het management moet bieden aan de P&S-projecten.

We komen terug op het gebruik van sociale media, die, hoewel noodzakelijk in deze tijd, ook een ESG-kost hebben en we vragen of hiermee rekening wordt gehouden in de nieuwe strategie.

De directie antwoordt dat elke klant die een Beats rekening opent, kan kiezen om een specifiek project te ondersteunen (gezondheid, milieu of solidariteit). De huidige keuze zal worden herzien om deze indien nodig af te stemmen op onze strategie 2030. Onze huidige acties ten opzichte van de Belgische samenleving zullen worden gehandhaafd en zelfs versterkt.

Wat betreft het educatieve aspect, zijn er een reeks reflecties gaande om onze bijdrage te vergroten.

De directie bevestigt de motivatie binnen het team dat verantwoordelijk is voor de P&S-strategie. De onderwerpen die zijn gepresenteerd, zijn echt de onderwerpen die de steun van het team hebben gekregen.

Wat betreft de ESG-kosten van het gebruik van sociale media, zal de bank deze aspecten inderdaad in overweging nemen, zoals we ook rekening zullen houden met de decarbonisatiedoelstellingen op het gebied van Technologie, maar het is een zeer complexe kwestie die ook centraal staat in de zorgen van specialisten op dit gebied.

Presentatie van Stream 2030 Private & Wealth

Context

De directie herinnert kort aan de inhoud van haar presentatie over de oprichting van Belfius Private Bank.

De strategie 2030 voor deze entiteit zal gebaseerd zijn op 4 belangrijke pijlers:

- Dichter bij de klanten zijn: door op maat gemaakte oplossingen aan te bieden aan subsegmenten van klanten die het grootste groeipotentieel tonen en een emotionele en unieke band te creëren die ons dichterbij de klantengemeenschappen brengt die we willen bereiken en die hen loyaler maakt.
- Meer relevant zijn: een waardepropositie (= een concrete tekst waarin de redenen staan waarom klanten bij Belfius Private zouden moeten beleggen) hebben die gericht is op de essentie van private banking, terwijl de nadruk wordt gelegd op de prestaties van investeringen.
- Een consistente private banking ervaring bieden: door een private bank te creëren die alle belangrijke functies integreert die zijn toegewijd aan onze Private & Wealth klanten en die hen een eersteklas ervaring biedt via een distributiemodel dat een fysieke en digitale aanpak combineert.
- Erkend worden als een echte private bank: door het nieuwe merk Belfius Private te creëren en zijn positionering te ontwikkelen (logo, imago, materiaal, etc.).

Reacties van BBTK SETCa

We vragen de directie om te verduidelijken wat ze bedoelt met het creëren van een emotionele band met bepaalde klantengemeenschappen.

De directie antwoordt dat het niet alleen gaat om het ontwikkelen van een zakelijke relatie, maar ook om het aanbieden van speciale verbindingen aan onze klanten in hun interessegebieden, op het gebied van kunst, ervaring in het domein van successie voor ondernemers en hun kinderen, een voorstel aangepast aan specifieke behoeften, etc.

Advies van BBTK SETCa betreffende de oprichting van Belfius Private Banking

Tijdens de Ondernemingsraad van 25 april 2025 heeft de directie de redenen uiteengezet die hebben geleid tot de oprichting van de nieuwe organisatie Belfius Private Banking, met als doel de eerste Belgische private bank te worden door volledige aandacht te besteden aan de Private and Wealth klanten.

Net als de directie is BBTK SETCa verheugd dat er vanaf het begin extra middelen zijn toegekend aan de nieuwe organisatie die verband houdt met private banking. Ambitie voor groei betekent immers dat er voldoende personeel moet zijn, vooral hier omdat het gaat om het exclusief bedienen en begeleiden van Private & Wealth klanten.

BBTK SETCa neemt er nota van dat deze oefening zal plaatsvinden zonder verlies van FTE's, dat het de keuze van de medewerkers zal respecteren zonder personeel aan te wijzen dat niet vrijwillig is om van structuur te veranderen, en dat het zal leiden tot de creatie van 26 vacatures.

We merken ook op dat de oprichting van deze structuur niet bedoeld is om een activiteit te filialiseren, maar juist om deze te ontwikkelen terwijl deze binnen Belfius Bank blijft met een eigen merk.

BBTK SETCa wil echter enkele zorgen aan de directie kenbaar maken gezien de geplande veranderingen.

Aangezien de definitie en verdeling van bepaalde toekomstige taken op het gebied van Permanent Control in ontwikkeling zijn en nog niet erg duidelijk lijken, wil BBTK SETCa niet dat sommige personeelsleden achteraf in moeilijkheden komen als de directie zich realiseert, wanneer ze een beter zicht heeft op de inhoud van de functies, dat deze personen niet geschikt zijn.

Anderzijds, als na het invullen van interesseformulieren blijkt dat het benodigde aantal mensen niet wordt bereikt, stelt BBTK SETCa voor dat de nog openstaande vacatures worden gepubliceerd in de universele bank. We stellen ook voor dat de hiërarchie zich in geen geval bezighoudt met het selecteren van medewerkers die ervoor hebben gekozen om binnen het Corporate Office PWR te blijven, een praktijk waarmee we al te maken hebben gehad in het dossier van de EUC-teams bijvoorbeeld, en des te meer omdat dit verzwakte team al moeite zal hebben om al zijn missies uit te voeren.

Tegelijkertijd vragen we ons af waarom er geen functies van Permanent Control zijn binnen de nieuwe structuur, aangezien alleen de CORMS naar de private bank gaan.

Gezien de keuze die is gemaakt om ook voor functionele afhankelijkheden te kiezen, lijkt het ons belangrijk om te benadrukken dat de nodige middelen moeten worden toegekend aan de diensten die een deel van hun personeel aan de nieuwe structuur zullen toewijzen. Het verlies dat dit vertrek vertegenwoordigt, zowel in FTE's als in kennis, mag de behandeling van de werklust die binnen de universele bank blijft niet schaden.

De wens om de nieuwe structuur te positioneren en de inspanningen die moeten worden geleverd om de ambitieuze doelen te bereiken die zijn gesteld, mogen niet leiden tot een maximale toewijzing van middelen in deze richting en een tekort aan middelen voor de rest van de activiteiten.

Wat gaat er gebeuren in de diensten die zowel voor P&W banking als voor andere segmenten van de universele bank werken wanneer de activiteit daar tegelijkertijd toeneemt? Risico's we niet de grenzen te bereiken en in een werklust te komen? Voor BBTK SETCa moet worden voorkomen dat er druk wordt uitgeoefend op de teams die betrokken zijn bij processen met betrekking tot private banking (boekhouding, MIFid-cellen, KYC/KYD, etc.), terwijl de wettelijke en reglementaire verplichtingen waaraan de bank als geheel is onderworpen, moeten worden gerespecteerd.

Het zal daarom belangrijk zijn om SLA's op te stellen met realistische termijnen die voorkomen dat er toxische situaties ontstaan voor de back-offices en andere ondersteunende teams.

De organisatie en werking van het gedeelte Loan Services blijft vrij vaag voor de betrokken collega's, ook wat betreft de toekomstige verwachtingen die het management van hen heeft. Dit verklaart misschien gedeeltelijk waarom de collega's niet veel interesse of enthousiasme lijken te tonen voor deze activiteiten.

Moeten we een herziening van de SLA's verwachten ten aanzien van dit personeel? Moeten we een minimum aantal vereiste aanwezigheden verwachten, verplichtingen in termen van backups en dus meer moeilijkheden bij het plannen van vakanties? Hoe zal men te werk gaan om de collega's aan te wijzen die via een functionele verbinding in het scope worden opgenomen? Hoe zal de directie een oplossing vinden als er niet genoeg vrijwilligers zijn?

Zoveel vragen die momenteel leven bij het personeel maar die op dit moment onbeantwoord blijven.

Wat betreft het aspect Project Office, beschouwt BBTK SETCa het als positief om Digital Programs officieel de leiding te geven over projecten. Het uitbreiden van zijn rol naar het beheer van verplichte en commerciële projecten in de toekomst zal zeker nieuwe uitdagingen opleveren, wat positief is omdat het zal leiden tot een toename van kennis en een diversificatie van expertisegebieden. Er moet echter voor worden gezorgd dat er een goed evenwicht wordt bewaard tussen nieuwigheden en ervaring, zodat veelzijdigheid niet leidt tot verlies van IT-specialisatie van de producten en domeinen die worden gevolgd.

Er moet ook worden voorkomen dat optimalisatieverzoeken van operationele diensten nog minder prioriteit krijgen ten opzichte van verzoeken van de private bank, die als belangrijker kunnen worden beschouwd.

Over het algemeen, gezien de ambities om het marktaandeel te vergroten, twijfelt BBTK SETCa er niet aan dat, als er extra middelen nodig zijn in deze nieuwe organisatie, deze zullen worden toegekend. We vestigen echter de aandacht van de directie op het feit dat dit in geen geval mag gebeuren via een principe van communicerende vaten, dat wil zeggen ten koste van teams die binnen de universele bank blijven en die al te weinig middelen hebben.

Deze oefening stelt ons in staat om, terloops en opnieuw, het schrijnende gebrek aan EUC-profielen binnen de bank te constateren, terwijl de vraag naar rapportage, data mining, etc. wel aanwezig is.

Tot slot is het voor BBTK SETCa noodzakelijk om het belang te benadrukken van het zorgen voor consistentie in functieweging tussen private bank en universele bank, om te voorkomen dat identieke functies in beide entiteiten op verschillende manieren evolueren onder het voorwendsel van segmentatie en/of specifieke verwachtingen.

Als conclusie van alles wat voorafgaat, geeft BBTK SETCa een **voorwaardelijk positief advies** over de oprichting van deze divisie, waarbij de voorwaarde is dat de directie rekening houdt met de hierboven geformuleerde opmerkingen.

Vakantiedagen en sluitingsdagen 2026, 2027 en 2028

Context

De directie communiceert de vastgestelde vakantiedagen en sluitingsdagen op sectorniveau voor de 3 jaren.

Eindjaarsresultaten 2024-2025 voor Kaderleden en Werknemers, voor de bank en de filialen

Context

De directie communiceert aan de leden van de Ondernemingsraad de informatie over de resultaten van de EYR-procedure 2024 voor de kaderleden en werknemers, in de bank en de Asset-filialen.

Commissie C2N

Context

De beschikbaarheidscijfers zijn zeer goed op het gebied van telefonie. De belvolumes nemen af, wat een gevolg is van de opening van infopunten. De situatie is ook verbeterd wat betreft Make An Appointment, maar er zijn nog steeds belangrijke verschillen tussen de zones. De resultaten van C2N waren goed op het gebied van beleggingen, business en dagelijkse bankzaken. Er is ook een sterke vraag naar het profiel van commercieel adviseur in het netwerk.

Stand van zaken van het Technology domein

De Directie geeft een stand van zaken voor wat betreft het Technology domein.

Stabiliteit: behalve het incident van 14 februari dat Belfius Direct Mobile beïnvloedde en dat te wijten was aan een menselijke fout, was het eerste kwartaal van 2025 het meest stabiel vanuit applicatief oogpunt. De onbeschikbaarheidsduur neemt ook sterk af.

Veiligheid: wordt steeds meer een hot topic. Het aantal aanvallen op de bank neemt toe, phishing-e-mails worden gericht verzonden naar teams of personen. De directie is niet bezorgd maar blijft waakzaam.

BBTK - SETCa vraagt hoe phishing-e-mails die in een privé-inbox worden ontvangen en zogenaamd van Belfius afkomstig zijn, kunnen worden gemeld aan het IT Security team.

De directie antwoordt dat, naast het verzenden naar SafeOnWeb (suspect@safeonweb.be en verdacht@safeonweb.be), ze kunnen worden doorgestuurd naar phishing@belfius.be.

Projecten: voor 2025 is een mandaat van 130.000 mensdagen beschikbaar. Het aantal verplichte projecten neemt toe, waardoor er minder ruimte is voor businessprojecten. Bovendien overschrijdt de gepresteerde werklast in sommige projecten de geschatte werklast, wat invloed heeft op de planning van andere projecten.

Training in nieuwe tools: trainingen worden georganiseerd via IT Academy om collega's vertrouwd te maken met de nieuwe tools, zoals het geval is bij de overgang van Mendix naar Dax.

BBTK - SETCa wil er zeker van zijn dat de collega's daadwerkelijk de tijd hebben om deze trainingen te volgen, gezien de werklast die verband houdt met de projecten.

De directie antwoordt dat dit inderdaad het geval is en dat het aantal trainingsdagen stabiel blijft. Instant Payment Regulations: een interbancair platform, SurePay, maakt het mogelijk om te controleren of het rekeningnummer overeenkomt met de begunstigde die op de overschrijving wordt vermeld. De productie is bij ons gepland in juli 2025.

Citrix: de directie erkent dat het verlaten van Citrix (project Application Modernization) complex is. De deadline blijft eind 2026. De helft van de applicaties die op het hoofdkantoor worden gebruikt, is al beschikbaar op de laptops. Wat betreft de agentschappen, garandeert de directie dat de uitrol pas zal plaatsvinden wanneer alles 100% in orde is (FOX, CRM Efficacy, etc.).

Varia

Het vervangen van medewerkers die met pensioen gaan, kan maximaal een jaar van tevoren worden aangevraagd, en het komt BBTK SETCa ter ore dat er geen HR-budget meer is voorzien voor de vervanger. Daarom moet het budget door de afdeling zelf worden genomen, wat betekent dat de afdeling elders in het budget moet snijden. Is dit een nieuwe regel voor alle afdelingen? Is er een HR-communicatie geweest naar alle afdelingen?

De directie antwoordt dat de richtlijn is gegeven om bij pensionering te onderzoeken of vervanging nodig is en met welk profiel de medewerker moet worden vervangen. Er moet echter binnen het jaarlijkse personeelsplan worden gebleven en elke afdeling moet de pensioneringen een jaar van tevoren anticiperen.

BBTK SETCa merkt op dat er al sprake is geweest van de timing van anticipatie op pensioneringen en dat er destijds werd gesproken over een periode van minimaal anderhalf jaar, gezien alle elementen die van invloed kunnen zijn op de werving.

De directie antwoordt dat het niet de bedoeling is om vervangingen te voorkomen, maar dat dit moet gebeuren met inachtneming van de budgetten, om de afwijkingen die de bank onlangs heeft gekend te vermijden.

BBTK SETCa merkt op dat het lijkt dat personen van 60 jaar en ouder niet langer mogen solliciteren voor vacatures. Er zijn collega's die niet ver van hun vervroegde of wettelijke pensioen zijn (2 tot 3 jaar) en die niet langer mogen solliciteren voor vacatures. Is dit een nieuwe beslissing? Het is in ieder geval een levendig gevoel bij een bepaalde groep medewerkers.

De directie antwoordt dat ze niet op de hoogte is van een dergelijk geval en dat, afgezien van het wettelijke aspect van een dergelijke reactie, dit helemaal niet is wat de bank denkt of aanmoedigt, integendeel. De bank moedigt interne mobiliteit aan, ongeacht de leeftijd, en waardeert de ervaring van oudere medewerkers. De directie zal deze kwestie in overweging nemen.

De sociale partners wijzen op de problematiek van het gebruik van talen in bepaalde situaties. Ze vragen de directie dat, wat betreft het stellen van doelen en evaluaties, deze plaatsvinden in de taal van de medewerker aan wie de doelen worden gesteld of die wordt geëvalueerd.

De directie antwoordt dat dit het geval moet zijn, zodat de medewerker kan begrijpen wat er van hem wordt verwacht. Ze bevestigt dat dit vandaag de dag zo is en in Talent Hub. Alle doelen en officiële momenten met betrekking tot de medewerker worden gedaan in de taal van de medewerker, die een van de nationale Belgische talen is.

Woordenlijst

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



Volgende vergadering

Vrijdag 27 juni 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)