

Verslag van de Ondernemingsraad van 27 juni 2025

- 👁 Een overzicht :
- ✓ Presentatie van Hedi Ben Mahmoud, de nieuwe Chief Risk Officer
- ✓ Advies over de nieuwe regels voor OFP
- ✓ Commissie Connect2Net
- ✓ Varia
- ✓ Woordenlijst
- ✓ 🕒 Volgende vergadering
- ✓ U kunt ...
- ✓ Uw BBTK-SETCa afgevaardigden in de Ondernemingsraad

Presentatie van Hedi Ben Mahmoud, de nieuwe Chief Risk Officer

Context

De nieuwe CRO presenteert zijn professionele achtergrond.

De afdeling Risk & Compliance functioneert goed en sommige aspecten zijn in transitie, met name met betrekking tot niet-financiële risico's (operationeel, compliance, cyber, technologie, reputatie, etc.). Deze risico's zijn in opkomst. Cyberrisico wordt een van de drie belangrijkste risico's voor banken, misschien wel het belangrijkste risico, zowel qua waarschijnlijkheid van optreden als qua potentiële impact.

Wat betreft de relaties met toezichthoudende organen, kan worden opgemerkt dat de toon van de toezichthouder en zijn eisen over het algemeen strenger worden tegenover banken. We moeten deze realiteit integreren en ons aanpassen, dit maakt deel uit van de nieuwe kosten waarmee de bank te maken krijgt.

SETCa-BBTK reacties

We heten de nieuwe CRO welkom. We benadrukken de kwaliteit en toewijding van de teams waarop de CRO kan rekenen. Er zijn echter tekenen van vermoeidheid in deze teams. We vragen hem dicht bij zijn teams te blijven, omdat deze nabijheid tussen de basis en de hiërarchie soms kan ontbreken. Evenzo kunnen sommigen zich miskend voelen als ze mensen van buitenaf zien toekomen die hen kunnen voorbijstreven. De kosten van de rapportering voor de toezichthouder bedragen 1,5 tot 1,8% van de kosten, het is structureel en zal morgen niet verminderen, behalve door een deel van de processen te automatiseren, wat ons een noodzaak lijkt. We vestigen tenslotte de aandacht van de directie op de inspanningen die moeten worden geleverd op het gebied van aanwerving en vervanging van toekomstige gepensioneerden.

De directie erkent dat de "skills" over het algemeen goed aanwezig zijn, evenals de energie en de wil om goed te presteren. Echter, op het gebied van niet-financiële risico's, bij gebrek aan processen en automatisering, gaat de energie die naar het verzamelen en voorbereiden van gegevens gaat niet naar de analyse. Er moeten dus bepaalde dingen opnieuw worden bekeken en verbeterd op het gebied van kanalisatie en verdeling van de inspanning.

We merken op dat er steeds meer controles zijn in onze processen en dat onze systemen, gezien hun ouderdom, daar niet voor zijn ontworpen. Dit vormt een belangrijke uitdaging voor de bank. We benadrukken ook het belang van IT-investeringen die nog steeds nodig zijn om bepaalde verwerkingen te automatiseren en tijd vrij te maken voor analyse.

De directie antwoordt dat het inderdaad belangrijk is in de hele bank om vanaf het begin van het ontwerp van een project de nodige aandacht te besteden aan dit aspect van controle en aan de verbetering van de documentatie. Daar kunnen we tijd en energie winnen via automatisering.

We informeren de nieuwe CRO dat BBTK-SETCa in het verleden herhaaldelijk de aandacht van de directie heeft gevestigd op bepaalde risico's die de bank bedreigden, op operationeel, technologisch of ander gebied. We beschouwen het als onderdeel van onze rol als sociale gesprekspartner om informatie die we van de basis ontvangen naar de top door te geven. We vragen hem wat zijn visie is met betrekking tot deze situatie en dit soort interactie?

De directie antwoordt dat deze uitwisselingen inderdaad erg belangrijk zijn om problemen te detecteren, te voorkomen dat ze een last worden voor de teams en om de inspanningen op de juiste plaatsen en met de grootst mogelijke efficiëntie te richten.

We komen terug op het belang van de documentatie van processen, vooral met de pensioneringen die we kennen. We denken dat back-ups, anticipatie op pensioneringen en werving ook prioriteiten moeten zijn voor deze afdeling.

We komen terug op de vertraging die we hebben bij de implementatie van ratingmodellen. De ECB heeft ons een boete opgelegd vanwege deze vertraging. Waar staan we nu?

De directie antwoordt dat we inderdaad een boete hebben ontvangen voor de late implementatie van het model (3 kwartalen vertraging) en dat deze boete is bevestigd. De bank heeft de gevolgen van deze vertraging en de disproportionaliteit van het bedrag in verhouding tot het werkelijke risico aangevochten. Deze vertraging in de ontwikkeling van het model en in de IT-implementatie is rechtstreeks gecommuniceerd aan het controleorgaan voor het bankwezen. De bank heeft ook volledig transparant gecommuniceerd over de maatregelen die zijn genomen om nooit haar kapitaalconsumptie te onderschatten en te voorkomen dat belanghebbenden worden benadeeld door deze vertraging. ECB heeft echter het bedrag gehandhaafd. We hebben de lessen getrokken uit deze ervaring die duidelijk heeft aangetoond dat, in het algemeen, de tolerantie van de toezichthouder met betrekking tot dit soort vertragingen bijna nul is.

Wat betreft de kennisoverdracht, is er een "pension wall" in de directie. Dit bewijst dat kennis moet worden gedeeld en gedocumenteerd. Dit zijn de gebieden waar we moeten werken.

De directie benadrukt ook het belang van CVAIP² in deze kwestie, evenals de verschillende maatregelen die al zijn genomen.

Advies over de nieuwe regels voor OFP

Context

Het betreft een aanpassing van de SIP (Statement of Investments Principles). De documenten zijn ter beschikking gesteld van de technische commissie en de OR.

Reacties van BBTK-SETCa

BBTK-SETCa geeft een positief advies.

Commissie Connect2Net

Context

De trend op het gebied van beschikbaarheid en telefonie blijft zeer goed. Dit heeft het mogelijk gemaakt om meer personeel toe te wijzen aan de infopunten. Het volume op het gebied van telefonie is blijven afnemen.

Wat betreft "Make an Appointment", merken we een vermindering van het aantal dagen dat nodig is om een klant te beantwoorden, maar we zijn nog niet op het niveau van de SLA.

De volumes zijn stabiel wat betreft C2N.

BBTK-SETCa heeft opgemerkt dat sommige Personal Bankers een groot aantal economische groepen moeten volgen (700 in plaats van het doel van 400). De directie heeft enkele verduidelijkingen gegeven en het aantal economische groepen dat door Personal Banker wordt gevolgd, overschrijdt 400 enkel in één zone.

BBTK-SETCa benadrukt dat het niet alleen de proactieve gesprekken zijn die eenmaal per jaar met deze klanten moeten plaatsvinden, maar dat de Personal Banker het aanspreekpunt is voor alle bankzaken, wat de werklust aanzienlijk verhoogt. Personal Bankers zouden moeten worden vrijgemaakt om andere klantsegmenten te kunnen behandelen.

Varia

We merken de laatste tijd dat er veel incidenten zijn met betrekking tot betalingen, of het nu gaat om inkomende, uitgaande betalingen of de status van betalingen in bepaalde applicaties. We vragen of de oorzaak van de problemen is geïdentificeerd, of het gevolgen zijn van het weekend P, of er reacties van klanten zijn, of er een financiële impact is voor de bank of een impact op haar merkimago.

De CRO heeft contact opgenomen met de CTO om de oorzaken van deze problemen te analyseren. Het management zal de informatie binnenkort vrijgeven.

Voor de OR hadden we de directie om informatie gevraagd over het feit dat bij CTS / Corporate, Business & Public, de teamleden van "Customers & Accounts Enterprises & Public" en "Direct Banking Contracts" sinds enkele dagen onderling uitwisselbaar moeten zijn en in staat moeten zijn om de taken van het andere team uit te voeren. BBTK-SETCa vraagt of de informatie correct is? Waarom deze maatregel? Voorspelt dit een toekomstige verandering? Zijn er trainingen in deze richting geweest? Wat betreft de toename van de werklust en het load balancing? Moeten andere teams van Corporate, Business & Public op dezelfde manier functioneren? En op het niveau van de andere componenten van CTS?

De directie heeft schriftelijk geantwoord voor de OR : *"Er zijn de laatste tijd verschillende veranderingen geweest in de organisatie van deze teams:*

- *In de zomer van 2024: de activiteit met betrekking tot AML van het team E&P (...) is geïsoleerd in een ander team, **Legal Entities Identifications** (...), later overgedragen aan AFCO). Enkele personen zijn naar dit team verhuisd. We hebben het proces gevolgd met HR om rekening te houden met de wensen van de collega's. Dit is goed verlopen.*
- *In mei 2025 hebben we de **fusie van de 2 teams E&P (...) en Direct Banking Contracts (...)** aangekondigd. Van toepassing sinds maandag 16/6.*

Meerdere redenen:

- o *Er zijn veel interacties tussen deze twee teams. De dossiers van onze klanten worden behandeld in het team E&P en vervolgens naar het team Direct Banking Contracts gestuurd. Er zijn regelmatig onderbrekingen in deze teams. De klant wacht dus twee keer. Over het algemeen krijgt de stroom van klantidentificatie E&P bijzondere aandacht omdat (1) de termijnen abnormaal lang zijn en (2) er te veel betrokkenen zijn in de keten (inclusief front office). Een manier om het aantal betrokkenen te verminderen en vooral om de dossiers efficiënter te behandelen was om de twee teams samen te voegen.*
- o *We hebben ook rekening gehouden met de **oprichting van een Welcome Team binnen Transaction Banking** (...) dat een deel van het onboardingswerk zal overnemen. Onze interventie zal dus worden verminderd in deze dossiers. De **vermindering van de werklust** is beperkt, en vooral verdeeld over meerdere personen. We hebben dus besloten om **geen middelen over te***

dragen naar Transaction Banking. Deze kleine "adempauze" zou ons moeten toestaan om minder onderbrekingen te hebben. Doel van implementatie van het Welcome Team = 10-11/2025.

- We misten een teammanager in een andere dienst, en het was een kans. Maar het is geen reden voor de fusie, gewoon een kans. (....)

We hebben dit besproken in verschillende vergaderingen met de collega's.

De collega's van Direct Banking Contracts hebben meer "weerstand" en bezorgdheid getoond. (....) .

(Hun verantwoordelijke) werkt met de collega's om **geleidelijk meer polyvalentie te bereiken** om de service aan onze klanten te verbeteren.

We zijn attent voor iedereen en gaan **stap voor stap** vooruit.

Er is geen toename van de werklust, eerder een **vermindering**. Natuurlijk, behalve de werklust van het opleiden van collega's om meer veelzijdigheid te bereiken, maar dat is een goede investering. De trainingen gaan beginnen. Op termijn zou deze fusie juist de organisatie van het werk tussen collega's moeten vergemakkelijken (met name op het gebied van vakanties, ...). "

Woordenlijst

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

Volgende vergadering

Vrijdag 22 augustus 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)