

Febelfin in



acties en hoogtepunten
tijdens een jaar in teken
van corona

INHOUD

- 4 Voorwoord
- 5 Kerncijfers
- 6 Waarvoor staat Febelfin?

01



Financiering van de economie

- 8 Retail Banking en Corporate Banking
- 12 Financial Markets & Infrastructure

02



Veiligheid, soliditeit en permanente compliance van de financiële sector

- 13 Regulatory affairs
- 16 Tax Affairs
- 17 Payments & Operations
- 19 Asset Management & Private Banking
- 20 Financial Markets & Infrastructure

03



Digitaal bankieren

- 22 Payments & Operations
- 24 Retail Banking

04



Duurzaam bankieren

- 26 Sustainable Finance
- 27 Retail Banking
- 29 Social Affairs

Volg Febelfin op internet
en sociale media



[Schrijf u in op onze nieuwsbrief](#)

www.febelfin.be

VOORWOORD

2020 was in vele opzichten een belangrijk jaar voor Febelfin.

Afgelopen jaar stond vooral in het teken van uitdagingen als gevolg van de coronacrisis. Deze totaal ongeziene situatie heeft getoond dat de banksector in staat was om te luisteren en een krachtig signaal te geven. Zo zijn we de economie blijven ondersteunen en hebben we onze maatschappelijke rol meer dan ooit opgenomen in een geest van solidariteit. De sector heeft namelijk maximaal steun verleend aan bedrijven en particulieren die door de crisis in financiële moeilijkheden zijn geraakt. En die steun blijven we geven.

Bovendien heeft 2020 de andere uitdagingen van de sector niet weggevaagd. De sector staat voor een fundamenteel transformatieproces, waaronder een groot-schalige digitale maatschappelijke evolutie. Dit houdt in dat er een passend antwoord moet komen op de snel veranderende behoeften van consumenten en dat we tegelijk de digitale inclusie van zoveel mogelijk mensen niet uit het oog mogen verliezen. De digitale revolutie onderstreept ook het belang van beveiliging. Banken moeten zich heruitvinden en hun strategie en interne procedures analyseren in het licht van de opmars en concurrentie van de FinTechs en BigTechs. Daarnaast komt de klimaatproblematiek steeds meer op de voorgrond en draagt de financiële sector een duidelijke verantwoordelijkheid op het gebied van duurzaamheid.

2020 was ook een jaar van veranderingen voor Febelfin. We zijn samen met Febelfin Academy verhuisd naar een volledig gerenoveerd gebouw op de Koning Albert II-laan in Brussel. Met deze verhuis hebben we de buitenwereld laten zien wat we willen zijn: een huis van dialoog. We hebben ook een nieuw logo gekozen dat onze organisatie een nieuw gezicht geeft. Een gezicht dat openheid toont naar de sector, naar de samenleving en naar al onze stakeholders. Om die veranderingen te begeleiden, hebben we ook onze website een facelift gegeven en aangepast aan onze nieuwe identiteit.

Meer persoonlijk betekende dit jaar voor mij ook een jaar van verandering en nieuwe uitdagingen: in april 2020 heb ik in een nooit eerder geziene

context mijn nieuwe functie als CEO van de Federatie opgenomen.

Tot slot heeft 2020 ons de kans gegeven diep na te denken over ons DNA. In dat opzicht hebben we onze strategische doelstellingen bepaald: de projecten van particulieren, bedrijven en overheden financieren; innoverende, veilige en kwalitatief hoogstaande financiële diensten aanbieden; werken aan een stabiel, duurzaam en billijk regelgevings- en bedrijfsklimaat; inspelen op de behoeften van de samenleving en de dialoog aangaan met een breed netwerk van partners en stakeholders in het streven naar een duurzame financiële sector. Deze strategische doelstellingen komen tot uiting in vier pijlers die onze prioriteiten weergeven: de financiering van de economie, de veiligheid en soliditeit van de financiële sector, digitaal bankieren en duurzaam bankieren.

Rond deze pijlers hebben we gewerkt om u onze acties en hoogtepunten van 2020 toe te lichten.

Ik wens u veel leesplezier.

Karel Baert



KERNCIJFERS

De Belgische banksector in enkele kerncijfers:



Er zijn **82**
banken in België ¹

Er zijn in totaal

4.232

bankkantoren ²

KERNTAKEN

€ 257,5
miljard

Krediet aan Belgische gezinnen

€ 150,2 miljard

Krediet aan Belgische niet-financiële ondernemingen

€ 65,1 miljard

Krediet aan Belgische overheid
(12/2021; territoriale basis) ¹



47.813

personen worden voltijds in de financiële sector tewerkgesteld

2.089 aanwervingen in 2020
(12/2020 * Voorlopige cijfers = CP310) ²



In 2020 werden, herfinancieringen niet meegerekend, bijna 234.000 hypothecaire kredietovereenkomsten afgesloten voor een totaalbedrag van bijna

€ 33,5 miljard

In 2020 werden bijna 331.656 hypothecaire kredietovereenkomsten met bedrijven afgesloten voor een totaalbedrag van bijna

€ 48,6 miljard



Eind 2020 stond er

€ 295,4 miljard

op de spaarboekjes ¹

€ 346,5 miljard beheerd door vermogensbeheerders (12/2020) ⁶



4,7%

rendement op eigen vermogen ³



€ 14,2
miljoen

abbonementen internetbanking



€ 9,1
miljoen

abbonementen mobiel bankieren

(voorlopig cijfer eind 2020) ²



In 2020 werd voor

€ 26,3 miljard
aan consumentenkredieten verleend ⁴

89% van de klantentegoeden wordt omgezet in kredieten ¹



€ 2,319 miljard

kaartbetalingen, waarvan

42%

contactloze betalingen (cijfer 2020) ⁵



€ 153 miljoen

geldafhalingen

In 2020 kon de Belg terecht aan

6.416

geldautomaten van de banken

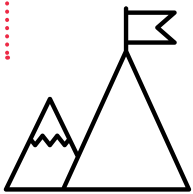
(cijfer 2020) ⁵



De banksector betaalt aan bankenheffingen

€ 1.421,2 miljoen
(naast de traditionele fiscale lasten voor ondernemingen draagt de banksector ook via specifieke bijdragen bij aan de overheidsfinanciën) ²

WAARVOOR STAAT FEBELFIN?



Missie

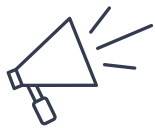
Een financiële sector ontwikkelen die inspelt op de behoeften van de samenleving.



Waarden

- Verantwoordelijk, samenwerkend, doelgericht
- Proactief
- Innovatief
- Geloofwaardig

4 kerntaken



Standpunten innemen

voor en door leden



Lobbyen

op regionaal, nationaal en Europees niveau, maar ook deelnemen aan sociale onderhandelingen en in dialoog treden met een ruim netwerk van stakeholders.



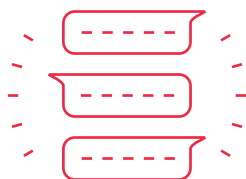
Diensten verlenen

- informeren
- duiden en advies geven
- projecten begeleiden
- opleiding verstrekken via Febelfin Academy



Communiceren

met de leden en het grote publiek en deelnemen aan debatten op professioneel, politiek, maatschappelijk en educatief vlak.



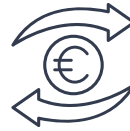
“Als woordvoerder van de financiële sector beantwoordde Febelfin **767** persoproepen in 2020.”

Strategische doelstellingen



Noden

Tegemoetkomen aan de dagelijkse financiële noden in alle fases van het leven.



Financiering

De juiste antwoorden bieden op de financieringsnoden van particulieren, bedrijven, overheden en hun projecten.



Diensten

Innovatieve, veilige en kwaliteitsvolle financiële diensten binnen het bereik van alle burgers brengen.



Dialogo

Luisteren naar de maatschappelijke noden en in dialoog treden met een ruim netwerk van partners en stakeholders, die samen willen streven naar een duurzame financiële sector.



Openheid

Werken aan een stabiel, duurzaam en billijk regelgevings- en bedrijfsklimaat.

De strategische doelstellingen werden vertaald in 4 prioriteiten, die weliswaar verder kunnen worden uitgebreid:



Financiering van de economie



Veiligheid, soliditeit en voortdurende conformiteit van de financiële sector



Digitaal bankieren



Duurzaam bankieren ten dienste van de maatschappij

Dit jaarverslag is opgebouwd rond vier prioritaire pijlers:

Elke pijler omvat een selectie van de belangrijkste projecten die de verschillende businesslines van Febelfin in 2020 hebben uitgevoerd.

De meeste van deze projecten hebben een evolutief karakter en worden dan ook verder opgevolgd in 2021.

01. Financiering van de economie



De financiering van de economie is de kerntaak van banken. In overeenstemming met deze missie ondersteunen ze de projecten van bedrijven, particulieren en overheidsinstanties.

De kredietverlening bleef in 2020 op peil ondanks de economische crisis.

In 2020 heeft de financiële sector zich meer dan ooit toegelegd op het ondersteunen van de economie met maatregelen om de door de coronacrisis getroffen gezinnen en bedrijven te helpen. Daarnaast bleven de banken een groot bedrag aan kredieten verstrekken aan bedrijven en particulieren. De kredietverlening bleef in 2020 dus op peil ondanks de economische crisis.

2020 heeft ook het belang aangetoond van een alliantie tussen de financiële sector en de overheid om het economisch herstel te stimuleren en oplossingen aan te reiken voor bepaalde maatschappelijke uitdagingen. Samenwerkingsverbanden met diverse stakeholders zijn noodzakelijk om de economie zuurstof te geven in het belang van de hele maatschappij.

In deze context heeft de hele sector ook zijn maatschappelijke rol willen tonen door een krachtig signaal te geven, om iedereen een hart onder de riem te steken om nog even door te zetten in de strijd tegen het coronavirus, en de overheidsmaatregelen goed op te volgen. Dit gebeurde in de vorm van gezamenlijke communicatie met als slogan 'Samen tegen corona'.

Visual 'Samen tegen corona' voor de verschillende kanalen van de banken



**# SAMEN
TEGEN
CORONA**

Retail Banking en Corporate Banking

Ondersteuning van de financiering van de economie in de context van de coronacrisis



De coronacrisis is niet alleen een gezondheids crisis; ze treft ook het hele sociale en economische weefsel van ons land. De pandemie had - en heeft nog altijd - grote gevolgen voor veel bedrijven en particulieren. De financiële sector heeft in dat kader sinds het begin van de crisis gewerkt aan de invoering van ondersteunende en begeleidende maatregelen.

UITSTEL VAN BETALING VOOR HYPOTHECAIRE KREDIETEN

In maart 2020 hebben de minister van Financiën, de Nationale Bank van België en Febelfin aangekondigd dat ze steun zouden verlenen aan particulieren als die het moeilijk zouden krijgen door de coronacrisis. Er werd een overeenkomst bereikt om uitstel van betaling van de hoofdsom en rente op hypothecaire leningen mogelijk te maken zonder administratieve en verwerkingskosten in rekening te brengen. Febelfin heeft gewerkt aan de praktische uitvoering van dit engagement door een **Eerste Charter** op te stellen waardoor banken hun klanten op een uniforme manier konden helpen. Gezinnen konden uitstel van betaling aanvragen voor 6 maanden en daarna een verlenging tot maximaal 9 maanden (met als uiterste datum 31 december 2020). Eind 2020 heeft de sector beslist om zijn engagement te behouden voor 2021. Hiervoor werd een **Tweede Charter** opgesteld. Particulieren konden dus opnieuw uitstel van betaling van hun hypothecair krediet vragen voor een periode van maximaal 3 maanden (met als uiterste datum 30 juni 2021). In het kader van het eerste en Tweede Charter kon het betalingsuitstel samen nooit langer dan 9 maanden bedragen.

BETALINGSUITSTEL VOOR CONSUMENTENKREDIETEN

In mei 2020 konden consumenten die aanhoudende financiële problemen hadden

door de coronacrisis ook een tijdelijk **uitstel van betaling** krijgen voor hun consumentenkrediet. De praktische regelingen werden door Febelfin en de bevoegde instanties getroffen. Consumenten konden op die manier tot 3 maanden uitstel van betaling krijgen, verlengbaar met nog eens 3 maanden in 2020. Deze maatregel werd ook in 2021 met 3 maanden verlengd.

UITSTEL VAN BETALING VOOR ONDERNEMINGSKREDIETEN

De coronacrisis heeft veel bedrijven in ernstige financiële moeilijkheden gebracht. In deze context hebben de minister van Financiën, de Nationale Bank van België en Febelfin aangekondigd dat ze financiële steun zouden verlenen aan bedrijven die het moeilijk krijgen als gevolg van de coronacrisis. Er werd een overeenkomst bereikt om uitstel van betaling van de hoofdsom op kredieten aan bedrijven mogelijk te maken zonder administratieve- en dossierkosten in rekening te brengen. Om dat engagement concreet te maken, heeft Febelfin de praktische details opgenomen in een **Eerste Charter**. Bedrijven konden uitstel van betaling aanvragen voor maximaal 6 maanden en vervolgens een verlenging tot maximaal 9 maanden (met als uiterste datum 31 december 2020). In 2021 zijn de banken een extra engagement aangegaan om bedrijven door de crisis te loodsen. Het **Tweede Charter** dat bedrijven de mogelijkheid gaf uitstel van betaling te krijgen voor hun bedrijfskrediet tot 31 maart 2021, werd verlengd tot 30 juni 2021. Bovendien

kunnen alle gezonde bedrijven die hebben geprofiteerd van uitstel van betaling en de maximale limiet van 9 maanden hebben bereikt, tot 30 juni 2021 een extra uitstel van betaling vragen. Alle voorwaarden die gepaard gaan met dit engagement van de sector zijn opgenomen in een **Derde Charter**.

alle nieuwe kredieten en nieuwe kredietlijnen met een looptijd van meer dan 12 maanden en maximaal 36 maanden. Einde 2020 werd de maximum looptijd van kredieten onder de tweede garantieregeling verlengd tot 5 jaar.

GARANTIEREGELINGEN VAN DE OVERHEID VOOR BEDRIJVEN

De federale regering heeft midden april 2020 een garantieregeling geactiveerd voor alle nieuwe kredieten en nieuwe kredietlijnen met een maximale looptijd van 12 maanden voor levensvatbare niet-financiële ondernemingen en zelfstandigen. Naast deze garantieregeling heeft de federale regering in juli 2020 een tweede garantieregeling geactiveerd voor kmo's voor

CORONAMONITOR


Om een overzicht te krijgen van de evolutie van de cijfers over het uitstel van betaling van hypothecaire kredieten, consumentenkredieten, bedrijfskredieten en nieuw toegekende kredieten (met of zonder staatsgarantie), heeft Febelfin op regelmatige basis enquêtes uitgevoerd en een document gecreëerd met als naam "**Coronamonitor**". In 2020 publiceerde en verzond Febelfin regelmatig updates naar de pers. Het doel was open en transparant te communiceren met de samenleving.



CORONA-CONTACTPUNTEN

Om vragen van particulieren en bedrijven over de steunmaatregelen te beantwoorden, richtte Febelfin vanaf het begin van de crisis twee meldpunten op. In 2020 heeft Febelfin 2.596 informatieverzoeken en vragen van particulieren beantwoord. Ook 656 bedrijven hebben zich tot het contactpunt gericht.

Corona-meldpunten in 2020

 **3.252** vragen ontvangen via twee corona-contactpunten:



PARTICULIEREN

2.596 vragen - **TOP 3** vragen:

- Voorwaarden en modaliteiten voor uitstel van betaling
- Verduidelijkingen/interventies met betrekking tot een antwoord van een bank
- Mogelijkheden voor de verlenging van een uitstel van betaling



BEDRIJVEN

656 vragen - **TOP 3** vragen:

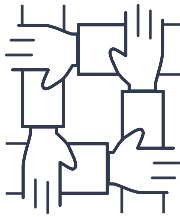
- Overzicht van de steunmaatregelen
- Voorwaarden en modaliteiten voor uitstel van betaling
- Verduidelijkingen/interventies met betrekking tot een antwoord van een bank



BROCHURES “PRAAT MET JE BANKIER VOOR HET TE LAAT IS”

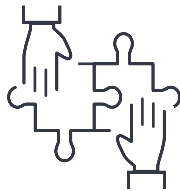
Febelfin heeft twee brochures gemaakt “Praat met je bankier voor het te laat is” om **particulieren** en **bedrijven** die betalingsmoeilijkheden dreigen te krijgen, aan te moedigen tijdig contact op te nemen met hun bank om een individuele oplossing te vinden. Deze brochures bieden particulieren en bedrijven een overzicht van de verschillende mogelijke oplossingen, los van de steunmaatregelen die genomen werden in het kader van de coronacrisis.

Oproep tot een constructief partnership met de overheid om de economie te herstellen



In 2020 heeft de sector zich sterk geëngageerd tegenover de economie en te kennen gegeven op deze weg te willen verdergaan. Febelfin en Assuralia hebben die intentie verankerd in een **politiek memorandum**. De sector staat dus klaar om zich ter beschikking te stellen als partner van de overheid en de federale regering om samen te zorgen voor een duurzaam herstel van de economie. Een groter groeipotentieel is immers essentieel om de duurzaamheid en financiering van onze samenleving te garanderen.

Samenwerkingsakkoord met de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV)



De gezondheids- en economische crisis dwingen veel bedrijven om hun solvabiliteit te versterken. Gewestelijke investeringsmaatschappijen als de PMV kunnen hierbij een rol spelen door achtergestelde leningen te verstrekken. Febelfin heeft in dit verband een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de PMV, waarbij banken overeenkomen om de gewestelijke investeringsmaatschappij te ondersteunen bij het analyseren van kredietaanvragen voor achtergestelde leningen.

Fincafé



Het eerste virtuele Fincafé vond plaats op 7 december 2020 met als thema: "Corona crisis: impact on the Belgian economy". Op dit evenement waren vooraanstaande sprekers te gast zoals Vincent Van Peteghem (Vice-Eerste Minister en Minister van Financiën), Leen Van Den Neste (CEO van vdk bank), Mathias Dewatripont (professor Economie aan de ULB) en Johan Thijs (CEO van KBC en Voorzitter van Febelfin). De leden werden op deze manier geïnformeerd over de structurele uitdagingen waarmee de Belgische economie wordt geconfronteerd

Financial Markets & Infrastructure

Capital Markets Union (CMU)

De Unie van kapitaalmarkten streeft naar een eengemaakte kapitaalmarkt. Het doel is om geld - investeringen en spaargeld - doorheen de Europese Unie te laten circuleren, zodat consumenten, investeerders en bedrijven het kunnen benutten, waar ze zich ook bevinden. In 2020 heeft Febelfin samen met zijn partners gewerkt aan dit project. Dankzij een speciale

Task Force ontwikkelde Febelfin een standpunt voor de Belgische sector over de CMU en dat leverde steun op voor dit initiatief. Febelfin heeft ook het actieplan van de Europese Commissie geanalyseerd en commentarieerd en heeft bijgedragen tot de doelstellingen ervan in samenwerking met de European Banking Federation (EBF) en verschillende werkgroepen.

02. Veiligheid, soliditeit en permanente compliance van de financiële sector



Digitaal bankieren en digitale betalingen zijn de jongste jaren sterk in opmars. De coronacrisis heeft die trend in 2020 nog versterkt. Belgen regelen hun bankzaken meer dan ooit digitaal, maar hebben ook hun betalingsgedrag aangepast door meer digitaal te betalen. Tegelijk is ook het aantal geldopnames fors gedaald.

Banken volgen die maatschappelijke evolutie. Ze passen hun diensten en oplossingen aan om beter in te spelen op de verwachtingen en noden van klanten. De ambitie is om alle burgers efficiënte en toegankelijke digitale bankdiensten aan te bieden die hen het leven makkelijker maken.

De financiële sector is zich bewust van het belang van digitale inclusie en de noodzaak om mensen die nog niet digitaal actief zijn, te helpen en te begeleiden.

Regulatory affairs

Bestrijding van witwaspraktijken

De maatschappij beschermen tegen witwaspraktijken en terrorismefinanciering is een absolute prioriteit voor de Belgische banken. De voorbije jaren hebben banken verder geïnvesteerd in hun controle- en opsporingsprocedures. Daarnaast hebben ze hun interne organisatie versterkt om de strijd tegen witwaspraktijken verder op te voeren en hun verantwoordelijkheid als gatekeepers meer dan ooit op te nemen. Dankzij deze procedures kunnen banken hun juridische rol in de strijd tegen het witwassen van geld optimaal invullen en verdachte transacties of verdachte feiten melden aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI). Zo kunnen deze grondiger worden doorgelicht en eventueel

gesignaleerd worden aan het parket. Uit de cijfers van de CFI blijkt trouwens dat de banken een van de voornaamste actoren zijn in de strijd tegen het witwassen van geld. In 2019 meldden de kredietinstellingen 11.237 verdachte transacties aan de CFI en lagen ze aan de basis van 73% van de witwasdossiers die doorgespeeld werden aan de gerechtelijke overheden.

Banken zijn dus een cruciale schakel bij het opsporen van witwaspraktijken, al zijn ze natuurlijk maar een onderdeel van een groter geheel. In 2020 heeft Febelfin naar aanleiding van de 'FinCEN Files' nauwer overleg tussen de financiële sector en de openbare instanties

(overheid, antiwitwascel, gerechtelijke autoriteiten, enz.) aanbevolen om efficiënt informatie uit te wisselen en gezamenlijk de strijd op te voeren tegen witwaspraktijken.

Banken moeten conform de antiwitwaswet op elk moment een volledig op risico's gebaseerde benadering kunnen toepassen. Dit betekent dat ze de risico's op witwassen die aan iedere individuele klant zijn verbonden moeten kunnen analyseren en mitigeren. Vandaar dat de banksector initieel gekant was tegen de invoering van een basisbankdienst voor ondernemingen die zonder onderscheid aan alle types bedrijven zou moeten worden toegekend. In oktober 2020 werd de wet uiteindelijk aangenomen in het parlement. De sector wil daarom zijn verantwoordelijkheid opnemen en samen met de overheidsinstanties werken aan de uitvoering van de wettelijke bepalingen via een Koninklijk Besluit, uiteraard met inbegrip van de vereisten die de antiwitwaswetgeving vooropstelt.

Tot slot heeft Febelfin in 2020 verschillende projecten uitgevoerd in het kader van de bestrijding van witwaspraktijken.

Febelfin volgt zo een project om de KYC-diensten (know-your-customer) te optimaliseren, met name voor de identificatie van bedrijven. Hiervoor ondersteunt Febelfin het bedrijf Isabel Group

om het Kube-systeem te ontwikkelen, waarmee bedrijven zich kunnen identificeren via een systeem dat blockchaintechnologie gebruikt om de identiteit van gebruikers te verifiëren. Dankzij dit systeem kunnen klanten van financiële instellingen makkelijker, sneller en nauwkeuriger worden geïdentificeerd.

De sector volgt ook nauwgezet de werkzaamheden van de Europese Unie ter zake. Europa buigt zich namelijk over een hervorming van de regels tot bestrijding van witwaspraktijken en wil een single rulebook uitwerken om de regelgeving in de hele Unie te harmoniseren. De harmonisering zal zorgen voor een meer uniforme toepassing van de regels en voor een efficiëntere antiwitwaswetgeving.

De strijd tegen het witwassen van geld heeft ook een invloed op de relatie van de bank met de klant. Een klant die een rekening wil openen bij een bank, moet zich namelijk eerst identificeren. Dankzij de goede wil van de klant die ermee instemt zijn identiteit en andere gegevens mee te delen, kan de bank de klantrelatie correct inschatten en eventueel gepaste maatregelen nemen om financiële criminaliteit te bestrijden. Om uit te leggen hoe alles werkt, maakte Febelfin de brochure "Waarom vraagt mijn bank mijn identiteitsgegevens?".



Opvolging en implementatie van de aanpassingen aan het insolventierecht

Ondanks de moeilijke economische situatie door de coronacrisis hebben we vastgesteld dat het aantal faillissementen in 2020 sterk is gedaald ten opzichte van 2019 (-33 %)¹. In 2021 zou er zich een inhaalbeweging kunnen aftekenen na het wegvallen van de steunmaatregelen en het uitstel van betaling. Om een mogelijke golf van faillissementen te temperen, heeft de Belgische federale wetgever in 2020 initiatieven genomen

die een aanpassing van de insolventiewet in Boek XX van het Wetboek van economisch recht impliceren. Febelfin heeft een advies geformuleerd met betrekking tot de eerste wetsontwerpen na raadpleging van specialisten in insolventierecht. Tegelijkertijd heeft Febelfin de aandacht van de wetgever erop gevestigd dat er ook moet worden gewerkt aan de omzetting van de herstructureringsrichtlijn.

Uitvoering van de nieuwe Bazel-normen en de richtlijnen inzake eigen vermogen en afwikkeling

De nieuwe regelgeving en richtlijnen inzake kapitaalvereisten (CRRII en CRDV) en afwikkeling (BRRDII) hebben tot doel de risico's in de banksector te beperken en de financiële stabiliteit te waarborgen. Deze maatregelen brachten nieuwe verwachtingen mee met betrekking tot goed bestuur, risicoweging van activa en herkapitalisatiecapaciteit (het zogenaamde 'risicoreductiepakket'). Via Febelfin zijn de Belgische banken betrokken bij de implementatie en omzetting van deze maatregelen. Dankzij de goede dialoog heeft de regelgever rekening gehouden met een aantal specifieke eigenschappen van de Belgische markt.

De implementatie van de recentste Bazel III-normen na de crisis zal ook een belangrijke impact hebben op de Belgische banksector. Het hervormingspakket omvat wijzigingen in het risicogewogen eigen vermogen die gefaseerd in werking treden. Febelfin heeft de banksector in 2020 voorbereid op die veranderingen door zijn leden te informeren en gemeenschappelijke impactanalyses uit te voeren. Op basis daarvan zijn de prioriteiten voor de Belgische banken vastgelegd, wat van groot belang is in het kader

van de omzetting van het definitieve Bazel III-pakket in de Europese regelgeving.

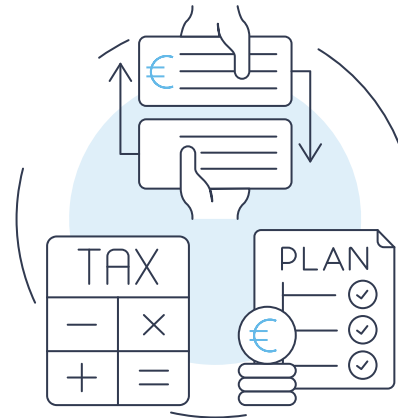
Gezien de belangrijke maatschappelijke rol van banken in de coronacrisis, zijn er ook tijdelijke aanpassingen aan het prudentiële kader doorgevoerd om de kredietverlening te garanderen.

Bovendien is het wenselijk om verdere negatieve effecten op de kredietverleningscapaciteit van banken te vermijden om de economie alle kansen te geven op herstel. Een mogelijkheid in dat verband zou bestaan in een nieuw uitstel van de uitvoering van de definitieve Bazel III-hervorming op internationaal niveau. De Europese Commissie kan ook nadenken over het meest geschikte tijdschema voor de omzetting van deze hervorming in Europese wetgeving en over de meest geschikte toepassing van de definitieve Bazel III-normen. Het Bazel III-kader werd gecreëerd om in te spelen op de wereldwijde financiële crisis, maar vandaag bevinden we ons in een heel ander soort crisis, waarin banken een cruciale rol spelen voor het ondersteunen van bedrijven en consumenten.

¹ Gegevens van de faillissementsbarometer van Graydon

Tax Affairs

Opvolging en implementatie van de fiscale wijzigingen



Begin 2020 verliep het op het gebied van nieuwe fiscale initiatieven relatief rustig doordat er geen federale regering met een parlementaire meerderheid was.

Maar de implementatie van veel zaken, zoals de uitvoering van de 'DAC 6'-richtlijn (Richtlijn Administratieve Samenwerking) die een nieuwe verslaggeving oplegt met betrekking tot bepaalde constructies voor fiscale optimalisatie, heeft de teams grotendeels gemobiliseerd. Andere dossiers, zoals de naleving van de fiscale wetgeving en de verbanden met de verantwoordelijkheden van financiële tussenpersonen in de strijd tegen het witwassen van geld, blijven belangrijke aandachtspunten.

Na de installatie van de regering-De Croo I in het najaar werden nieuwe maatregelen uitgewerkt, waaronder de bevestiging van de indexerings van bepaalde fiscale referentiebedragen, maar ook de aankondiging van de invoering van een nieuwe versie van de belasting op effectenrekeningen.

Het regeerakkoord van De Croo I bepaalt ook dat er in de loop van de regeerperiode ernstig wordt nagedacht over een modernisering van ons belastingstelsel. Deze denkoefening moet een aanleiding zijn om, als het over fiscale zaken gaat, voorgoed komaf te maken met de cultuur van improvisatie en knip- en plakwerk. De principes van algemene consistentie, rechtszekerheid, vereenvoudiging en voorspelbaarheid, die de regering vandaag lijken te inspireren, moeten duidelijk prioritaire doelstellingen blijven.

Er werden ook verschillende andere fiscale projecten aangekondigd, zoals de uitbreiding van de communicatie naar het Centraal Contactpunt van de NBB over de rekeningsaldi en het einde van de fiscale regularisaties tegen eind 2023. Ook voor die kwesties is een coherente aanpak nodig, rekening houdend met het feit dat fiscale compliance en de verantwoordelijkheden van tussenpersonen in de strijd tegen het witwassen van geld voortdurend worden versterkt.

Internationale belastingdossiers komen eveneens aan bod, met naast discussies over de belasting van internationale groepen, ook de kwestie van de belasting van digitale activiteiten. Het fiscale criterium dat verband houdt met de activiteit die fysiek vanaf een grondgebied wordt uitgevoerd, is vandaag voorbijgestreefd en leidt tot politieke debatten op het hoogste niveau, onder toezicht van de OESO. Het is belangrijk om tot evenwichtige oplossingen te komen, die investeringen en innovatie niet benadelen, en die ervoor te zorgen dat de belastingdruk correct wordt verdeeld.

We stippen ten slotte aan dat de Europese Commissie is gestart met een uitgebreide evaluatie van de btw op financiële verrichtingen met het oog op een eventuele modernisering. Febelfin overweegt samen met de EBF oplossingen voor meer rechtszekerheid, meer neutraliteit en een beter internationaal level playing field op het gebied van btw.

In deze verschillende dossiers is het, voor een land als België met een open economie, een bijzonder aandachtspunt om ervoor te zorgen dat lokale economische en financiële actoren niet worden benadeeld door meerdere belastingen, bedrijfslasten en -risico's, vooral omdat lokale bankspelers vandaag nog steeds benadeeld worden door specifieke bijdragen. De invoering van een belasting op financiële transacties die slechts een deel van de lidstaten van de EU of van de eurozone zou treffen, is dus duidelijk ongepast omdat het een bron van nieuwe verstoring is, in een tijd waarin we werken aan de integratie van de financiële markten en de bankenunie.

In deze tijden van talrijke en grote uitdagingen voor onze samenleving, moeten we voorbij obstakels op korte termijn durven kijken om positieve en evenwichtige oplossingen te vinden voor de hele samenleving.

Payments & Operations

Bestrijding van fraudepraktijken



In 2020 is fraude door phishing wereldwijd sterk toegenomen. Uit de verzamelde gegevens blijkt dat in België ongeveer 67.000 frauduleuze phishing-transacties werden uitgevoerd, goed voor ongeveer 34 miljoen euro. De Belgische banken leveren enorme inspanningen om dit soort fraude te voorkomen (permanente investeringen in de veiligheid van online en mobiel bankieren, intensieve opvolging van transacties, sensibiliseringsacties, enz.). Meer dan 75 % van alle frauduleuze overschrijvingen worden overigens gedetecteerd en geblokkeerd of gerecupereerd door de banken.

Gezien de aard van het probleem zijn er niet alleen technische werkgroepen met financiële experts die informatie uitwisselen om fraude zoveel mogelijk op te sporen, maar werkt Febelfin ook samen met andere stakeholders. In 2020 zijn er samenwerkingsverbanden opgezet en is er overleg geweest met telecomoperatoren, het parket, de politie, de overheid en justitie om phishing tegen te gaan.

Preventie bij consumenten speelt een belangrijke rol. Daarom lanceerde Febelfin in mei 2020 een nieuwe campagne om mensen eraan te herinneren dat ze persoonlijke bankcodes nooit mogen meedelen via een link in een e-mail, een sms of op sociale netwerken, of via de telefoon. De campagne liep op alle digitale kanalen van de financiële sector. Zo was ze te zien in de vorm van een boodschap van algemeen nut op de openbare televisiezenders.

Consumenten vonden alle praktische info ook terug op het nieuwe online platform over phishing: www.beschermjezelfonline.be. De campagne werd gesteund door tal van bedrijven (Proximus, 2dehands.be, ...) en de overheid, met name via het Centre for Cyber Security Belgium, de Cyber Security Coalition, de federale politie en de FOD Financiën.



Thomas Vanderveken
die een voortuintje vernielt?
Waarschijnlijk fake.

Je bank die je codes
opvraagt om je bankkaart
te vernieuwen via een link?
Altijd fake.

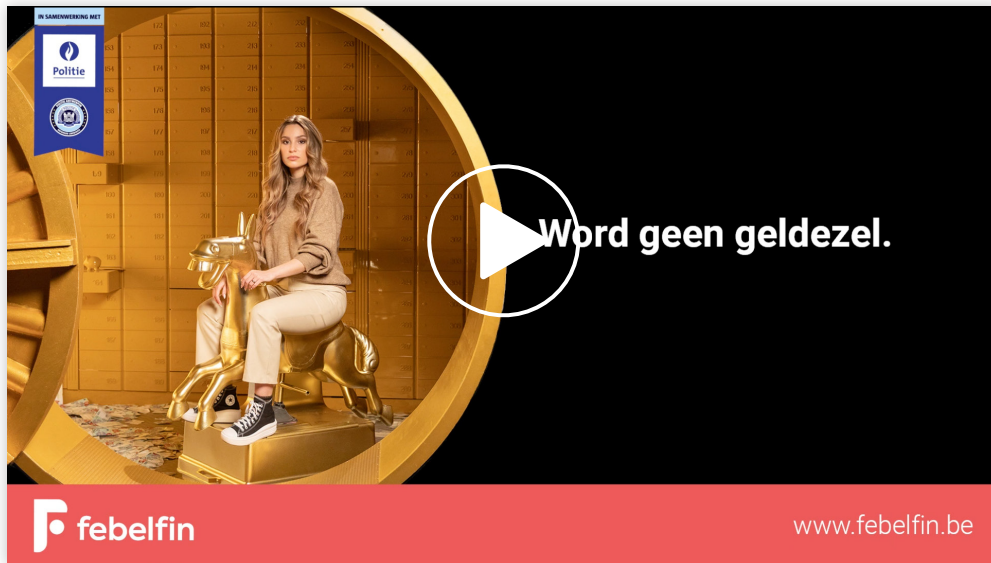
Bescherm je bankrekening
tegen phishing op
beschermjezelfonline.be

Een initiatief van
Febelfin

Anti-phishing campagne in 2020

Naast de preventiecampagne tegen phishing lanceerde Febelfin in december 2020 ook een social media-campagne om jongeren bewust te maken van het fenomeen 'geldezel' en hun aandacht te vestigen op de gevaren van deze praktijk. Voor de gelegenheid kropen twee bekende Belgen in de huid van een 'geldezel'. In een filmpje legden ze uit hoe criminelen te werk

gaan en benadrukten ze de ernstige gevolgen voor mensen die ermee instemmen als 'geldezel' te fungeren. De filmpjes werden gedraaid in Smile Safari, het Instagram- en TikTok-museum in Brussel. Febelfin liet er een speciale ruimte inrichten waar je advies en waarschuwingen krijgt om niet in de verleiding te komen.



Filmpje met de getuigenis van Liandra Sadzo als geldezel

Ten slotte heeft Febelfin in de loop van 2020 ook het grote publiek bewust gemaakt van andere vormen van fraude, zoals **CEO-fraude**, **kluisrekeningfraude** en **hulpvraagfraude**.



Filmpje over kluisrekeningfraude

Sterke klantauthenticatie (PSD II)

Online aankopen doen is voor veel Europeanen een gewoonte geworden. Maar die aankopen op afstand moeten consumenten wel veilig en eenvoudig kunnen valideren en betalen. De tweede Europese Betalingsdienstenrichtlijn (PSD II), die in 2019 van kracht werd, creëerde in dit verband een wettelijk kader voor veiligere betalingen, zowel voor consumenten als voor handelaars. Er werden nieuwe regels uitgewerkt om klanten extra bescherming te bieden, de zogenaamde 'sterke authenticatie', voor online betalingen met de kaart.

Febelfin heeft een Taskforce opgericht om de uitrol van die sterke authenticatie van klanten



op de Belgische markt te vergemakkelijken. In overleg met zijn leden heeft Febelfin alle stakeholders van de betaalketen samengebracht. De Taskforce heeft in samenwerking met de Nationale Bank van België een nationaal migratieplan uitgewerkt. Dat plan voorziet in een geleidelijke invoering, tot mei 2021, van de nieuwe regels voor online aankopen.

Asset Management & Private Banking

Continuïteit en stabiliteit van beleggingsoplossingen

voor zowel institutionele partijen als klanten van banken en verzekeringsmaatschappijen



De Europese regelgeving heeft een sterk, grensoverschrijdend kader gecreëerd voor aanbieders van beleggingsfondsen en vermogensbeheeradvies, dat tegelijkertijd een hoog beschermingsniveau voor de klant biedt. Vermogensbeheerders werden tijdig geïnformeerd over de gevolgen van de heronderhandeling van de relatie tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk vanaf 1 januari 2021 (New Brexit Deal). Op basis van een dialoog met de toezichthouder, de FSMA, hebben Febelfin en zijn deelvereniging, de Belgische Vereniging van Asset Managers (BEAMA), het voortouw genomen door concreet te werken aan het creëren van de nodige preparedness & awareness, zodat leden tijdig worden geïnformeerd en passende maatregelen kunnen nemen in hun vakgebied.

Er werden ook inspanningen geleverd om de impact van de coronacrisis op te vangen. Voor de activiteit vermogensbeheer vormde de sterke volatiliteit op de financiële markten in maart-april 2020 een grote uitdaging. In overleg met de FSMA hebben Febelfin en BEAMA specifiek gewerkt aan het anticiperen op mogelijke liquiditeitsproblemen door onmiddellijk ad-hocinformatie door te geven aan de toezichthouder. De FSMA heeft, in samenwerking met de Belgische wetgevende overheden, een bijzondere maatregel genomen zodat fondsbeheerders de nodige Liquidity Management Tools kunnen gebruiken wanneer dat nodig is. Deze hele operatie maakte deel uit van een Common Supervisory Action van de ESMA, de Europese toezichthouder op de financiële markten.

Febelfin en BEAMA nemen deze rol niet alleen op als reactie op externe gebeurtenissen, maar doen dit ook proactief, bijvoorbeeld door tijdig in te spelen op de herzieningen van de Europese regelgeving door de Europese Commissie. Zo reageerde BEAMA in het najaar van 2020 op

de openbare raadpleging over de herziening van de AIFMD (herziening van de richtlijn inzake beheerders van alternatieve beleggingsfondsen). Het politieke belang van deze herziening is ook toegenomen gezien de nieuwe relatie tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk.

Praktische ondersteuning in het kader van de invoering van de nieuwe wet- of regelgeving

Aanbieders van beleggingsfondsen en advies in vermogensbeheer zien een vertienvoudiging van de te verwerken due diligence-eisen en/of disclosure-verplichtingen. Febelfin en BEAMA stellen alles in het werk om in dit kader de nodige ondersteuning te bieden om de impact van deze ontwikkeling op te vangen. Dit gebeurt door via werkgroepen bij te dragen aan de analysefase, maar ook door namens de leden gezamenlijke voorstellen te formuleren tijdens momenten van technisch overleg met de regelgevende instantie(s).

De werkgebieden die in 2020 de aandacht trokken van aanbieders van beleggingsfondsen

en vermogensbeheeradvies zijn: disclosure, in de context van icbe's, benchmarks die zijn gekoppeld aan het beleggingsbeleid van fondsbeheerders; de uitleg over het duurzaamheidsrisico in het risicobeheer van fondsbeheerders en de impact op fondsprospectussen bij de invoering van de SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation); de nodige aanpassingen aan het wetgevend kader van aanbieders van beleggingsfondsen en vermogensbeheerdiensten door middel van een bijzondere herstelwet, vanwege de inconsistenties en onzekerheden die zijn ontstaan bij de invoering van het nieuwe Belgische Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

Financial Markets & Infrastructure

Opvolging van ontwikkelingen in de sector ter ondersteuning van de Belgische markt



De businessline Financiële Markten & Infrastructuur van Febelfin bestrijkt niet alleen het toezicht op de regelgeving, maar ook ontwikkelingen die waarschijnlijk van invloed zullen zijn op zijn activiteitsgebieden, waaronder de zogenaamde Securities Value Chain, namelijk de diensten die worden aangeboden aan alle klanten op het gebied van effecten. De initiatieven komen van de privésector en de politiek, zelfs van

Europese instanties. Het wetgevingsproces is zo dat het een analyse vereist van de mogelijke gevolgen voor de activiteiten van de leden.

In de context van internalisering en positionering van verschillende regio's van de wereld is de Europese Centrale Bank (ECB) de drijvende kracht achter de ontwikkeling van pan-Europese oplossingen voor betalingen, de afwikkeling van

effectentransacties en voor het geharmoniseerd beheer van collateral dat banken deponeren in het kader van de monetaire transacties van de ECB. Deze verschillende elementen vereisen het definiëren en coördineren van tal van initiatieven

en dus aanpassingen op het niveau van marktdeelnemers, financiële instellingen en hun klanten. Europese harmonisatie impliceert ook regulering en toezicht op nationaal niveau.

Digitalisering van beroepen die gelinkt zijn aan de financiële markten

Febelfin volgt de consultaties en voorstellen voor regelgeving van de Europese Commissie op het gebied van Digital Financial Services. Om te beginnen zijn er de initiatieven van de 'Digital Operational Resilience Act' (DORA) die bedoeld zijn om de operationele veerkracht te versterken. Vervolgens zijn er die van het 'DLT Pilot Regime' die gericht zijn op marktinfrastructuren, zodat deze kunnen innoveren en experimenteren met oplossingen op basis van blockchaintechnologie.

Ten derde maakt het initiatief 'Markets in Crypto-assets' (MiCA) het mogelijk activiteiten te reguleren met betrekking tot cryptoactiva, die vandaag niet als financiële instrumenten worden gereguleerd (en die onder de MiFID-regelgeving vallen). Elk van deze initiatieven komt aan bod in het algemene kader van de levering van financiële diensten, het gebruik van nieuwe technologieën en de steeds grotere aanwezigheid van FinTechs, maar ook van BigTechs.

03. Digitaal bankieren



Digitaal bankieren en digitale betalingen zijn de jongste jaren sterk in opmars.

De coronacrisis heeft die trend in 2020 nog versterkt. Belgen regelen hun bankzaken meer dan ooit digitaal, maar hebben ook hun betalingsgedrag aangepast door meer digitaal te betalen. Tegelijk is ook het aantal geldopnames fors gedaald.

Banken volgen die maatschappelijke evolutie. Ze passen hun diensten en oplossingen aan om beter in te spelen op de verwachtingen en noden van klanten. De ambitie is om alle burgers efficiënte en toegankelijke digitale bankdiensten aan te bieden die hen het leven makkelijker maken.

De financiële sector is zich bewust van het belang van digitale inclusie en de noodzaak om mensen die nog niet digitaal actief zijn te helpen en te begeleiden.

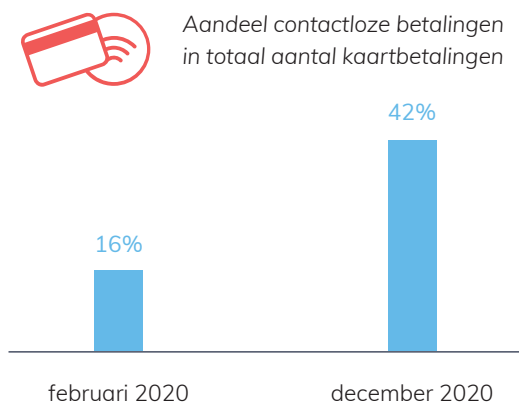
Payments & Operations

Verhoging van de limiet voor contactloze betalingen en promotie van digitale betalingen

In april 2020 hebben Febelfin en zijn leden beslist de limieten voor contactloze betalingen met kaart op te trekken. Het bedrag van 25 euro voor contactloos betalen werd opgetrokken naar 50 euro. Sindsdien hebben Belgen hun betaalgedrag aangepast: tussen februari 2020 en december 2020 is het aantal contactloze betalingen meer dan verdubbeld (van 16% tot 42%).

Door deze nieuwe gewoonte verwachten Belgen ook dat winkeliers hen de mogelijkheid bieden om digitaal te betalen. Febelfin heeft tijdens het Weekend van de Klant dan ook van de gelegenheid gebruik gemaakt om de sticker 'Digitaal betalen? Graag!' aan te bieden in samenwerking met de handelsfederaties Unizo, Comeos, NSZ, UCM, Worldline, Bancontact, VISA en Mastercard. Winkeliers konden de sticker aanbrengen om te tonen dat betalen met de kaart of de smartphone mogelijk is.

Evolutie contactloze betalingen



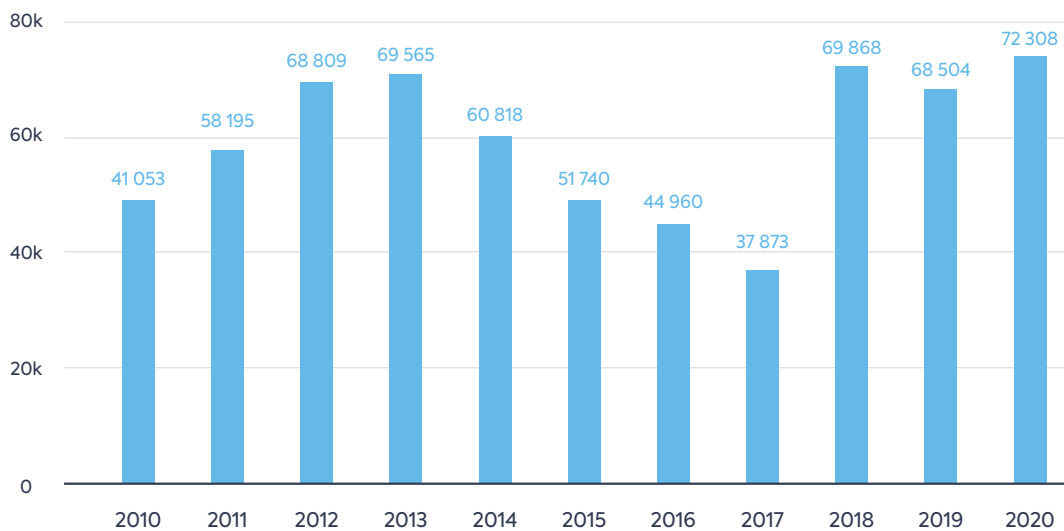
Gratis sticker voor winkeliers

Bankswitching voor spaarrekeningen



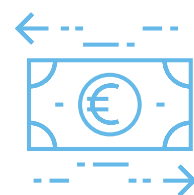
Na de **interbancaire mobiliteitsdienst** die het al mogelijk maakte om zichtrekeningen en betalingen van de ene bank naar de andere over te zetten, hebben verschillende banken deze dienst eind 2020 uitgebreid naar

spaarrekeningen. Dankzij dit door Febelfin gecoördineerde project kan de klant zijn nieuwe bank vragen om de overdracht van zijn spaarrekening vanaf de oude bank te regelen via de interbancaire mobiliteitsdienst.



Bron: Febelfin

Instant Payment



2020 was het eerste volledige jaar sinds de lancering van Instant Payments in maart 2019: een jaar waarin instantoverschrijvingen gestaag zijn gegroeid tot bijna 100 miljoen transacties per jaar, ondanks de pandemie die het totale aantal betalingen deed afnemen. Febelfin had aanvankelijk 14 banken bijeengebracht rond dit initiatief. In 2020 sloten nog twee andere banken zich bij het project aan, zodat instantoverschrijvingen mogelijk zijn vanaf ongeveer 95 % van de zichtrekeningen in België. Nu de belangstelling voor het product is gewekt en dat instantbetalingen een definitieve plaats

hebben veroverd in het betalingslandschap en aangeprezen worden als de nieuwe norm, wordt er intensiever gewerkt om deze dienst uit te breiden naar betalingen in de hele eengemaakte Europese betaalmarkt (SEPA). De eerste banken hadden het startschot al gegeven in 2020 en tegen eind 2021 verwachten we een uitgebreid aanbod op de Belgische markt.

“1 december 2020 was een recorddag met niet minder dan 512.655 instantoverschrijvingen”

Retail banking

Digitale inclusie

Online en mobiel bankieren is nog niet voor iedereen evident. Voor sommige mensen is begeleiding noodzakelijk om er in alle vertrouwen mee te werken.

NIEUWE WEBSITE OVER DIGITAAL BANKIEREN

In april 2020, in volle pandemie, heeft Febelfin een website gemaakt over **digitaal bankieren**. Om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, werd aanbevolen zoveel mogelijk gebruik te maken van digitale bankdiensten en betalingen. Het doel van de website is mensen helpen die minder goed overweg kunnen met

digitale toepassingen. Ze krijgen heel wat praktische informatie waarmee ze meteen aan de slag kunnen om digitaal te bankieren. Korte filmpjes laten onder andere zien hoe je een bankapp opent, een bankrekening raadpleegt of een overschrijving doet. Er gaat ook bijzondere aandacht uit naar beveiliging, evenals digitale betalingen met filmpjes waarin stap voor stap wordt uitgelegd hoe je met een kaart, een QR-code of contactloos met de kaart kunt betalen.



Filmpje "Contactloos betalen met de kaart"

NIEUWE MODULE OVER MOBIEL BANKIEREN OP HET PLATFORM 123DIGIT.BE

Febelfin heeft in juni 2020 een **module over mobiel bankieren** gelanceerd op het platform 123 Digit om mensen te begeleiden die nog niet vertrouwd zijn met digitale bankdiensten. Dit platform, ontwikkeld door WeTechCare op initiatief van de Koning Boudewijnstichting, stelt verschillende modules ter beschikking om

mensen te helpen die het moeilijk hebben met digitale toepassingen. De Febelfin-module is vooral bedoeld voor begeleiders die opleidingen of infosessies aanbieden over mobiel bankieren, maar kan ook gebruikt worden door iedereen die andere mensen de principes van mobiel bankieren wil bijbrengen. Dankzij interactieve oefeningen raken beginners vertrouwd met mobiel bankieren en kunnen ze uiteindelijk helemaal zelfstandig hun bankverrichtingen uitvoeren.



Module over mobiel bankieren op het platform 123digit.be

INFOSESSIES OVER DIGITAAL BANKIEREN

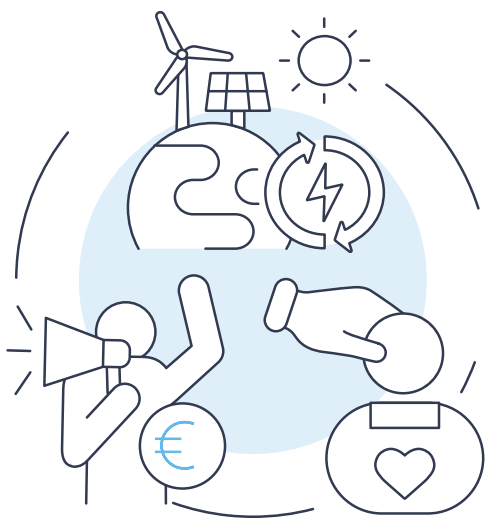
Febelfin gaat op het terrein ook op zoek naar mensen die minder vlot overweg kunnen met digitale tools. Zo kwamen infosessies over digitaal bankieren tot stand, in samenwerking met verschillende partners zoals het Waals Digitaal Agentschap, de Waalse EPN's, SeniorenNet, de

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, OCMW's, ...

Tijdens die sessies ligt de nadruk op digitale inclusie en de voordelen van digitaal bankieren, maar ook op de veiligheid van bankverrichtingen. Door de coronacrisis werden een aantal sessies uitgesteld naar 2021 of op afstand gegeven.

04. Duurzaam bankieren

ten dienste van de maatschappij



Het maatschappelijke en duurzame engagement van banken heeft betrekking op tal van domeinen. Burgers en bedrijven hechten meer en meer belang aan het duurzame karakter van financiële diensten en producten. Banken zijn het speerpunt van duurzame financiering. De financiële sector zet zich dan ook al lang in om bij te dragen aan een duurzamere en gezondere samenleving.

Multiculturele integratie, integratie van LGBTQIA+ en genderdiversiteit zijn ook belangrijke aandachtspunten voor de sector. In 2020 werden belangrijke maatregelen genomen om de diversiteit in de sector te versterken.

Febelfin heeft ook op verschillende manieren werk gemaakt van de verbetering van de financiële kennis van jongeren. Meer dan ooit is financiële voorlichting vandaag van cruciaal belang.

Febelfin is in 2020 blijven investeren in opleiding en begeleiding van medewerk(st)ers in de financiële sector.

Sustainable Finance

Label Towards Sustainability



In 2019 werd het initiatief **Towards Sustainability** gelanceerd onder impuls van Febelfin en in overleg met diverse stakeholders binnen en buiten de financiële sector. Het doel was enerzijds om minimumvereisten voor duurzame financiële producten vast te leggen door middel van een kwaliteitsnorm en anderzijds om investeerders een hulpmiddel te bieden, een label, om hen te begeleiden bij hun zoektocht naar duurzame producten. In 2020 vierde Towards Sustainability zijn eerste verjaardag

met meer dan 500 beleggings-, spaar- en verzekeringsproducten met duurzaamheidslabel. Alles samen goed voor een bedrag van 245 miljard euro (21 miljard euro in dakfondsen niet meegerekend) dat beheerd wordt volgens de criteria van de kwaliteitsnorm. Meer dan 75 financiële instellingen uit meer dan 10 landen waren eind 2020 betrokken bij het initiatief Towards Sustainability, waardoor dit het grootste en meest inclusieve Europese initiatief is voor de toekenning van labels voor financiële producten.

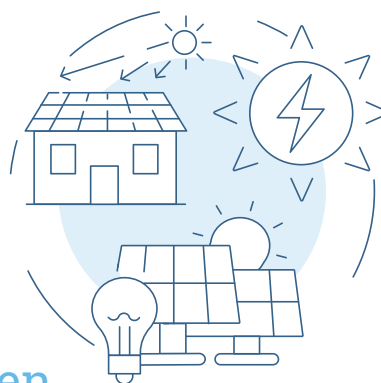
Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

De SFDR is een geheel van regels gericht op het vergroten van de transparantie met betrekking tot duurzaamheid. De bepalingen rond transparantie zijn van toepassing op financiële instellingen en vereisen het bekendmaken van informatie over de duurzaamheid van het product maar ook van

de organisatie. Deze initiatieven zijn essentieel voor de financiering van de groene transitie. De SFDR is in werking getreden op 10 maart 2021. Eind 2020 werd binnen Febelfin een werkgroep opgericht om de leden te helpen en te begeleiden bij de implementatie van deze verordening.

Retail banking

Initiatieven voor groenere woningen



De opwarming van het klimaat vormt een uitdaging voor de samenleving. Particuliere huisvesting is een van de belangrijkste pijlers waar een gunstige ontwikkeling mogelijk is door energiebesparende renovaties.

Febelfin heeft in 2020 via zijn deelvereniging de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) het initiatief van de Vlaamse overheid gesteund om renovatieleningen aan te moedigen om het energielabel van woningen met slechte energieprestaties naar een EPC-label (energieprestatiecertificaat) B of A te brengen. De Vlaamse overheid ondersteunt de kredietnemers door de rente op deze bijzondere renovatielening terug te betalen.

Deze acties maken deel uit van het Europese actieplan voor een energie-efficiënt hypotheek-initiatief, dat wordt ontwikkeld door de Europese hypotheekfederatie met financiële steun van de Europese Commissie. Op Europees niveau moeten de verbeterdoelstellingen voor de energieprestatie van gebouwen gehaald worden tegen 2050.

Wat de beoordeling van de energie-efficiëntie betreft, is de EPC het objectieve instrument

waarmee de exacte energie-efficiëntie van de woning en de eventuele investeringen om de energiedoelstellingen te behalen, kunnen worden bepaald. In 2020 heeft de Vlaamse regering via een decreet kredietverstrekkers toegang gegeven tot de EPC-database bij een kredietaanvraag. Momenteel wordt er gewerkt aan de uitvoeringsmodaliteiten en de technische oplossing om toegang te verlenen tot de database. In de loop van 2021 zal ook met de Waalse overheden en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden bekeken welke concrete stappen kunnen worden ondernomen om ook toegang te krijgen tot de EPC/EPB-databanken van die gewesten.

De Nationale Bank van België hecht ook steeds meer belang aan de energie-efficiëntie van woningen die door kredietverstrekkers als onderpand worden genomen. Een specifieke circulaire van eind 2020 verplicht banken en verzekeraars onder haar toezicht om gegevens over de energie-efficiëntie van woningen die als onderpand dienen voor de verstrekte leningen, te verzamelen en op te slaan. In eerste instantie op basis van een best effort, maar vanaf medio 2021 op verplichte basis.

Financiële voorlichting van jongeren

Jongeren leren omgaan met geldzaken is een belangrijk aandachtspunt voor de banksector. Door jongeren voor te lichten over financiële zaken wordt de basis gelegd voor hun toekomstige financiële geletterdheid. Dit omvat een brede waaier van onderwerpen zoals digitale betalingen en bankdiensten, geld beheren, sparen, lenen, veiligheid, financiële basiskennis, enz.

De sector zet zich dus in voor de financiële geletterdheid van jongeren en vindt het heel belangrijk dat dit aspect zoveel mogelijk aandacht krijgt in de eindtermen van het secundair onderwijs.

Febelfin heeft in dat opzicht de discussies en beslissingen van de bevoegde overheden gevolgd.

Financiële voorlichting is overigens echt nodig in tijden van crisis, omdat sommige groepen, zoals jongeren, bijzonder kwetsbaar zijn. Na een onderzoek uitgevoerd in samenwerking met het studiebureau IndiVille bij duizend jonge Belgen tussen 16 en 30 jaar, bracht Febelfin in mei 2020 de impact in kaart van de coronacrisis op het financiële leven van deze leeftijdsgroep. Het doel was te laten zien dat financiële kennis cruciaal is. Vandaar dat Febelfin in samenwerking met een aantal andere instanties op verschillende manieren moeite doet om de financiële vaardigheden van jongeren te verbeteren. Om jongeren een stem te geven, hebben we ook samengewerkt met Nederlandstalige en Franstalige radiozenders.

In september 2020 lanceerde Febelfin een campagne voor jongeren om het taboe rond gesprekken over geld te doorbreken. Er werd ook samengewerkt met Nederlandstalige en Franstalige influencers om via story's getuigenissen (money confessions) te delen over de manier waarop ze omgaan met geld.

Daarnaast werden verschillende succesvolle samenwerkingsverbanden aangegaan met Nederlandstalige en Franstalige radiostations ('prank'-filmpjes, live in Smile Safari, programma's rond jongeren en geld, enz.). Febelfin creëerde naar aanleiding van deze campagne ook een nieuw platform www.mijngeldenik.be waarop ouders en jongeren een heleboel informatie vinden over geldzaken. In Smile Safari, het Instagram- en TikTok-museum in Brussel, werd trouwens een ruimte ingericht om promotie te maken voor deze educatieve website over geldzaken.

“Via neutrale en duidelijke informatie willen we iedereen de kans bieden om bewust met geld om te springen”

Karel Baert, CEO Febelfin



Campagne van Febelfin @SmileSafari

Social Affairs

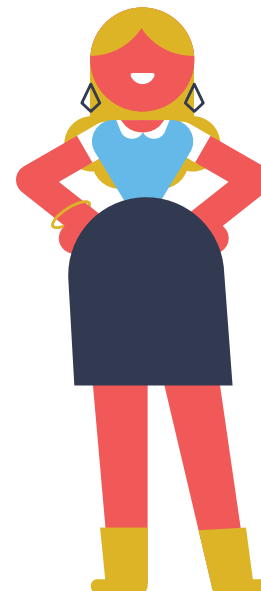
Women in Finance

Women in Finance roept op tot meer genderdiversiteit in de financiële sector en wil dat financiële instellingen zich meer bewust worden van het belang van diversiteit en inclusie. Hiervoor hebben we een charter opgesteld. Het doel? Op elk niveau zorgen voor een beter genderevenwicht. Women in Finance heeft trouwens duidelijk een impact: van de 40 leden, die in 2020 meer dan 90% van de sector vertegenwoordigen, bevestigt 58% dat ze na de ondertekening van het charter een actieplan rond genderdiversiteit hebben opgestart of geconsolideerd. Afgelopen jaar heeft Women in Finance ook verschillende activiteiten georganiseerd: workshops over het schrijven van inclusieve vacatures en het meten van de gender pay gap of loonkloof, panelgesprekken op

de Internationale Vrouwendag, ... De vereniging ontwikkelt ook tools voor haar leden.

“De ondertekening van het charter van Women in Finance kwam voor de Nationale Bank van België op het juiste moment: we hadden net ons diversiteits- en inclusiebeleid vastgelegd. De toetreding tot Women in Finance betekende een stimulans voor ons actieplan dankzij de uitwisseling van ervaringen, maar ook en vooral dankzij de positieve rivaliteit die het netwerk genereert.”

Pierre Wunsch, Gouverneur van de Nationale Bank van België



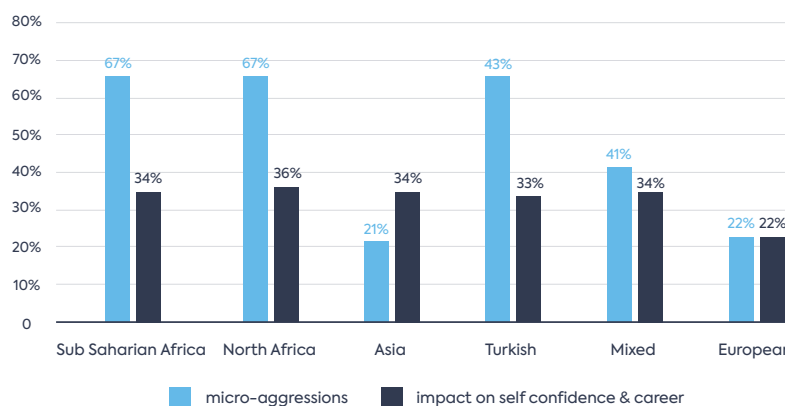
Enquête over de multiculturele inclusie in de sector en opstart van het netwerk Multicultural Bankers Network

In mei 2020 heeft Febelfin een **enquête over multiculturele inclusie** in de financiële sector gehouden. Zowat 800 werknemers van de Belgische financiële sector gaven hun mening in deze context, vrouwen en mannen, Nederlandstalig en Franstalig, en representatief in termen van diversiteit op het gebied van herkomst. De enquête gaf Febelfin een beter inzicht in de perceptie van multiculturele inclusie, zowel bij werknemers van lokale origine als bij

werknemers van buitenlandse afkomst. Het spreekt voor zich dat Febelfin en de financiële sector verder willen gaan dan deze enquête. Er werd vastgesteld dat werknemers met een migratieachtergrond veel vaker dan anderen racistische microagressie ervaren en meer nood hebben aan netwerking en mentoring. Ze zoeken ook naar rolmodellen. Om op die behoeften in te spelen, is Febelfin op 2 juli 2020 gestart met het Multicultural Bankers Network.



Are you hearing racist micro-aggressions (sometimes, often, very often)?



Bron: Febelfin

Enquête over inclusie van LGBTQIA+

In december 2020 heeft Febelfin een enquête georganiseerd om beter te begrijpen hoe inclusief de financiële sector is als het gaat om seksuele geaardheid. De resultaten van deze enquête, samen met die over multiculturele inclusie, zullen helpen om in de loop van 2021 een inclusiecampagne te lanceren.

Fin Talent

Fin Talent is het geheel van sectorale initiatieven onder impuls van Febelfin en waarvoor Febelfin Academy het opleidingsgedeelte ontwikkelt. Het doel is een betere ontwikkeling van de talenten van de medewerk(st)ers van de financiële sector.

ELAN+

Het opleidingsprogramma **Elan+** bewijst dat de financiële sector veel belang hecht aan het kennisniveau en het mentale welzijn van zijn medewerk(st)ers.

Febelfin Academy en de sociale partners van de banksector hebben de krachten gebundeld om de vorm en inhoud van de opleidingen aan te passen aan de moeilijke omstandigheden.

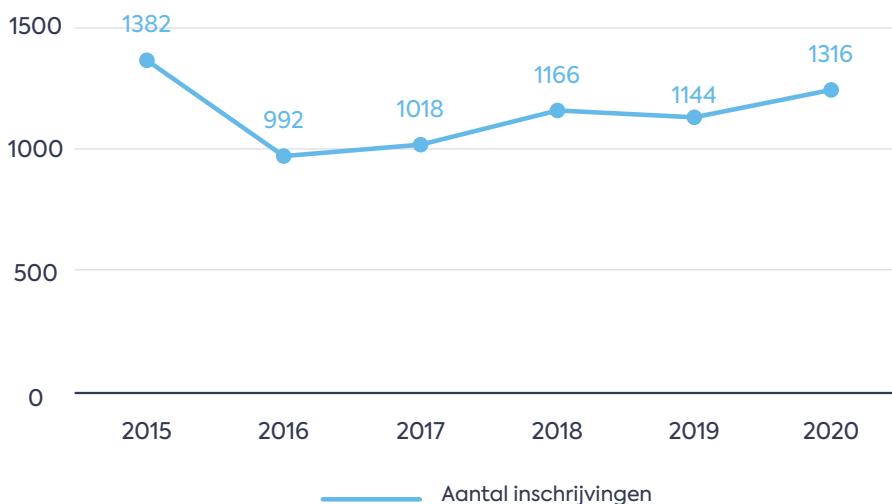
Quasi alle opleidingen die in het voorjaar niet konden doorgaan zijn verplaatst naar het najaar, in de vorm van een virtual classroom of presentieële classroom. Het aantal beschikbare

plaatsen per opleiding werd behouden en in geval van opleidingen ter plaatse werd social distancing nauwgezet gerespecteerd.

Er werd voorzien in een complementair online aanbod: The Master Channel en Goodhabitz.

Vorig jaar werd ook duidelijk dat er behoefte was aan opleiding om in te spelen op het gevoel van onzekerheid als gevolg van de coronacrisis. Hierop werd ingespeeld met opleidingen als "Hoe mijn veerkracht behouden in tijden van onzekerheid" en "Individueel traject: Terug, maar anders, aan het werk".

Elan+ 2020 Inschrijvingen per sectorieel initiatief

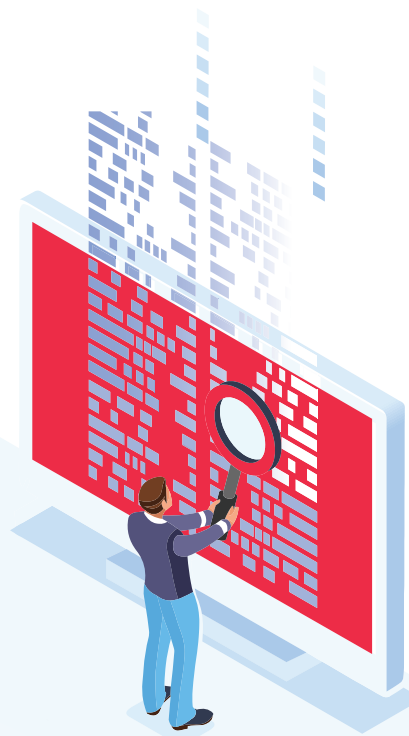


Bron: Febelfin

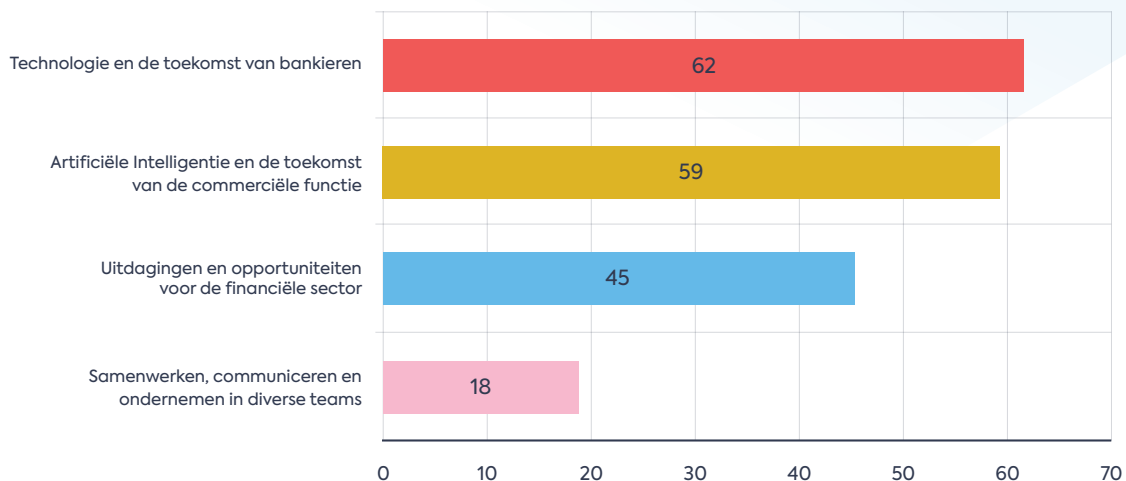
FIN DAYS

De Fin Days bestaan uit vier opleidingssessies van een halve dag, voorbereid door Febelfin Academy en gewijd aan vier grote uitdagingen voor de financiële sector. Met de Fin Days willen we ons focussen op reskilling om de competentiekloof in onze sector te dichten alsook in te spelen op de inzetbaarheid van alle werknemers.

In 2020 gingen de sessies elk over een van deze vier grote thema's: technologische uitdagingen, artificiële intelligentie en ondernemerschap, de impact van de globalisering van de handel en de samenwerking tussen verschillende teams binnen de bank.



Aantal inschrijvingen per Fin Day in 2020



Bron: Febelfin

BURN-OUT

Burn-outs zijn een maatschappelijk probleem. Om in te spelen op deze problematiek heeft de financiële sector onder meer gekozen voor een testproject tegen burn-outs. Hierdoor is de financiële sector een van de eerste sectoren die met de regering samenwerkt om dit probleem op een professionele en menselijke manier aan te pakken. In januari 2019 heeft het Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris) dit project opgestart. Het ging om een specifiek begeleidingsprogramma (bijvoorbeeld sessies

met een psycholoog) voor werknemers die een burn-out hadden of dreigden te krijgen. In 2020 heeft dit project aangetoond hoe belangrijk het is, aangezien de coronapandemie bij veel mensen voor meer stress en emoties zorgde.

“In 2020 heeft Fedris 645 screening-aanvragen ontvangen, waarvan 146 (22,6 %) uit de banksector”

Wien De Geyter,
Secretaris-Generaal van Febelfin

Slotwoord

2020 is in heel wat opzichten een intens jaar geweest. Maar ook in 2021 zijn er tal van maatschappelijke uitdagingen, zoals het ondersteunen van het economisch herstel. De financiële sector is in dat opzicht helemaal klaar om zijn rol op te nemen. Een constructieve, resultaatgerichte en op vertrouwen gebaseerde samenwerking met alle stakeholders zal bepalen of we slagen in ons opzet.

Ook begeleiding bieden bij verdere digitale inclusie wordt een belangrijk aandachtspunt, voor de gehele maatschappij. De sector kan ook hier een positieve rol spelen en wil daarom samen met de overheid en andere spelers op het terrein significante vooruitgang boeken.

Een andere uitdaging die we niet mogen onderschatten, is de sterke toename van alle vormen van online fraude, waaronder phishing. Deze trend zal zich de komende jaren zeker doorzetten. Daarom wordt de strijd tegen fraude en oplichting ook een topprioriteit in 2021. We zullen die strijd voeren met bewustmakingscampagnes die gericht zijn op specifieke doelgroepen, in samenwerking met de regering en diverse stakeholders.

Hoe dan ook, onze leden ondersteunen en informeren is nog altijd essentieel. En we zullen alle nodige inspanningen blijven leveren om die opdracht waar te maken.



Document voorbereid en opgesteld door het Communicatieteam van Febelfin.

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

redactie beëindigd in april 2021.



Belgische Federatie van de financiële sector

www.febelfin.be