

Grote veranderingen, nieuwe kansen



Agenda van de Nederlandse
bankensector voor 2019
en verder



Nederlandse
Vereniging van Banken

Voorwoord

Voor u ligt de middellange termijn agenda van de Nederlandse Vereniging van Banken. De afgelopen tien jaar heeft de bankensector een ongekennde verandering doorgemaakt. Niet alleen als het gaat om hogere kapitaalbuffers en meer risicobeheersing of om klantvriendelijker producten, maar ook om cultuur en gedrag.

De Nederlandse bankensector staat er een stuk sterker voor dan tien jaar geleden. Kijkend naar het 'kernkapitaal' (in vaktaal CET1), dan zijn de buffers van Nederlandse banken sinds 2007 gemiddeld minstens verdubbeld. Ook is de verhouding tussen de omvang van de bankensector en de economie volgens De Nederlandsche Bank gezonder geworden – de balansomvang van banken in relatie tot het bbp bedraagt nu 336% – en is de efficiëntie van met name grootbanken verbeterd.

Tegelijkertijd zien banken veel nieuwe uitdagingen en verantwoordelijkheden. Grote veranderingen, zoals de toenemende digitalisering brengen nieuwe spelers in het veld en scheppen nieuwe kansen om klanten nog beter te bedienen. Banken willen consumenten en bedrijven bijstaan met goede dienstverlening. Daarbij verdient de financiering van de transitie naar een meer duurzame economie speciale aandacht. Ook kunnen banken hun zakelijke klanten stimuleren milieuvriendelijker te werken.

Er gaan ook zaken nog niet goed genoeg. Banken moeten hun rol van poortwachter van het financiële stelsel waar nodig versterken. De publiek-private samenwerking bij de noodzakelijke informatie-uitwisseling kan worden verbeterd. Het voorkomen en tegengaan van financieel-economische criminaliteit moet top of mind zijn bij banken. De reputatie van de bankensector kruipt beetje bij beetje omhoog. Maar er blijft op dat vlak nog veel te winnen, zoals ook de regelmatig oplaaiende discussies over beloningen bij banken laten zien.

Het belang van een dynamische bankensector als platform voor financiering en informatie is groot. Iedere dag moeten banken laten zien dat ze betere dienstverlening waarmaken en het vertrouwen verdienen. De sector heeft de ambitie om hoog te scoren op de schaal van integere, duurzame en efficiënte klantbediening. We willen een sector zijn die bijdraagt aan de stabiliteit van het financiële stelsel en aan – duurzame – economische groei en welvaart.

Chris Buijink
Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

Inhoud

Deel 1 **Hoe staat de sector ervoor?**

- Grootte en weerbaarheid van de sector 5
- Betalen en sparen 9
- Wonen 11
- Kredietverlening aan bedrijven 11
- Veiligheid en vertrouwen 12

Deel 2 **Wat zijn onze uitdagingen?**

- Regulering en zelfregulering 14
- Nederland in Europa 15
- Digitalisering 16
- Werkgeverschap 17

Deel 3 **Onze inzet op maatschappelijke thema's**

- Duurzaamheid 19
- Digitale banken 20
- Veiligheid 21
- Consumenten 22
- Ondernemers 23

1 Hoe staat de sector ervoor?



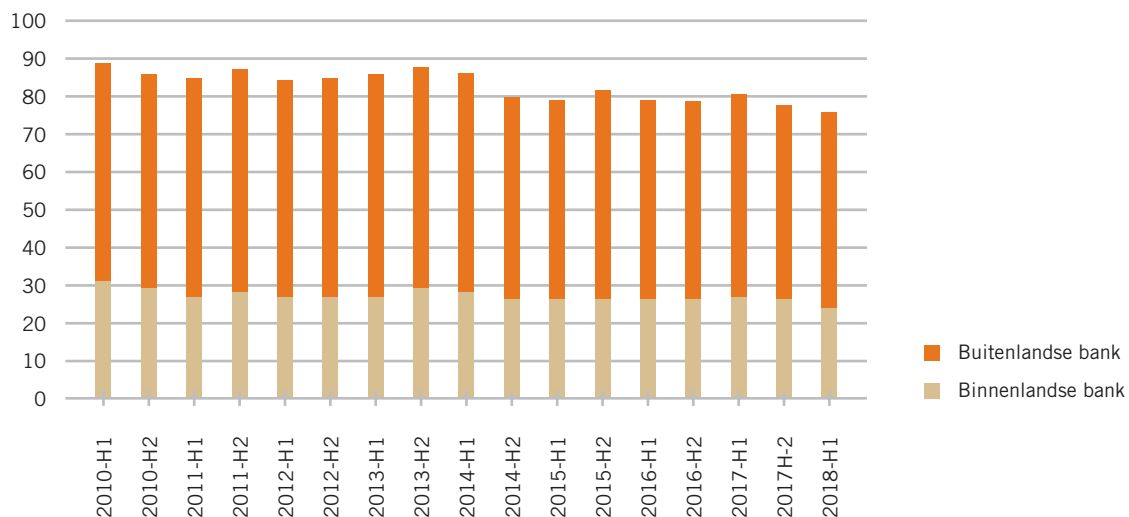
De Nederlandse bankensector heeft een essentiële functie in het economische systeem. Huishoudens vertrouwen hun spaargeld toe aan banken en banken lenen dit op hun beurt uit aan burgers en bedrijven. De Nederlandse bankensector is een grote speler waar het gaat om het afdekken van allerlei risico's voor ondernemingen, zoals valuta- en renterisico, en speelt een belangrijke rol in de activiteiten van Nederlandse bedrijven over de grens, via de financiering van export en van investeringen. Ook zijn Nederlandse banken de grootste financier op de Nederlandse woningmarkt. We maken allereerst een 'foto' van de sector en vragen ons af: hoe staat de bankensector er begin 2019 voor?

Grootte en weerbaarheid van de sector

Iets minder banken

Het aantal banken in Nederland is het afgelopen jaar licht afgenomen. We kennen in Nederland anno 2018 in totaal 76 banken. Ongeveer eenderde van het aantal banken is gevestigd in Nederland en heeft – indien van toepassing – een Nederlandse moeder (24 'Nederlandse' banken). Er zijn 52 buitenlandse banken in Nederland actief. Sinds 2010 is het aantal banken licht gedaald.

Aantal banken in Nederland

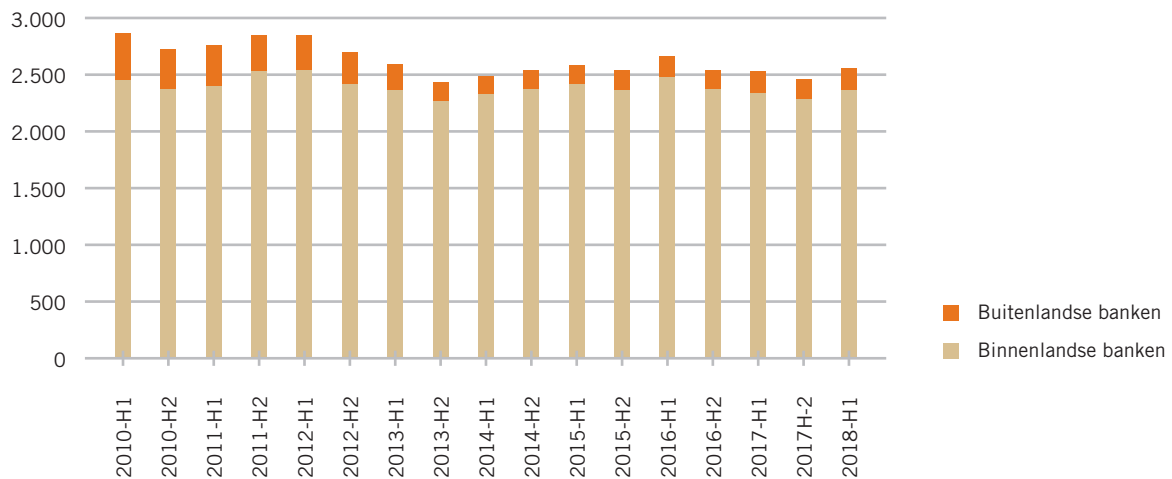


Bron: DNB

Nederlandse banken bedienen Nederlandse markt

De Nederlandse binnenlandse economie wordt hoofdzakelijk bediend door de Nederlandse banken. De vele buitenlandse banken die in Nederland actief zijn, richten zich vaak op het faciliteren van de internationale handelsrelaties met ondernemingen uit het land van hun hoofdvestiging. De Nederlandse banken zijn ook heel actief in het buitenland. Dat komt mede doordat Nederland een zeer open economie heeft.

Balanstotaal Nederlandse en buitenlandse banken in Nederland

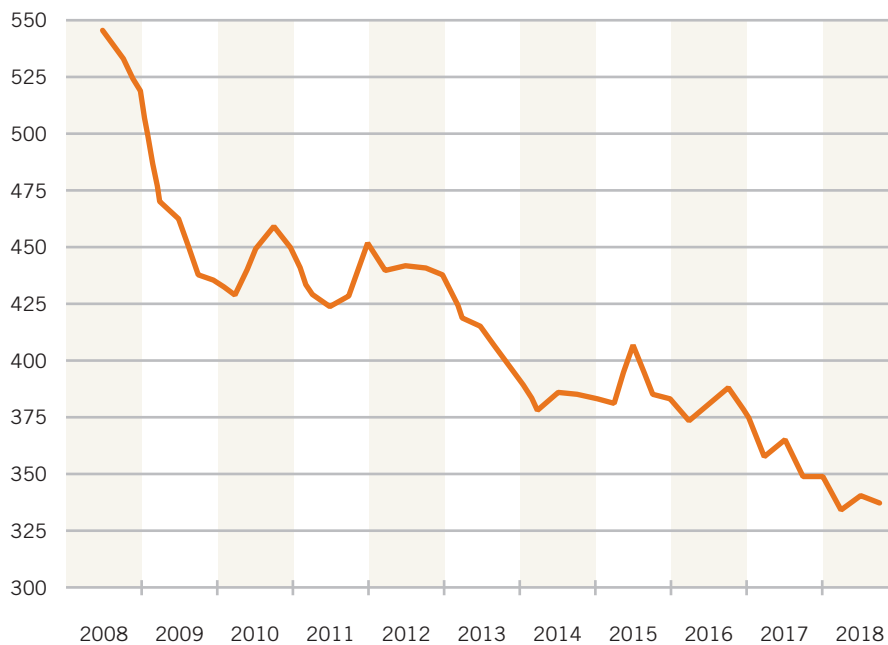


Bron: DNB

Totale balans

De economie is sinds 2013 met ruim 11% gegroeid, maar de totale balans van de Nederlandse bankensector is in miljarden sinds 2013 gelijk gebleven. Daarmee is de rol van andere financiers bij de groei van de economie belangrijker geworden. Waar het balanstotaal als percentage van het bbp begin 2008 op 550% van het bbp lag, is dat in 2018 gekrompen tot 336% van het bbp.

Balanstotaal Nederlandse banken als % van het bbp

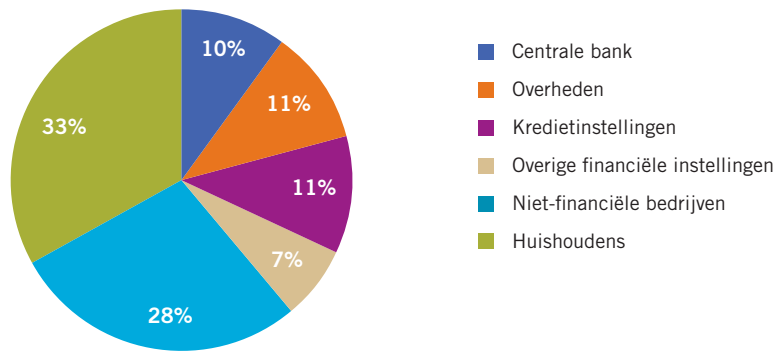


Bron: DNB

Vooraf burgers en bedrijven

Kijken we naar de samenstelling van de balans hieronder, dan zien we dat kredietverlening aan huishoudens en aan bedrijven goed zijn voor de grootste posten. In totaal staat ruim 60% van het balanstotaal uit bij burgers en bedrijven. Ongeveer de helft van de balans zijn uitzettingen in het buitenland.

Totale uitzettingen Nederlandse banken naar tegenpartij

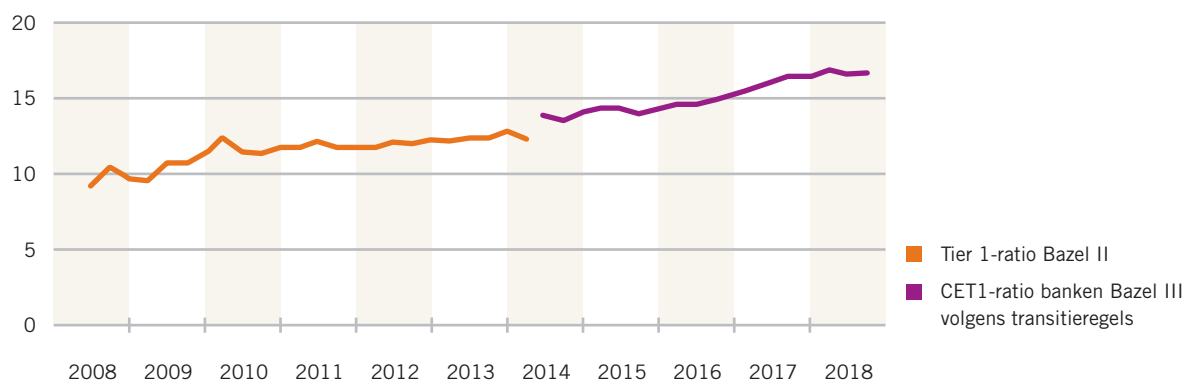


Bron: DNB

Minder risico, meer buffers

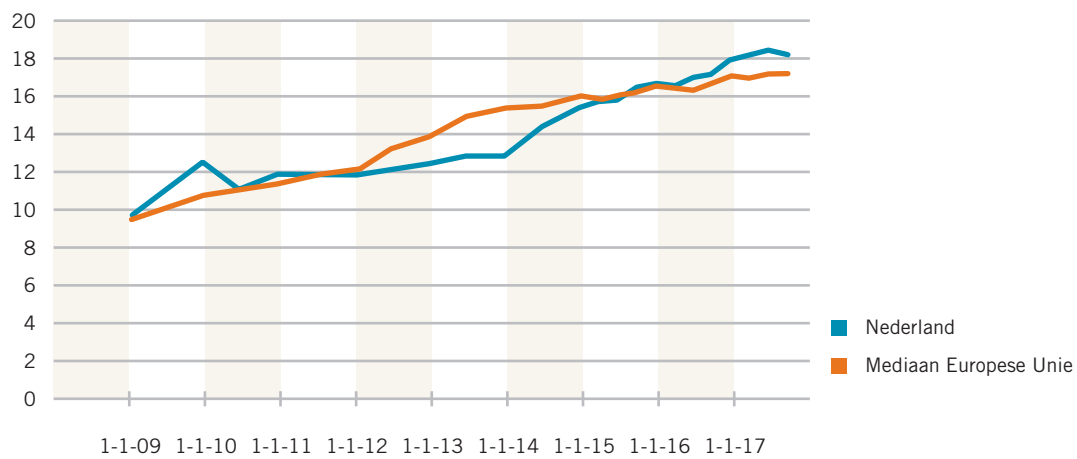
Tien jaar na de crisis zijn de relatieve uitzettingen op de balansen kleiner geworden, hebben banken minder risico's op de balans staan en zijn buffers toegenomen. Dat is te zien in de volgende figuur, die vanaf 2014 'Common Equity Tier 1' als percentage van de risicogewogen activa van banken laat zien. Dat geeft inzicht in de stabiliteit van de banken. De volgende figuur laat zien dat Nederlandse banken een hoger Tier-1 vermogen hebben dan in de Europese Unie als geheel. De figuur daarna laat de leverage ratio van Nederlandse banken zien. De leverage ratio is de hoeveelheid ongewogen kapitaal als percentage van het balanstotaal.

Kapitaalbuffers toegenomen



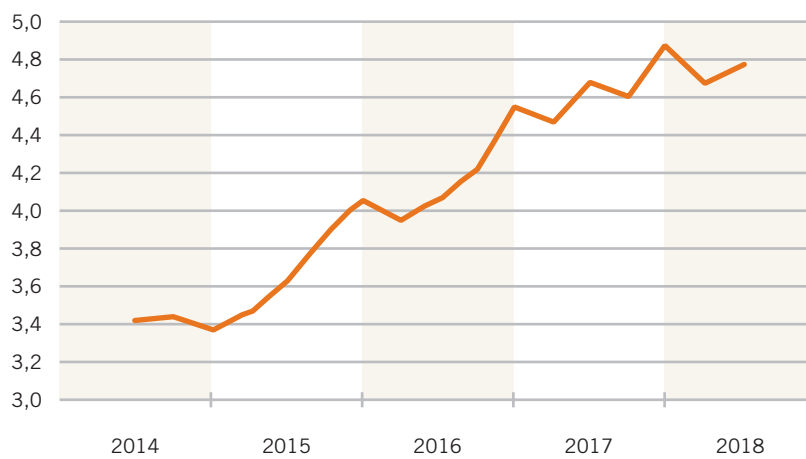
Bron: DNB

Kapitaalratio's van banken in EU en Nederland Tier 1-ratio



Bron: DNB

Leverage ratio Nederlandse banken (CRD IV fully loaded)



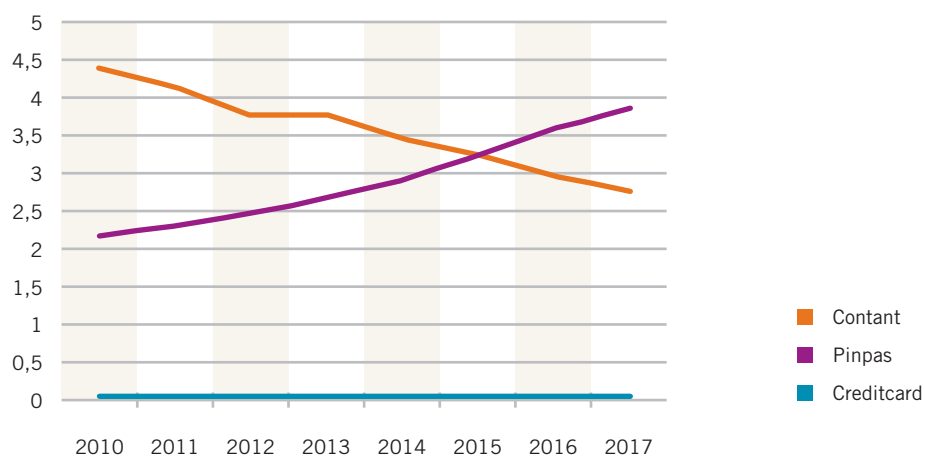
Bron: DNB

Betalen en sparen

Betalen

Banken verzorgen het betalingsverkeer in Nederland, dat gekenmerkt wordt door een hoge mate van elektronische betalingen. Het betalingsverkeer kent relatief lage kosten en elektronisch betalen (pin) is populairder dan ooit. Het aandeel pinbetalingen aan de kassa was in 2018 60%. Er wordt ook steeds meer via mobiele apparaten betaald.

Totaal aantal betalingen (in miljarden)

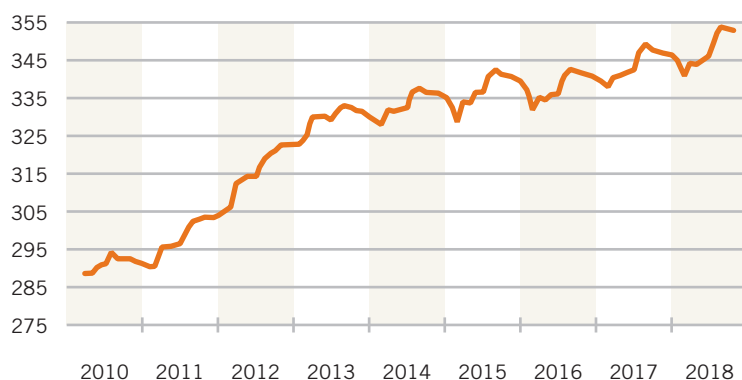


Bron: Betaalvereniging Nederland

Sparen

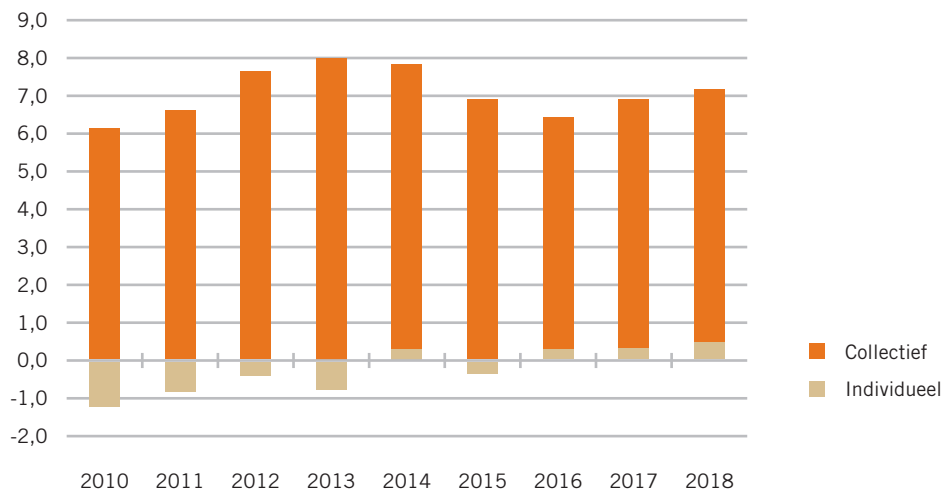
Nederlandse huishoudens hebben in totaal zo'n 350 miljard euro op spaarrekeningen staan ('vrije besparingen'). Dat is de afgelopen jaren toegenomen. Nederlanders sparen daarnaast vooral via verplichte collectieve regelingen voor pensioen. In 2018 werd gemiddeld 8% van het beschikbaar inkomen gespaard; ruim 7% hiervan via collectieve besparingen (pensioen).

Spaargeld Nederlandse huishoudens (in miljarden euro's)



Bron: DNB

Collectieve en individuele besparingen als % van het beschikbaar gezinsinkomen



Bron: CPB

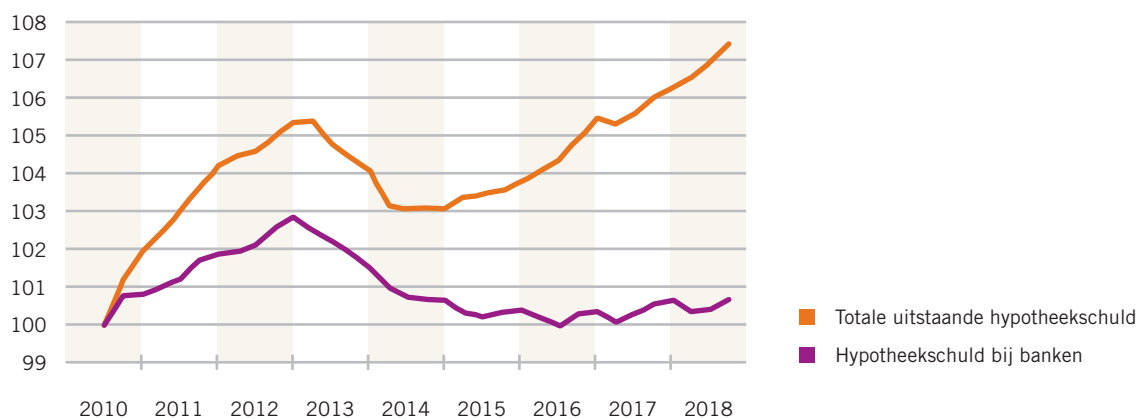
De hoge verplichte besparingen hebben een keerzijde. Nederland kent door de relatief lage beschikbare huishoudensinkomens en hoge collectieve besparingen relatief lage vrije besparingen. Dat is ook een van de redenen van onze relatief kleine particuliere beleggersmarkt. Dat is terug te zien in de samenstelling van het vermogen bij Nederlandse beleggingsinstellingen. Van de ruim 860 miljard aan toevertrouwde middelen, is 660 miljard euro belegd via pensioenfondsen. Dat is meer dan 75%. We voorzien een toekomst waarin een grotere verantwoordelijkheid komt te liggen bij mensen zelf, om te sparen voor hun oude dag. Banken willen daar graag een centrale rol in spelen.

Wonen

Grootste financier, aandeel dalend

De totale hypotheekschuld is de afgelopen 8 jaar gegroeid, het aandeel van de banken daarin is echter gedaald. Wel blijven de Nederlandse banken de belangrijkste financier op de woningmarkt. Ongeveer 75% van de uitstaande hypotheek in Nederland is verstrekt door Nederlandse banken. In 2010 was dit nog 80%.

Ontwikkeling totale hypotheekschuld en hypotheekschuld bij banken (indexcijfers, 2010=100)



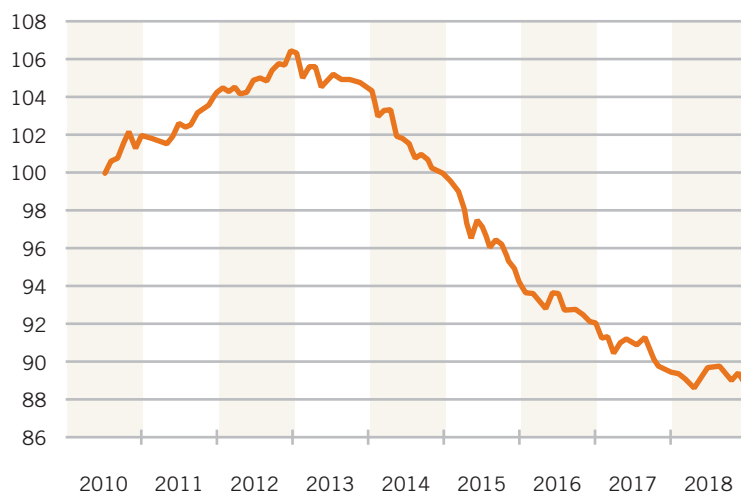
Bron: CBS en DNB, bewerking NVB

Kredietverlening aan bedrijven

Groei

In de jaren na de economische neergang daalde het uitstaande krediet bij ondernemingen. Het uitstaand kredietvolume kwam in 2018 gemiddeld hoger uit dan in 2017. In totaal hebben Nederlandse banken op dit moment circa 260 miljard euro geleend aan ondernemingen in Nederland. Banken hebben een cruciale rol te spelen in het voorzien van krediet aan het mkb.

Uitstaand kredietvolume totaal bedrijfsleven (indexcijfers, jan. 2010=100)



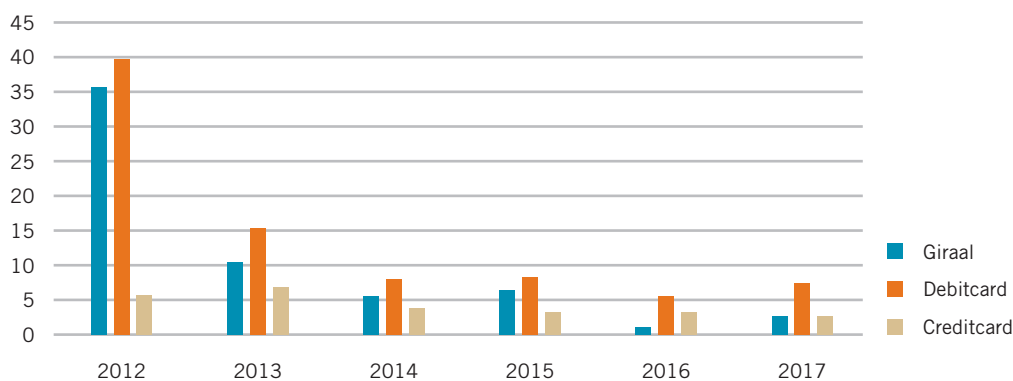
Bron: DNB

Veiligheid en vertrouwen

Veiligheid

Banken hebben een maatschappelijke rol en spelen gezien hun (informatie)positie een cruciale rol in het aanpakken van witwassen en terrorismefinanciering. Banken en hun klanten krijgen daarnaast regelmatig te maken met fraude en andere vormen van financieel-economische criminaliteit, zoals fraude in het betalingsverkeer, hypotheek- en vastgoedfraude en plofkraken. Door technische maatregelen en samenwerking met de politie daalde de totale schade door fraude in het betalingsverkeer. Bestrijding van fraude en plofkraken blijft een belangrijk aandachtspunt. Klanten waarden de beveiliging van elektronisch bankieren en betalen gemiddeld met een score van 7,8. De niet-bancaire fraude, zoals Marktplaatsfraude en factuurfraude, neemt jaarlijks toe, terwijl de fraude bij het internetbankieren steeds verder afneemt.

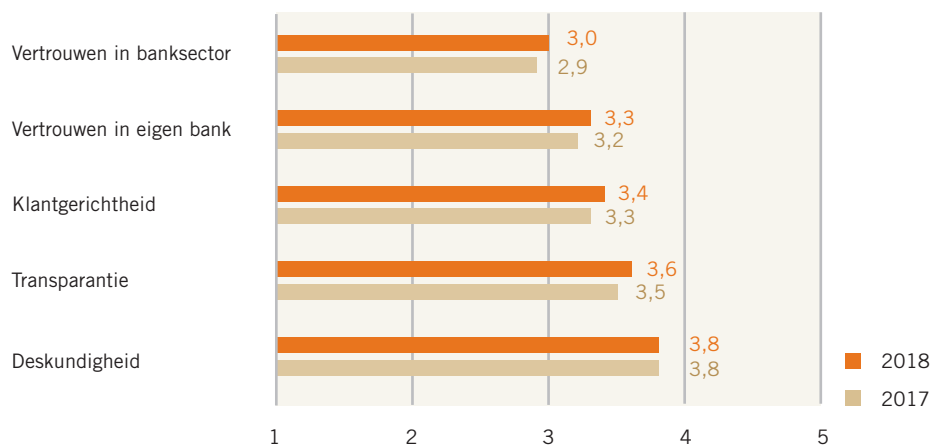
Fraudeschade in het betalingsverkeer (in miljoenen euro's)



Bron: NVB/BVN

Klanten

Uit onafhankelijk consumentenonderzoek voor de Vertrouwensmonitor Banken blijkt dat het consumentenvertrouwen in de bankensector in 2018 weer licht is gestegen. Net als het vertrouwen van de consument in de eigen bank. Op een schaal van 1-5 werden onderstaande scores gegeven.



2 Wat zijn onze uitdagingen?



Data
Fintech
Artificial Intelligence
Digitalisering
Altijd en overal verbinding
Technologische realiteit
Internet of things
Privacy

Vergrijzing
Verstedelijking
Meer vrije tijd
Demografische verschuiving
Toename eenpersoonshuishoudens
Sociale onzekerheid
Immigratie

Energiebesparing
Van bezit naar gebruik
Investeringsopgaven
Verduurzaming
Veranderende consumptiepatronen
Circulariteit grondstoffen
Nieuwe energiebronnen

Brexit
Flexibilisering arbeidsmarkt
Opdracht- en deeleconomie
Nederland in Europa
Decentralisering overheidstaken
Versplintering politiek
Individualisering

Regulering en zelfregulering



Kees van Dijkhuizen – bestuursvoorzitter ABN AMRO

‘Nederlandse banken staan er veel sterker voor en vernieuwen volop, maar zijn tegelijkertijd onderdeel van een zeer competitief ecosysteem dat landsgrenzen ontstijgt.’

Waar komen we vandaan?

- Enorme groei financieel systeem en te grote verwevenheid banken en overheid
- Onvoldoende contact tussen sector en stakeholders
- Geen gesprek over de toegevoegde waarde van de sector met politiek en maatschappij
- Sector heeft internationaal gezien vooruitstrevende initiatieven genomen op het terrein van gedrag en cultuur, in de vorm van de Code Banken, de bankiers-eed en tuchtrecht

Wat is onze uitdaging?

- Open gesprek met politiek en maatschappij over ontwikkeling van het ecosysteem en de verwachtingen vanuit de samenleving
- Vernieuwing sector toont zich in dienstverlening en doorzetten op cultuur en gedrag
- Nederland is een open economie, belang bij goede toegang zonder nationale drempels
- Uniform regelgevend kader: doorzetten toezicht, resolutie, depositogarantie op Europese leest
- Sterke en stevige banken, maar ook oog voor internationaal speelveld met niet-bancaire concurrenten en maatvoering in verschillende regulerende kaders



Kirsten Konst – lid groepsdirectie Rabobank en voorzitter Commissie Zakelijke Dienstverlening

‘Banken willen een goede dienstverlening leveren aan klanten. De sector heeft zich daar vol aan gecommitteerd met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.’

Nederland in Europa

Waar komen we vandaan?

- Toenemend kritiek op Europa en polarisering in publiek debat
- Discussie over de gewenste mate van solidariteit binnen de eurozone
- Vragen over democratische legitimiteit Europese samenwerking
- Discussie over toegevoegde waarde van internationale samenwerking en geopolitieke onrust
- Onduidelijkheid over de gevolgen van de Brexit

Wat is onze uitdaging?

- Europa is politiek verdeeld, maar heeft gezamenlijk te concurreren in een wereldwijd speelveld
- Herstel van vertrouwen door bankenunie, risico op staatssteun verder terugbrengen
- Nederland heeft een open economie en de impact van de Brexit is voor ons groot. Nederland heeft belang bij de doorontwikkeling naar een Europese thuismarkt
- Zorgen over het vestigingsklimaat voor (financiële) ondernemingen
- Implementatie Basel 3.5



Dick Klaasse – Rabobank Markets Global Head Markets Trading en voorzitter Commissie Financiële Markten

‘De gevolgen van Brexit op financiële markten kunnen we op voorhand niet volledig overzien, terwijl het goed functioneren van de Europese markt voor Nederland van groot belang is.’



Auke Leenstra – Citi Country Officer, Head of Banking Benelux en voorzitter Foreign Bankers' Association (FBA)

‘Dit is het moment om de aantrekkelijkheid van Nederland te bewijzen, voor zowel oude als nieuwe bedrijven. We doen het goed, maar moeten het nog beter doen.’

Digitalisering



Hanneke Dorsman – General Counsel and Company Secretary
ABN AMRO en voorzitter Commissie Juridische Zaken

‘Onze maatschappij verandert volop door de internationalisering en digitalisering. Onze rechtsorde past zich daar geleidelijk op aan, want ook in een meer internationale en digitale wereld moet duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is.’

Waar komen we vandaan?

- De klant heeft toenemende behoefte aan innovatie: wil meer digitaal, meer gemak en snelheid, meer transparantie en dat tegen lage kosten
- Veel vragen en discussies over privacy, want hoe wil de klant omgaan met zijn persoonlijke gegevens en wat is de rol van de bank? Zo is de Payment Service Directive 2 een drijfveer voor innovatie en geeft gelijk zorg bij klanten over de veiligheid van hun persoonlijke informatie
- Ethiek en technologie zijn onlosmakelijk verbonden en geven nieuwe vraagstukken: waar sta je als bank voor?

Wat is onze uitdaging?

- Vernieuwing drijft competitie: banken houden een scherpe blik op de essentie van bankieren, te weten het veilig bewaren van geld, betalingsverkeer en het verbinden van vraag en aanbod in de financiële markt
- Wat is de plek van nieuwe partijen, zoals bigtechs, in het financiële ecosysteem en is de regulering passend?
- Zorg over kunnen voldoen aan verre-gaande verplichtingen op basis van beschikbare informatie: er is veel informatie, maar kunnen en willen we als samenleving ook de verbanden daadwerkelijk leggen



Mariëlle Lichtenberg – lid groepsdirectie Rabobank en
voorzitter Commissie Consumentenzaken

‘Onze diensten moeten voor iedereen toegankelijk zijn, dus ook voor de kwetsbare groepen. Technologie biedt ons de mogelijkheid om nog beter aan te sluiten bij iedere klant.’

Werkgeverschap



Sebastiaan Witkamp – Executive Director Mizuho Bank en bestuurder Werkgeversvereniging Banken

‘Digitale vaardigheden zijn niet meer weg te denken uit de samenleving. We zien dat de snelle veroudering van kennis en vaardigheden voor iedereen scholing en ontwikkeling belangrijk maakt.’

Waar komen we vandaan?

- Langjarige terugloop van werkgelegenheid: 10 jaar geleden telde de sector ruim 100.000 werknemers. Eind 2018 een kleine 70.000
- Veel reorganisaties bij alle banken
- Hoge mate van baanonzekerheid
- Hoge personeelskosten in vergelijking met bedrijfsleven
- Veel finance- en weinig technische kennis

Wat is onze uitdaging?

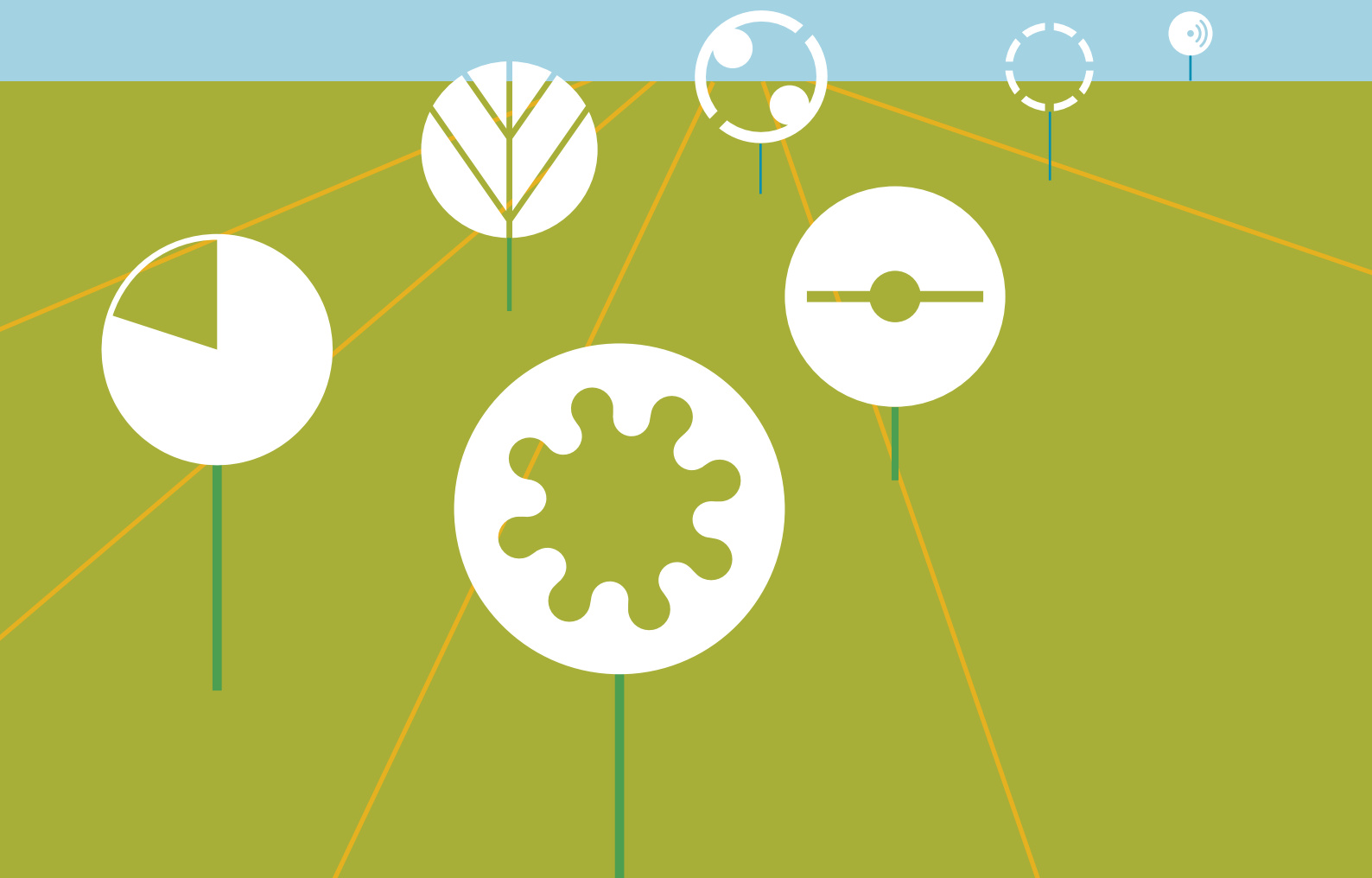
- Reputatie als aantrekkelijke werkgever
- Diversiteit in gender en culturele achtergrond
- Motivatie onder druk door restricties regulering, veranderd opleidingsniveau, specifieke competenties (o.a. ICT)
- Zeer competitief werkveld vraagt wendbare bedrijven en mensen
- Voldoende mensen met technische kennis vinden



Anja Vester – hoofd Personeelszaken BNG Bank en voorzitter Werkgeversvereniging Banken

‘De bankensector krimpt en kenmerkt zich door forse uitstroom. Terwijl er tegelijkertijd een groeiende behoefte is aan specifiek hoogopgeleid talent. Het is een forse uitdaging om binnen dit spanningsveld een aantrekkelijke werkgever te zijn.’

3 Onze inzet op maatschappelijke thema's





Duurzaamheid

De Nederlandse bankensector wil vanuit hun zijn rol volop bijdragen aan de verduurzaming van de samenleving: wij financieren vanuit een missie waarin duurzaamheid belangrijk is, zijn facilitator en aanjager van de transitie naar een CO₂-neutrale samenleving en een circulair economisch systeem. De sector wil als financieel dienstverlener vooruitstrevend en uitdager zijn, in het bijzonder op thema's uit de Sustainable Development Goals (SDG's) waar zij het meeste verschil kunnen maken.

Acties en resultaten tot nu toe

- IMVO-convenant
- Green Deal/Expertisecentrum financiering duurzame energieprojecten
- Akte Financiering Zonnepanelen
- Verduurzaming vastgoed (o.a. versnelde verduurzaming kantoren)
- Gemeenschappelijke principes voor de financiering van circulaire bedrijven
- CEO Klimaatstatement
- Spitsbergen Ambitie
- Duurzaam en verantwoord beleggen
- Meetmethoden voor klimaatimpact (o.a. PCAF)

Onze ambitie

1 *Duurzame competitie*

De sector wil in Nederland samen met klanten en andere stakeholders de verduurzaming van onze economie en samenleving vormgeven. In internationale context wil de sector voortrekker zijn van de integratie van duurzaamheidsaspecten in financiering, bijvoorbeeld op het terrein van mensenrechten.

2 *Klimaatakkoord*

Banken dragen bij aan de realisatie van het Klimaatakkoord: door de klimaatimpact van financieringen en beleggingen zichtbaar te maken en door consumenten en bedrijven te helpen hun klimaatimpact terug te dringen. Dat doen we onder meer door concrete oplossingen te bieden voor financieringsvraagstukken en door slimmer samen te werken met klanten, overheden en andere financiële instellingen.

3 *Circulaire economie*

Wij zijn aanjager van initiatieven om te komen tot een economie waarin materialen maximaal worden hergebruikt en het gebruik van grondstoffen tot een minimum wordt beperkt. Nieuwe businessmodellen zijn nodig en dat betekent ook iets voor de financiering.

Aandachtspunten

Echte vooruitgang op duurzaamheid vereist niet alleen een financiële sector die dat structureel ondersteunt, maar ook goede samenwerking, met zowel klanten en overheden (nationaal en regionaal – denk aan de gemeentelijke energiestrategieën) als andere financiële instellingen.



Digitale banken

Digitale en mobiele dienstverlening is de nieuwe norm voor veel klanten. Wij willen als sector innovatief inspelen op deze veranderende klant-behoefte. Technologie is de katalysator van grenzeloze beschikbaarheid en inzet van informatie, maar niemand kan daarvan vooralsnog de maatschappelijke implicaties overzien. Banken mogen rekenen op het vertrouwen van hun klanten – ook bij het beheer en gebruik van persoonsgegevens. Wij willen van toegevoegde waarde zijn als betrouwbare partij voor klant en samenleving.

Acties en resultaten tot nu toe

- Mobiel bankieren vervangt internetbankieren
- Digitale hypotheekaanvraag
- Online identificeren bij derden via de bank (iDIN)
- Open betaaldata faciliteren (PSD2)
- Online vermogensbeheer
- Financieel overzicht en inzicht
- Peer-to-peer betaal-apps
- Gebruik video call met klanten
- Maatschappelijke discussies over gebruik van data

Onze ambitie

1 *Dialogo over informatietechnologie*

Informatie komt op alle plekken in de samenleving op en technologie maakt dat deze informatie door iedereen meer wordt gebruikt. Wij willen bijdragen aan de maatschappelijke dialoog hierover en het voortouw nemen in het gebruik van informatie en informatietechnologie bij financiële dienstverlening.

2 *Banken als vertrouwd digitaal platform*

Banken verbinden partijen in een nieuw ecosysteem, waarin steeds meer niet-financiële partijen digitaal verbonden zijn. Banken werken steeds meer samen met bigtechs, fintechs en andere spelers en willen in dit ecosysteem een betrouwbare partij zijn voor de data en identiteitsgegevens van de klant.

3 *Online 'rechtsorde'*

Het gebruik van algoritmes en artificial intelligence kan leiden tot ethische vraagstukken. Welke randvoorwaarden stellen we aan in- of exclusie van personen en het gebruik van data? Ook in een digitale wereld moet duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Wij willen actief bijdragen aan de vele vraagstukken en het voortouw nemen in de ethische vragen die hierbij opkomen.

Aandachtspunten

Nu steeds meer data gegenereerd wordt, nemen de verwachtingen van mogelijkheden bij de klant en samenleving als geheel toe. Dit verandert de betekenis van privacy en mogelijk ook de zorgplicht van financiële dienstverleners.

Veiligheid

Wij willen bijdragen aan een fysiek en digitaal veilige samenleving. Banken dragen bij aan de aanpak van financieel-economische criminaliteit en zullen daarbij hun rol als poortwachter en hoeder van het financiële systeem optimaal vervullen. Wij gaan meer samenwerken met politie en justitie om onze klant beter te kennen en verdachte transacties op te sporen. Het borgen van de cybersecurity is de hoeksteen van de moderne bank. Banken spelen gezien hun (informatie)positie een cruciale rol in het aanpakken van witwassen en terrorismefinanciering.

Acties en resultaten tot nu toe

- Financial Intelligence Unit-samenwerking aanpak van witwassen en terrorismefinanciering
- Taskforce Terrorismefinanciering
- Stichting Fraudebestrijding Hypotheken: hypotheekfraude
- Convenant Hennepteelt
- Brochure over bankzaken sekswerkers
- Crisis-infrastructuur banken/DNB/minfin (bv bij DDoS-aanvallen)
- Threat Intelligence Based Ethical Red Teaming (TIBER)

Onze ambitie

1 Verbeteren transactiemonitoring en klantscreening bij hoog-risicoklanten

Dat doen banken door het onderzoeken van onderlinge samenwerkingsmogelijkheden.

2 Vergroten cyber resilience

Het waarborgen van digitale veiligheid vergt steeds meer aandacht. Overheden, instellingen en bedrijven, waaronder ook banken, investeren veel tijd en geld om hun digitale veiligheid op peil te houden. Dat gaat de komende jaren ook niet verminderen. Zo gaan banken door met het weerbaarder maken van hun systemen, onder meer door actief relevante dreigingsinformatie uit te wisselen en hun systemen te versterken naar aanleiding van de testen in het kader van het TIBER-project van DNB.

3 Samenwerken met overheden

Banken streven ernaar om de poortwachtersfunctie zo effectief mogelijk in te vullen. Met jaarlijks ruim zes miljard betalingsverkeertransacties is dat een grote opgave. Er zijn kansen om de publiek-private samenwerking te versterken, maar ook om de samenwerking tussen banken onderling te versterken, onder meer op transactiemonitoring en know-your-customer. Daar wil de sector zich voor inzetten.

Aandachtspunten

Veel van de informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de rol van poortwachter en hoeder van het financiële systeem, berust bij overheden. Privacywetgeving kan deling van deze informatie in de weg staan. Ook kent interbancaire samenwerking vanzelfsprekend mededingingsrechtelijke grenzen.



Consumenten

De sector wil de financiële weerbaarheid van haar klanten vergroten. Zo draagt de sector bijvoorbeeld actief bij aan het verminderen van de schuldenproblematiek. Ook helpt de sector klanten bij het verkrijgen van een volledig financieel overzicht. Banken introduceren nieuwe producten die aansluiten bij de behoefte van de klant. Ook zet de sector zich in voor meer financieel inzicht bij jongeren en kinderen. Immers: jong geleerd, is oud gedaan.

Acties en resultaten tot nu toe

- Bank voor de klas, Wijzer in geldzaken, jaarlijks 4.000 gastlessen
- Campagne Aflossingsblij
- Stakeholderverkenning Verwerking Persoonsgegevens
- Hypothekenportal
- Jaarlijks onderzoek naar consumentenvertrouwen
- Maatschappelijk Forum over schulden, met specifieke doelgroepen jongeren en ouderen
- Hypermodern en innovatief betalingsverkeer (innovaties zoals contactloos betalen, geo-blocking en instant payments)
- Vooringevulde Aangifte (VIA)

Onze ambitie

1 *Wegwijs, inzicht en overzicht in financiële dienstverlening*

Wij willen onze inspanningen op inzicht en overzicht voor klanten vergroten. Wij bieden toegankelijke informatie over bijvoorbeeld betalingen, hypotheek en als de klant dat wil over zijn of haar financiële situatie. Op een verantwoorde wijze particulieren toegang geven tot beleggen. Voor kinderen en jongeren gaan we door met onze samenwerking met de overheid in Bank voor de klas.

2 *Samenwerking op preventie en vroegsignalisering bij schulden en misbruik*

Proactieve houding bij (naderende) problemen bij klanten, proactief partner in brede maatschappelijke schuldenagenda door vroegsignalering, uitvoering bestuurlijke afspraken aanpak financieel misbruik ouderen.

3 *Opkomen voor de belangen van de klant*

Het voeren van een maatschappelijke discussie over de betaalbaarheid van de woningmarkt van de toekomst. Banken benaderen kwetsbare klanten actief, bijvoorbeeld over de aflossingsvrije hypotheek. Kennis inzetten om mee te denken over betaalbare oplossingen voor het verduurzamen van woningen.

Aandachtspunten

Er wordt steeds meer van klanten verwacht en gevraagd. Door de digitalisering is er ook veel meer mogelijk, maar dat maakt het niet altijd overzichtelijker voor de klant. PSD2 biedt veel kansen voor klanten, maar het is belangrijk dat klanten bewust omgaan met het delen van hun persoonsgegevens.

Ondernemers

Banken willen de natuurlijke partner van ondernemers zijn én blijven bij het realiseren van hun ambities. Het midden- en kleinbedrijf is de motor van de Nederlandse economie. Verantwoorde kredietverlening en een goede dienstverlening aan het mkb zijn kerntaken voor banken. De sector draagt vanuit de eigen mogelijkheden en in samenwerking bij aan een beter ondernemingsklimaat en het invullen van nationale financieringsopgaven.

Acties en resultaten tot nu toe

- Dialoogbijeenkomsten met het mkb
- Mkb Top 2016
- Nationale Financieringswijzer
- Gedragscode Kleinzakelijke Financiering
- Geschillenbeslechting (Kifid) toegankelijk voor kleinzakelijke financiering
- Onderzoeken bijzonder beheer

Onze ambitie

1 Investeringsvermogen mkb

Inzicht in de ontwikkeling van het investeringsvermogen van het mkb is belangrijk voor ondernemers en de Nederlandse economie. Wij nemen het initiatief voor een analyse en een brede dialoog hierover. Wij willen zakelijke klanten bijstaan in het tijdig aangaan van structurele uitdagingen.

2 Kleinzakelijke financieringsmarkt

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering is leidraad in de dienstverlening aan het mkb. Wij zullen de toepassing en goede werking van de gedragscode monitoren. We stimuleren de financiële educatie van ondernemers en ondersteunen het aanbod en de professionalisering van alternatieve financiers.

3 Samenwerking nationale financieringsopgaven

Banken zetten zich samen in voor een gezond ondernemingsklimaat, met een breed aanbod aan financieringsmogelijkheden. Nederland heeft de komende jaren grote uitdagingen op het terrein van klimaat en energie. Wij willen bijdragen aan de nationale financieringsopgaven die hiermee gepaard gaan. Dat doen wij met kennis, expertise en financiering. Ook steunen wij de oprichting van de Nederlandse financierings- en ontwikkelingsinstelling Invest-NL.

Aandachtspunt

De sector wil een snelle en zorgvuldige afronding van het Uniform herstell kader rentederivaten mkb.



© Januari 2019
Nederlandse Vereniging van Banken
Gustav Mahlerplein 29-35
1082 MS Amsterdam
020 550 28 88
www.nvb.nl