

Grote veranderingen, nieuwe kansen

Middellange termijnagenda van de Nederlandse bankensector voor 2019 en verder

Banken zijn er voor klanten – voor consumenten en bedrijven. Waar onze dienstverlening beter moet, dan werken we daar hard aan. We willen én kunnen als sector bijdragen aan de transitie naar een duurzame economie. We willen onze rol als poortwachter van het financiële systeem versterken, in nauwere samenwerking met alle betrokken partijen. Want onze ambitie is: een sector zijn die bijdraagt aan de stabiliteit van het financiële stelsel en aan – duurzame – economische groei en welvaart. Onze middellange termijnagenda gaat over de uitdagingen en de koers van de banken in Nederland.

Onze uitdagingen

Regulering en zelfregulering

- Uniformiteit van Europese regelgeving.
- Open dialoog met de samenleving over reputatie, cultuur en gedrag.
- Oog voor een internationaal speelveld, ook met nieuwe spelers (fintech en bigtech).

Nederland in Europa

- Gezamenlijk Europees optrekken, zowel wereldwijd als in Europa, ondanks Europese verdeeldheid.
- Goed vestigingsklimaat voor ondernemers.

Werkgeverschap

- Het bijhouden van kennis en vaardigheden op het vlak van digitale en technische vraagstukken.
- Banken als aantrekkelijke werkgever, met een wendbare organisatie en wendbare mensen.
- Diversiteit in de organisatie in gender en culturele achtergrond.

Digitalisering

- Een zich snel ontwikkelend nieuw ecosysteem van financiële dienstverleners.
- Duidelijkheid over de plek van nieuwe spelers in het financiële systeem en in regulering.
- Zorgvuldige omgang met big data.



Onze ambities

Duurzaamheid

Wij financieren vanuit een missie waarin duurzaamheid belangrijk is. We zijn facilitator en aanjager van een CO₂-neutrale samenleving en een circulaire economie.

- **Duurzame competitie:** nationaal en internationaal samenwerken en concurreren met klanten, bedrijven en wetgevers om duurzaam financieren te bevorderen.
- **Klimaatakkoord:** zichtbaar maken van de klimaat-impact van financieringen en beleggingen.
- **Circulaire economie:** aanjagen van initiatieven op nieuwe businessmodellen en financiering die uitgaat van hergebruik van materialen en zorgvuldige inzet van grondstoffen.

Consumenten en ondernemers

Banken willen de financiële weerbaarheid van consumenten vergroten en opkomen voor de belangen van de klant. We willen ondernemers helpen bij het realiseren van hun ambities.

- **Inzicht en overzicht:** extra inzetten op toegankelijke informatie over producten en diensten en op de eigen financiële situatie van de consument. Financiële educatie is belangrijk.
- **Samenwerking op schulden en financieel misbruik:** consumenten proactief benaderen en samenwerken met partners ter voorkoming van schulden en financieel misbruik van ouderen.
- **Investeringsvermogen mkb:** dialoog over de ontwikkeling van het investeringsvermogen van het mkb. We willen goed en tijdig kunnen inspringen op de kansen die ondernemers zien.
- **Samenwerking op nationale financieringsopgaven:** bijdragen aan de financieringsopgaven die horen bij een duurzame economie met onze kennis, expertise en financiering.

Digitale banken

Wij willen innovatief inspelen op de klantbehoeften in digitale en mobiele dienstverlening. Onze toegevoegde waarde is die van betrouwbare partij voor de omgang met gegevens en technologie.

- **Dialogo over informatietechnologie:** bijdragen aan de maatschappelijke dialoog en het voortouw nemen in het gebruik van informatietechnologie bij financiële dienstverlening.
- **Banken als vertrouwd digitaal platform:** voor de gegevens van onze klanten. We willen partijen verbinden in een nieuw financieel ecosysteem.
- **Online rechtsorde:** actief bijdragen aan een passend juridisch kader en aan de dialoog over ethische vraagstukken bij gebruik van moderne informatietechnologie.

Veiligheid

We willen veilige banken zijn die bijdragen aan een fysiek en digitaal veilige samenleving. In het financiële systeem zullen wij als poortwachter meehelpen aan minder (financiële) criminaliteit.

- **Verbeteren transactiemonitoring en screening hoog-risicoklanten:** onderzoeken hoe we deze processen verder kunnen verbeteren.
- **Vergroten cyberresilience (weerbaarheid):** actief uitwisselen van relevante dreigingsinformatie met andere partijen en onze systemen versterken.
- **Samenwerken met overheden:** goed vervullen van onze poortwachtersfunctie en daarin – gezien de 6 miljard betaaltransacties per jaar – meer samenwerking zoeken als banken onderling, maar ook met overheden.

Onze middellange termijnagenda staat op nvv.nl.