

Bank Wereld



Gisella van Vollenhoven (DNB) en
Eelco Dubbeling (NVB) over het nieuwe
uniforme toezicht op de Europese
banken

FinTech ambassadeur Willem
Vermeend: De klant wordt koning
dankzij nieuwe technologie

Het belang van klachten in bijzonder
beheer

Je geld is er veilig en je privacy heilig

‘Bankfraude naar nul’, luidde onlangs de openingskop van de Telegraaf. Het adagium ‘goed nieuws is geen nieuws’ (afgeleid van het gezegde ‘geen nieuws is goed nieuws’) werd hiermee gelogenstraft. Het goede nieuws was dat de fraude met internetbankieren vier jaar geleden nog goed was voor een schade van tientallen miljoenen euro’s per jaar door phishing en skimming, het afgelopen halfjaar nog slechts anderhalve ton bedroeg. Een compliment voor de ‘speurneus’ van de betrokken banken en hun klanten, die beter opletten en zich niet snel meer laten misleiden. De campagne ‘Hang op, klik weg, bel uw bank’ (en ‘verstuur nooit uw betaalpas’) betaalt zich uit.

Ons betalingsverkeer is een goed voorbeeld van wat goed gaat in de bankensector. Het Nederlandse betalingsverkeer is goedkoop, efficiënt en gemakkelijk. Je gaat het extra waarderen als je buiten ons land met vakantie bent geweest, en dan hoeft je niet eens ver te gaan. Denk aan het gemak van pinnen op elke locatie, ‘Klein bedrag, pinnen mag’, contactloos betalen, betalen met je mobiel en iDEAL. Er is volop innovatie in de bancaire dienstverlening en daar zijn we blij mee. Tegelijk herstelt het algemene vertrouwen van consumenten in banken zich maar langzaam, en dat is begrijpelijk. Niet zelden hoor je dat banken een toontje lager moeten zingen en een extra maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben vanwege het verleden. Incidenten die kunnen leiden tot reportages in consumentenprogramma’s helpen daar niet bij. ‘Zie je wel, daar heb je ze weer’, is dan een veelgehoorde reactie. Of het nu helemaal waar is of niet. Het is belangrijk dat de banken hierover communiceren en transparant zijn over de klanten en hun dienstverlening.

Misschien keert het tij wat sneller dan we nu denken. Natuurlijk moeten banken in de eerste plaats zorgen voor excellente dienstverlening. Daarnaast groeit in de samenleving het onbehagen over het verlies aan privacy door social media, internetgedrag en het gebruik van bepaalde telefoons en tablets. Laat staan als grote electronicabedrijven zich op de betaalmarkt gaan storten. Dan is de bank zo slecht nog niet. De bank is een ‘digitale kluis’; je geld is er veilig, de fraude sterk verminderd en je privacy heilig. Daar maken wij ons als branche sterk voor.

Column

Chris Buijink
Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken
@chrisbuijink



In BanklWereld staat geregeld een hoofdkantoor van een van de leden van de NVB in beeld. Dit keer het hoofdkantoor Van Lanschot aan de Hoge Steenweg in 's-Hertogenbosch.

Colofon

Redactieadres:
Gustav Mahlerplein 29-35
1082 MS Amsterdam
Postbus 7400, 1007 JK Amsterdam
020 550 2888
info@nvb.nl

Eindredactie: Bart van Leeuwen en Hanan Laghmouchi
Redactie: Ivo Bolluijt, Laurens Miserius, Floris Mreijen, Hubert Schokker, Willem de Vocht, Simon Zwagemakers
Fotografie: Hermien Lam, Marcel Molle
Vormgeving: Gijs Sierman, Amsterdam
Productie: Yardmen, Amsterdam



Inhoud

- 2

Chris Buijink
Column
- 4

Het belang van klachten in bijzonder beheer
Uitgelicht
- 6

Banken en DNB raken vertrouwd met Europees toezicht
Interview
- 8

Willem Vermeend: De klant wordt koning dankzij nieuwe technologie
De ontmoeting
- 12

Nieuwe portal over hypotheek
Dialoog
- 13

Harry Dekker, Media Directeur Benelux, Unilever & lid Advisory Board Vertrouwensmonitor Banken
Gastcolumn
- 14

Mark Harbers, Kamerlid VVD
Interview
- 16

Robbert van de Kar, Head International Desk UK & Ireland Rabobank
Bankmedewerker
- 17

Nieuws Den Haag en Brussel
Politiek nieuws
- 18

Kort
Korte nieuwsberichten
- 19

Recensie
- 20

Bank in contact

Het belang van klachten in bijzonder beheer

De afgelopen jaren hebben vanwege de crisis veel ondernemers te maken gekregen met de afdeling Bijzonder of Intensief Beheer van banken. In 2015 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) verkennend onderzoek gedaan naar de dienstverlening van banken aan klanten in bijzonder beheer. De toezichthouder kwam tot de conclusie dat de primaire processen bij banken op het vlak van bijzonder beheer op orde zijn, maar dat de communicatie met klanten kan worden verbeterd. Een van de punten die uit het onderzoek naar voren kwam is het belang van een duidelijk en laagdrempelig klachtproces. Gebleken is namelijk dat klanten terughoudend zijn bij het melden van klachten.¹ Dat is tegen de wens in van de banken. Eric Saris, voorzitter van de Commissie Zakelijke Dienstverlening: “Wij willen klanten juist uitnodigen om van zich te laten horen als ze ontevreden zijn over de dienstverlening van de bank of verbeterpunten voor ons hebben.”

Onvrede in bijzonder beheer Een ondernemer in bijzonder beheer voelt zich voor de toekomst van zijn bedrijf vaak afhankelijk van de bank. Dit kan spanning zetten op de relatie tussen bank en klant. De ondernemer wil graag zijn of haar bedrijf voortzetten, terwijl de bank probeert een eventueel verlies voor de klant en bank te beperken. Op het eerste gezicht lijken dit tegengestelde belangen en het is goed mogelijk dat deze lastige omstandigheden aanleiding geven voor onrust en onvrede bij de klant over de bank. Banken vinden het dan belangrijk dat klanten zich vrij voelen om hun ongenoegen te uiten en dat eventuele klachten zorgvuldig worden behandeld.

Onderzoek AFM Uit het onderzoek van de AFM kwam naar voren dat klanten denken dat het melden van een klacht weinig of geen zin heeft, of zelfs negatieve gevolgen kan hebben voor de dienstverlening. Ook de AFM roept ondernemers juist op om hun onvrede kenbaar te maken. Niet alleen kunnen individuele zaken zo worden opgelost, maar banken kunnen ook leren van de ervaringen en hun dienstverlening vervolgens verbeteren.² Volgens de AFM is een solide klachtenprocedure noodzakelijk om ‘een goede en consistente handelswijze in het belang van de klant mogelijk te maken’.

Handreiking Bijzonder Beheer Om de verbetermogelijkheden in kaart te brengen heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) adviesbureau EY gevraagd om onderzoek te doen naar de werking van klachtprocessen en de ervaringen van klanten binnen de afdeling Bijzonder Beheer. Dit onderzoek heeft de NVB aangekondigd bij de publicatie van de Handreiking Bijzonder Beheer vorig jaar september. In deze Handreiking wordt in tien punten in de kern beschreven wat een ondernemer van zijn of haar bank mag verwachten. Een van die punten is een ‘duidelijke en laagdrempelige klachtenprocedure’. Banken geven in de Handreiking aan dat iedere klant in bijzonder beheer een klacht kan indienen zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor de relatie met de bank. Daarnaast zullen banken ondernemers actief wijzen op de bestaande klachtenprocedures en zorgen voor een transparante klachtafhandeling.

Onderzoek EY De afgelopen maanden heeft EY zowel banken als klanten in bijzonder beheer ondervraagd. In totaal hebben zij meer dan 90 personen gesproken. Er zijn zowel interviews gehouden met klanten in bijzonder beheer die een klacht hebben ingediend als met willekeurige klanten in bijzonder beheer. Op die manier kan worden bepaald in hoeverre ondernemers inderdaad een drempel ervaren bij het melden van klachten. Ook heeft EY gekeken hoe de klachtprocessen van banken in het buitenland zijn vormgegeven, maar bijvoorbeeld ook in de zorgsector in Nederland. Op verzoek van de NVB is emeritus hoogleraar Bob Wessels betrokken bij de opzet van het onderzoek om zo de onafhankelijkheid van het onderzoek zoveel mogelijk te borgen. Ook is de opzet besproken met de ondernemersvertegenwoordigers en de AFM. Uit het onderzoek van EY blijkt dat het klachtenproces voor klanten in bijzonder beheer zorgvuldig is maar dat banken stappen kunnen zetten om de drempels te verlagen voor het indienen van een klacht. Dat klanten in bijzonder beheer nog regelmatig afzien van het melden van een klacht heeft vooral te maken met onbekendheid met het klachtenproces. Ook zijn er klanten die aangeven dat het melden van een klacht geen zin heeft of dat het zelfs negatieve gevolgen kan hebben voor de eigen relatie met de bank. Banken zouden dit graag anders zien.

Ze willen hun klanten zo goed mogelijk helpen en bij onvrede moeten klanten zich uitgenodigd voelen om een klacht in te dienen. Individuele klachten kunnen zo worden opgelost en doordat klanten knelpunten signaleren kunnen banken hun dienstverlening verbeteren. Banken hebben aangegeven de aanbevelingen van EY over te zullen nemen en klanten actiever uit te nodigen om een klacht in te dienen. Dit betekent onder andere dat zij klanten eerder en vaker zullen wijzen op de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Tegelijk met het bekendmaken van de uitkomsten van het onderzoek van EY is ook de evaluatie van de Handreiking Bijzonder Beheer naar buiten gebracht. Ongeveer een jaar na dato is het een logisch moment om stil te staan bij de werking van de Handreiking in de praktijk. Uit een inventarisatie onder banken komt naar voren dat alle banken aan de slag zijn gegaan met de aanbevelingen van de AFM en de Handreiking Bijzonder Beheer daarbij als richtsnoer gebruiken. Banken geven hun klanten tegenwoordig meer duidelijkheid over het doel en de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer. Ook leggen banken moeilijke beslissingen goed uit en luisteren ze naar suggesties van de klant. Op die manier worden ondernemers beter in de afwegingen van hun bank meegenomen.



1. Rapportage Bijzonder Beheer; een verkennend onderzoek naar de werkwijze van de afdeling Bijzonder Beheer van banken voor mkb-kredieten
2. Idem

Interview

Hubert Schokker

Adviseur Toezicht

Thomas Olivier

Conciso

Banken en DNB raken vertrouwd met Europees toezicht

Het Single Supervisory Mechanism bestaat in november twee jaar. DNB-divisiedirecteur Gisella van Vollenhoven en NVB-directeur Eelco Dubbeling in gesprek over de ervaringen met het nieuwe uniforme toezicht op de Europese banken.

‘Nooit meer een crisis zoals die in 2008.’ Met die gedachte werd de laatste jaren in hoog tempo de Europese bankenunie opgetuigd. In november 2014 kwamen de 130 grootste banken in de eurozone onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB). Nationale toezichthouders bleven verantwoordelijk voor de overige banken. Het Single Supervisory Mechanism (SSM) was geboren.

De invoering van het SSM was een enorm project, vertelt Gisella van Vollenhoven, sinds november 2014 directeur van de divisie Onsite toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB). Die onderzoekt bij banken specifieke risico's, zoals financiële- en IT-ri-sico's. “In de aanloop naar het SSM opereer-den we nog als zelfstandig toezichthouder. Tegelijkertijd wijzigde onze organisatiestruc-tuur ingrijpend.”

Het toezicht van DNB werd in 2014 volgens dezelfde structuur opgezet als bij de ECB

De bankenunie in het kort

De Europese bankenunie ging in novem-ber 2014 van start. De Europese banken-unie zal uiteindelijk uit vier onderdelen bestaan:

- Eén gemeenschappelijke set toe-zichtregels voor alle banken in de eurolanden.
- Single Supervisory Mechanism (SSM): bankentoezicht op Europees niveau door de ECB samen met nationale toezichthouders.
- Single Resolution Mechanism (SRM): een gezamenlijke aanpak van systeembanken die in financiële problemen raken.
- Een Europees garantiestelsel voor spaarders: elk land richt daarbij een fonds op waarin banken geld storten.



Nieuwe organisatiestructuur DNB

Om aan te sluiten bij de structuur van de ECB heeft DNB sinds november 2014 drie toezichtdivisies:

- Divisie Onsite toezicht: doet ter plekke onderzoek bij banken naar specifieke risico's, zoals financiële en IT-ri-sico's.
- Divisie Europese banken: houdt toezicht op de zeven grote banken die onder direct toezicht van de ECB vallen.
- Divisie Toezicht nationale instellin-gen: houdt toezicht op alle andere Nederlands banken, behalve op de zeven banken die onder direct toe-zicht van de ECB vallen.

(zie kader). Van Vollenhoven: “Binnen het SSM is de samenwerking intensief. We hebben veel contact met ECB-collega's in Frankfurt én met onze collega's bij nationale toezichthou-ders in de andere eurolanden.”

Uitleggen Banken zijn positief over de komst van de bankenunie en het SSM. “Er is de afgelopen twee jaar veel bereikt”, zegt Eelco Dubbeling, directeur van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). “Maar het SSM was voor de banken ook wennen”, voegt hij daaraan toe. “Banken hadden het idee dat ze te veel moesten uitleggen aan de ECB, omdat die niet altijd bekend was met de Nederlandse situatie.”

Zo kijkt de Nederlandse hypotheekmarkt af van die in veel andere landen. Hoewel in Nederland de gemiddelde uitstaande hypo-theekschuld relatief hoog is ten opzichte van de waarde van de woning (*loan-to-value*), zijn de risico's niet zo groot als in Frankfurt soms werd gedacht.

Verschillen Nederland verschilt op nog veel meer punten van andere eurolanden, heeft Van Vollenhoven ervaren. Zowel cultureel als organisatorisch. “Dat begint al bij de lunch. Wij eten een broodje kaas, waar in veel andere landen een warme maaltijd klaarstaat. En we richten ons vooral op de inhoud van de verga-dering, terwijl het voor anderen vooral om de contacten rondom de vergadering draait.” Ook op het gebied van transparantie en onder-zoeksmethodiek zijn de verschillen groot. Van Vollenhoven: “DNB deelt relatief veel informa-

Gisella van Vollenhoven

Gisella van Vol-lenhoven (1970) is sinds 1 november 2014 directeur van de divisie Onsite toezicht en ban-caire expertise van De Nederlandsche Bank (DNB). Ze begon in 2013 bij DNB als afdelings-hoofd Toezicht beleid pensioen-fondsen en verzekeraars. Van 2010 tot 2013 was ze manager Modelvalidatie Corporate Riskmanagement bij ING Groep en van 2006 tot 2010 directeur Credit Riskmanagement ING Retail Nederland. Ze studeerde Actuariële Wetenschappen aan de Universiteit van Amsterdam.



Eelco Dubbeling

Eelco Dubbeling (1975) is sinds 1 september 2014 directeur van de Nederlandse Ver-eniging van Banken (NVB). Vanuit die functie zit hij ook in het adviserend panel van DNB. Daarin bespreekt DNB de begroting voor het toezicht met de instellingen die onder toezicht staan. Dubbeling werkt sinds 2007 bij de NVB. Daarvoor had hij verschillende func-ties op het snijvlak van bedrijfsleven en politiek. Hij werkte onder meer bij Trans-port en Logistiek Nederland en bij ABN AMRO. Hij studeerde Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.



tie met de banken. De afstand tussen toezicht-houder en sector is in andere landen groter.”

Dataverzoeken Een van de grote veranderin-gen voor banken is dat zij vaak data moeten aanleveren bij zowel DNB als bij de ECB. Dat levert soms frustraties op, zegt Dubbeling: “De deadlines voor het leveren van informatie zijn kort en het kan maanden duren voordat banken reactie uit Frankfurt krijgen.” Ook de afstemming tussen ECB en DNB leidde tot veel extra verzoeken aan de banken. “De banken zouden op termijn in het kader van het SSM-toezicht het liefst alleen met de ECB te maken hebben.” Van Vollenhoven beaamt dat het aantal data-verzoeken is toegenomen. “Daarom bekijken we of één partij de verzoeken kan coördineren. We kunnen dan vooraf nagaan welke infor-matie we al hebben. En banken hebben één aanspreekpunt.” Zij ziet ook voordelen van het intensieve verzamelen van data. “De kwaliteit van informatie is de laatste twee jaar omhoog gegaan. Dat is ook waardevol voor de bedrijfs-voering van banken.”

Kosten Daarnaast betaalt de financiële sector de kosten voor het toezicht nu zelf. Die zijn de afgelopen jaren flink toegenomen, doordat banken zowel voor het toezicht door de ECB als DNB betalen, zegt Dubbeling. “Het is vaak onduidelijk welk deel van de kosten door de ECB en welk deel door DNB wordt gemaakt. Banken willen graag meer inzicht in de verde-ling van de kosten.” Die mogelijkheden zijn er volgens Van Vollen-

hoven. In het adviserend panel bespreekt DNB jaarlijks de begroting voor het toezicht met de financiële sector. Van Vollenhoven: “Doelma-tigheid is voor ons het belangrijkste. Maar we moeten natuurlijk ook kunnen uitleggen waar de kosten voor toezicht naartoe gaan. We gaan dat voortaan duidelijker aangeven in onze begroting.”

FinTech Het toezicht zal de komende jaren nog meer veranderingen ondergaan, stellen Van Vollenhoven en Dubbeling. Door de komst van nieuwe technologiegedreven spelers in de financiële sector verandert het bedrijfsmodel van traditionele banken. Dubbeling: “Banken moeten veel meer kiezen hoe ze zich willen profileren. Misschien nemen FinTech-bedrij-ven sommige delen van de dienstverlening over.” Door de opkomst van FinTech is er bij het toezicht meer aandacht voor bedrijfsmodellen, zegt Van Vollenhoven. “We onderzoeken bij-voorbeeld wat de gevolgen zijn voor banken als ze het betalingsverkeer kwijtraken. Maar we kijken ook naar nieuwe toetreders: hoe verdie-nen ze hun geld en is hun IT-omgeving stabiel en betrouwbaar? Daarvoor moeten we nieuwe kennis in huis halen.” Het bankentoezicht moet de komende jaren volwassen worden. Dat kost tijd met zo veel landen. Toch is Van Vollenhoven optimistisch over verdere harmonisatie. “We groeien toe naar één manier van toezicht houden.”

De ontmoeting

Floris Mreijen

Bestuurssecretaris

Thomas Olivier

Conciso

De Nederlandse financiële sector moet de investeringen in nieuwe technologie snel opvoeren, zegt FinTech-ambassadeur Willem Vermeend. En samenwerken met groene technologiebedrijven. “We kunnen marktleider klimaatfinanciering worden.”

Willem Vermeend

Willem Vermeend, internet ondernemer en investeerder in tech-start-ups, werd in maart 2016 door de ministers van Financiën en Economische Zaken benoemd tot FinTech-afgezetant. Naast ondernemer is Vermeend deeltijd hoogleraar Economie 4.0, commissaris bij verschillende bedrijven en auteur van een groot aantal boeken op het terrein van economie en nieuwe technologie (www.smartindustryboek.nl, www.internetot.nl). In de periode 1984-2002 was Vermeend actief in de Haagse politiek, als Tweede Kamerlid, staatssecretaris van Financiën en minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De klant wordt dankzij nieuwe technologie Vermeend: koning

Hij is de schakel tussen politiek, toezichthouders, FinTech-start-ups en gevestigde financiële partijen. Willem Vermeend werd begin dit jaar door de ministers van Financiën en Economische Zaken benoemd tot FinTech-afgezetant. Hij wil Nederland op de kaart zetten als centrum voor financiële vernieuwing.

Onze uitgangspositie is goed, zegt Vermeend, internetondernemer en bijzonder hoogleraar Economie 4. “Nederland heeft een goed fiscaal klimaat en een sterke financiële sector, en is toonaangevend op het gebied van pensioenen en accountancy.” Maar volgens hem is er geen seconde te verliezen. Technologische ontwikkelingen gaan in een moordend tempo en de Nederlandse financiële sector ligt bepaald niet voorop als het gaat om digitalisering, kunstmatige intelligentie, big data, robotisering en technologieën als blockchain (zie kader). Vermeend: “Banken en pensioenfondsen maken veel te weinig gebruik van nieuwe technologieën. Terwijl er mooie kansen liggen. De sector kan technologie inzetten om de klant in alle opzichten centraal te stellen en het vertrouwen terug te winnen. Klanten willen altijd en overal geholpen worden. Ze zoeken naar gemak, aandacht en snelheid. Dankzij technologie kan onze financiële sector zulke dienstverlening op topniveau leveren. Dat is ook interessant voor het buitenland.”

Nederland loopt achter? “In de Verenigde Staten zijn de ontwikkelingen op FinTech-gebied al veel verder, maar ook andere Europese landen zoals Duitsland en Groot-Brittannië lopen op ons voor. En Aziatische landen zijn bezig met een inhaalslag. Eigenlijk is de hele wereld onze concurrent. Het tempo moet omhoog.”

Hoe komt het dat we achter lopen? “Regelgeving is één oorzaak. In Groot-Brittannië kun je veel sneller een bedrijf opstarten dan in Nederland. Daar kunnen we nog wat van leren. Financiering vormt ook een obstakel. Er zijn genoeg start-ups met goede ideeën. Dat is hartstikke mooi, maar we hebben doorgroeiers nodig. Bedrijven die een idee verder weten te brengen. Zij komen vaak lastig aan voldoende doorgroei financiering.”

Dat klinkt niet gunstig voor de ontwikkeling van FinTech in Nederland

“Ik ben hoopvol gestemd. Toezichthouders De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) hebben de handen bijvoorbeeld ineengeslagen. Ze hebben samen een loket geopend waar partijen terecht kunnen met vragen over regelgeving en toezicht. Ze gaan ook in gesprek met de financiële sector en met FinTech-start-ups. Zulke initiatieven kunnen innovatie aanjagen.”

Hoe kunnen gevestigde partijen in de financiële sector het innovatietempo verhogen?

“Banken en andere financiële instellingen moeten niet alleen gebruik maken van Fintech-bedrijfjes, maar ook zelf in eigen huis innovatieve technologische toepassingen ontwikkelen. Banken die digitalisering en technologie omarmen en creativiteit onder hun personeel stimuleren, hebben de meeste kans van slagen. Dat zie ik keer op keer. In Nederland en daarbuiten. Er wordt te veel nadruk gelegd op het belang van FinTech-start-ups. Het is een misvatting dat grote partijen kennis kunnen inkopen door start-ups over te nemen. Start-ups hebben vaak nog geen klanten en ze hebben een heel andere cultuur.”



Blockchain

Blockchain is de datastructuur achter de virtuele munt bitcoin. Het is een gedeelde online database die (tot nu toe) niet te kraken is. Daarin leggen partijen transacties vast. Dankzij blockchain kunnen partijen handelen zonder dat er een derde partij nodig is om de betrouwbaarheid van transacties te garanderen. Partijen kunnen alleen nieuwe transacties aan de database toevoegen en geen oude transacties verwijderen. Daardoor liggen nieuwe transacties vast. De technologie kan de financiële sector kosten besparen, bijvoorbeeld doordat transacties efficiënter kunnen worden uitgevoerd.

Smart industry

Bedrijven in steeds meer sectoren richten hun bedrijfs- en productieprocessen efficiënter in door de inzet van nieuwe technologie. Ze combineren internettoepassingen met nieuwe technologieën, zoals kunstmatige intelligentie, 3D-printen, blockchain en data-analyse. Daarbij zijn machines onderling via internet met elkaar verbonden. Die nieuwe slimme maakindustrie wordt smart industry genoemd.

Het is daardoor heel lastig en onverstandig zo'n partij in een bestaande organisatie te integreren. Een betere optie is vormen van samenwerking.”

Dan moeten grote financiële instellingen wel de juiste kennis in huis hebben?

“De sector moet veel meer investeren in het trainen, begeleiden en omscholen van personeel. De financiële wereld verandert. Een heleboel beroepen in de sector gaan op korte termijn verdwijnen door technologie. Onlangs verscheen er weer een onderzoek waaruit bleek dat veel mbo-studenten worden opgeleid voor banen die binnenkort niet meer bestaan. Dat is rampzalig. Ik zie daar ook een rol voor de politiek. Die moet veel meer oog voor onderwijs hebben.”

Wordt het tijd dat banken een Chief Technology Officer (CTO) aanstellen?

“Dat wordt formeel gedoe. Het is veel belangrijker dat bestuurders en commissarissen goed op de hoogte zijn van digitalisering en technologische ontwikkelingen. Bestuurders moeten zich ook laten bijscholen. Ik zie dikwijls dat het in de top van het bedrijfsleven ontbreekt aan basale kennis over de mogelijkheden van internet, digitalisering en data-analyse. Op die manier kun je ook niet verwachten dat technologie breed gedragen wordt binnen een organisatie.”

Welke technologieën gaan de grootste impact hebben op de financiële sector?

“We gaan de komende tijd naast een verdere digitalisering vooral meer horen over blockchain, kunstmatige intelligentie en big data-toepassingen. Nu al wordt kunstmatige intelligentie gebruikt door beleggingsafdelingen, maar de technologie is nog veel breder toepasbaar. Dankzij kunstmatige intelligentie en blockchain kan informatie sneller verwerkt worden en kunnen veel interne processen gestroomlijnd worden. Financiële instellingen kunnen hun klanten in de nabije toekomst 24/7 helpen. Klanten hebben een eigen roboadviseur die het perfecte financieel advies geeft. De klant wordt echt koning.”



De financiële sector is de laatste jaren kleiner geworden. Wat zijn uw verwachtingen voor de toekomst?

“De krimp is nog niet voorbij. De crisis is misschien achter de rug, maar banken krijgen steeds meer concurrentie van grote namen uit alle hoeken van de wereld. Technologiebedrijven als Google, Apple en Facebook hebben zich een tijd geleden al op de markt voor financiële dienstverlening gestort. In het buitenland werken telecombedrijven en winkelbedrijven aan betaaldiensten. Het zal niet lang duren voordat die spelers hun eerste schreden zetten op de Nederlandse markt.”

Is het tij nog te keren? “Als de financiële sector de investeringen in FinTech snel opvoert, kan de krimp beperkt blijven. Maar dat is niet genoeg. De sector moet zich inzetten om marktleider voor klimaatfinanciering te worden. De afspraken die vorig jaar zijn gemaakt op de klimaatop in Parijs vergen duizenden miljarden euro's aan duurzame investeringen door het bedrijfsleven. Als de Nederlandse financiële sector slim inspeelt op deze financieringsbehoefte met een breed pakket aan innovatieve financieringsvormen kunnen we uitgroeien tot het wereldcentrum voor klimaatfinanciering.”

Hoe gaan we dat doen? “We moeten de Nederlandse economie ombouwen tot een groene, slimme economie. Nederland heeft een groot deel van de benodigde kennis al in huis. We hebben belastingadviseurs, accountants en consultants op topniveau. Banken kunnen financiering aanbieden voor de korte en middellange termijn, en pensioenfondsen voor de lange termijn. De financiële sector moet een convenant sluiten met de *smart industry* (zie kader) waar ondermeer green tech wordt ontwikkeld die bijdraagt aan Co₂-arme productieprocessen. Met dit unieke convenant Climate Change Solutions voor de wereld (financiering en technologie) kunnen we ons internationaal presenteren en overal scoren.”

Nieuwe portal over hypotheeken

Op 2 juni 2016 deed de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) een oproep aan huizenbezitters met een aflossingsvrije hypotheek om nu al na te denken over het moment dat de hypotheek afloopt. Om ervoor te zorgen dat klanten niet voor verrassingen komen te staan benaderen banken klanten proactief om de mogelijke gevolgen van het aflopen van de aflossingsvrije hypotheek in kaart te brengen. Op die manier kunnen woningbezitters zo nodig tijdig maatregelen nemen.

Ontwikkelingen Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van hypotheeken. Tal van woningbezitters vragen zich af welke mogelijkheden er bestaan om bij hun lopende hypotheek te kunnen profiteren van de historisch lage rente. Door de implementatie van de Europese hypotheekenrichtlijn op 14 juli 2016 is nu wettelijk vastgesteld wat de voorwaarden zijn voor banken waar het gaat om het rekenen van een vergoeding bij vervroegde aflossing. Ook is het voor veel consumenten niet duidelijk wanneer zij wel of niet in aanmerking komen voor een hypotheek. Dit geldt bijvoorbeeld voor groepen als starters, mensen op latere leeftijd en mensen die geen vast inkomen hebben, zoals flexwerkers en zzp'ers. De wettelijke normen voor hypotheekverstrekking bieden vaak ruimte voor een afweging door de bank.

Portal bankenoverhypotheeken.nl De NVB hecht aan een goede dialoog over de verschillende hypothecaire thema's en onderwerpen, en aan het verstrekken van goede informatie aan consumenten. Om invulling te geven aan deze doelstelling heeft de NVB samen met haar leden een informatiewebsite ontwikkeld, www.bankenoverhypotheeken.nl. In navolging van de websites restschuldingo.nl en flexibelwerkenenwonen.nl zal de NVB met deze website consumenten actief informeren en vragen beantwoorden over een achttal actuele thema's en onderwerpen. De website speelt in op actuele ontwikkelingen en discussies; nieuwe onderwerpen kunnen worden toegevoegd. De website biedt bezoekers de mogelijkheid vragen te stellen of aan te geven welke aanvullende informatie gewenst is. Voorafgaand aan de livegang van de website medio oktober is aan verschillende stakeholders gevraagd mee te denken over de content. Op die manier wil de NVB borgen dat de website niet slechts dient als instrument om te zenden, maar dat ook belangrijke signalen kunnen worden opgevangen.



De Klant! ‘One size fits none’

Gastcolumnn
 Harry Dekker
 Media Directeur Benelux, Unilever
 Lid Advisory Board Vertrouwensmonitor Banken

Een geweldige tijd! Wij leven in een bijzondere tijd. Een tijd met veel economische en politieke uitdagingen, maar ook een tijd waarin technologie de toekomst leuker, veiliger en gemakkelijker kan maken voor iedereen. Nederland loopt in veel van deze ontwikkelingen voorop, met een internetpenetratie die behoort tot de hoogste van de wereld en met 6,8 miljoen mensen die dagelijks Facebook gebruiken en waar ruim 7 miljoen Nederlanders dagelijks whatsappen (sinds 2012 als werkwoord in de Dikke Van Dale opgenomen...). Daarmee is er een *hyper-connected mobile first*-samenleving ontstaan en zitten wij dicht bij het punt waarbij mensen zelf geen verbinding meer hoeven te zoeken, maar die digitale verbinding er altijd is met een vanzelfsprekendheid als zuurstof in de lucht.

Zware wedstrijd Het is goed om een positieve invalshoek te kiezen, maar wij kunnen de ogen niet sluiten voor de realiteit van een ‘getraumatiseerde’ samenleving die de sporen draagt van een langdurige recessie die veel pijn en onzekerheid heeft gebracht. Vooral de financiële sector speelt daarbij een zware wedstrijd. Stond de bankensector in het verleden synoniem voor stabiliteit en vertrouwen, inmiddels staat hij symbool voor een *low trust society*. Terwijl de sector al kwetsbaar is, wordt hij geconfronteerd met *disruptors* die als nieuwe toetreders de regels van het spel veranderen. Net als we bij Uber en AirBnB hebben gezien, ontstaan er daardoor nieuwe normen en verwachtingen bij klanten en kunnen toetreders profiteren van de gunfactor.

Eerlijk is heerlijk Duidelijk is dat het herstellen van vertrouwen binnen de samenleving en onder klanten vraagt om leiderschap, overtuiging, een open en eerlijke communicatie, geduld en een lange adem. In dat kader is het verfrissend om te zien dat er binnen de bankensector veel initiatieven plaatsvinden die gericht zijn op herstel van vertrouwen. Het verhogen van transparantie, het aangaan van de in- en externe dialoog en het monitoren van het vertrouwen onder klanten zijn daar voorbeelden van. Daarbij kunnen er verrassende inzichten ontstaan. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking die de Nederlandse Vereniging van Banken is aangegaan met de Raad van Kinderen.

One size fits none Klanten zijn mondiger en veeleisender geworden. Zoals reeds aangegeven creëren *disruptors* nieuwe standaarden en wordt daarmee het verwachtingspatroon van klanten beïnvloed. Digitalisering biedt klanten snel en zonder censuur toegang tot informatie en sociale media geven hun ook een stem. In een gedifferentieerde samenleving werkt een standaardaanbod niet meer en willen klanten als ‘bijzonder’ gezien worden. Duidelijk is dat millennials, babyboomers, de Silver Generation of de groep van Nieuwe Nederlanders vragen om andere oplossingen. In dat kader is de introductie van islamitisch bankieren een interessante ontwikkeling.





Interview met
Mark Kamerlid VVD
Harbers

Interview

Aleid van der Zwan

Hoofd Public Affairs

U bent sinds 1 december 2009 lid van de Tweede Kamer. Stel u wordt na de verkiezingen volgend jaar minister van Financiën; wat zou dan uw eerste besluit zijn? Wat ik het liefste zou willen doen is natuurlijk het verlagen van de belastingen. De afgelopen jaren zijn er grote offers van Nederlanders gevraagd waardoor de overheidsfinanciën weer op orde zijn en de economie weer sterker geworden is. Je wilt natuurlijk dat iedereen daar ook weer van gaat profiteren. Vorig jaar zijn daarom de belastingen al met 5 miljard euro verlaagd – zodra daar ruimte voor is, smaakt dat natuurlijk naar meer.

Wat ziet u als financieel woordvoerder momenteel als de grootste bedreiging voor de financiële stabiliteit? De grootste bedreiging vind ik bankiers maar vooral ook politici die doen alsof er de afgelopen jaren niets aan de hand was. Dat het weer *business as usual* wordt. Beste voorbeeld is de Europese Commissie. We hebben zojuist een crisis achter de rug met landen die hun begrotingstekorten en staatsschulden te ver lieten oplopen. Maar wat zien we nu de ergste crisis voorbij is: de Commissie laat landen nog altijd weggkomen met hoge tekorten. Kom op mensen – dit was nu exact wat we niet meer zouden doen!

Wat betekent volgens u de Brexit voor het Nederlandse vestigingsklimaat en – daarmee – voor de Nederlandse economie en de bankensector? Ik baal van de Brexit. De Britten zijn een van onze grootste handels- maar ook politieke partners. Echter, de grootste invloed op het vestigingsklimaat heeft niet Theresa May, maar hebben wijzelf. Aan ons als politici is de taak om te zorgen



Mark Harbers

Mark Harbers (1969) werd december 2009 Tweede Kamerlid voor de VVD. Sinds 2010 is hij financieel woordvoerder. Harbers begon zijn politieke carrière in Rotterdam: van 1991-1997 als deelgemeenteraadslid en van 2002-2007 als lid van de gemeenteraad. Van 2007-2009 was hij wethouder van Economie, Haven en Milieu in Rotterdam. Hij werkte als communicatieadviseur bij diverse adviesbureaus en in 2006-2007 als politiek assistent van minister Zalm van Financiën.

dat Nederland altijd de meest aantrekkelijke plek blijft om te ondernemen, met lagere belastingen, een goed opgeleide bevolking en geen verstikkende regeldruk. We blijven dus zelf aan zet.

Begin 2016 stelde u samen met uw VVD-collega Aukje de Vries kritische vragen over de reddingsactie van de Portugese overheid bij de Banco Novo. De problemen van die bank, maar ook van andere banken in Zuid-Europese landen, zijn nog niet opgelost. Wat moet er volgens u gebeuren? Het lijkt soms wel alsof een aantal regeringen bij de gesprekken over de bankencrisis hebben zitten te slapen en nu pas wakker worden. We hebben de afgelopen jaren strenge regels gemaakt om te voorkomen dat de rekening van een slecht presterende bank bij de belastingbetaler terecht komt, zoals de *bail-in*. Nu we die regels echter willen gaan toepassen zien we allerlei manieren waarop landen de bail-in willen ontwijken. Kijk eens naar Italië. De problemen met hun *non-performing loans* zijn al jaren bekend, en Italië was echt niet het enige land met dat probleem. Maar wat zien we nu? Premier Renzi die zich in allerlei bochten wringt om de bail-in niet te hoeven toepassen. Ik hoop dat we slimmer zijn dan dat en de Bankenunie niet meteen bij haar eerste test een onvoldoende laten halen.

De Bankenunie is belangrijk voor Nederlandse banken. Hoe kijkt u aan tegen de verdere voltooiing van de Bankenunie, waaronder het Depositogarantiestelsel? Wanneer je spreekt over het ‘voltooiën’ van de Bankenunie zijn er twee dingen die je kunt bedoelen: maatregelen nemen die de risico’s verkleinen of maatregelen die de risico’s alleen maar doen delen met anderen. Wanneer ik

voorstellen hoor over de Bankenunie lijkt men echter alleen over het delen van risico’s te willen spreken, zoals met het Europees Depositogarantiestelsel. Risico’s terugdringen komt later wel, denkt men. Voor de VVD is dat precies de verkeerde volgorde. Er zijn nog zo veel manieren waarop je een sterkere Bankenunie zou kunnen krijgen zonder een grote Europese pot met geld klaar te zetten. Denk bijvoorbeeld aan de nulweging van staatsobligaties op bankbalansen. Obligaties van sommige landen gelden nog steeds als ‘volledig risicoloos’, tegen beter weten van ongeveer iedereen in Europa in. Zorg eerst dat je afmaakt waar je mee begonnen bent voordat je nieuwe projecten van stal haalt.

Tot slot: welke boodschap heeft u aan de bancaire sector? De VVD is een groot voorvechter van de financiële sector. Wat mij betreft terecht, want een goed functionerende sector maakt Nederland sterker en rijker. Maar als ik dan even eerlijk mag zijn: het is ons als voorvechters de laatste jaren niet heel makkelijk gemaakt. Gedoe met bonussen, woekerpolissen, *bail-outs*. Ik ben als politicus wel gewend aan kritiek uit het land, maar wanneer je als bankier politici nog weet te overtreffen, dan is er iets grondig mis. Ik hoop dus vooral dat de sector die les van de crisis geleerd heeft en de handschoen om het vertrouwen terug te winnen goed oppakt. Iedere dag weer en bij alle klanten.

Robbert van de Kar

Head International Desk UK & Ireland
Rabobank



In deze rubriek stellen wij u een medewerker van een bank voor. Hij of zij vertelt over het vak. Deze keer stellen wij u voor aan Robbert van de Kar, Head International Desk UK & Ireland bij Rabobank. Robbert is tien jaar werkzaam bij Rabobank. Hij is 36 jaar en woont in Londen.

Wat houdt je functie in? Ik geef leiding aan de International Desk UK & Ireland die verantwoordelijk is voor Nederlandse klanten van Rabobank met activiteiten in het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Wij volgen letterlijk onze klanten in het buitenland, ongeacht de sector en de grootte van het bedrijf. Naast financiële dienstverlening helpen wij klanten om in contact te komen met lokale Britse en Ierse marktpartijen. Het is voor mijn werk belangrijk om op de hoogte te zijn van wat er speelt in het Verenigd Koninkrijk (VK) en zelf terug te kunnen vallen op een goed netwerk. Zo zit ik in het bestuur van The Netherlands British Chamber of Commerce en ook ga ik geregeld naar de Nederlandse City Lunches waar ik informeel landgenoten ontmoet die in Londen werken en wonen.

Hoe ziet je gemiddelde werkdag eruit? Op een werkdag probeer ik zoveel mogelijk contact met klanten te hebben. Dit zijn vaak Britse of Ierse dochterbedrijven van Nederlandse klanten. Daarnaast ga ik regelmatig naar netwerkbijeenkomsten. Ongeveer één keer per maand ben ik in Nederland om daar met klanten en collega's te praten. Ik fiets overigens elke ochtend ongeveer 30 minuten naar kantoor. Als Nederlander is het opvallend om te zien dat de fiets Londen langzaam veroverd en dat het steeds drukker wordt op de *cycle lanes*.

Wat merk je in je werkzaamheden van de Brexit Het viel mij op dat men in Neder-

land veel meer dacht dat het géén Brexit zou worden dan hier in het Verenigd Koninkrijk zelf. Vanuit de bank hebben wij nadrukkelijk rekening gehouden met beide scenario's. In de aanloop naar het referendum hebben wij informatie rondgestuurd over de mogelijke impact. Het is nog niet duidelijk wanneer de Britse regering art. 50 zal invoeren. Pas vanaf dat moment kunnen de officiële onderhandelingen met de EU beginnen en zal de strategie van het VK duidelijk worden. Op dit moment is er nog niet veel te zeggen over wat de (economische) consequenties van Brexit zullen zijn. Onzekerheid over de toekomst is natuurlijk nooit goed. Het meest concrete effect van de Brexit is dat de waarde van het pond is gedaald ten opzichte van de euro. Dat heeft voor- en nadelen. De goederen en diensten van Nederlandse bedrijven die exporteren naar het Verenigd Koninkrijk zijn duurder geworden voor hun Britse klanten. Andersom is het voor Nederlandse bedrijven goedkoper geworden om producten en diensten in te kopen bij bedrijven in het Verenigd Koninkrijk.

Hoe ben je bij de bank en je huidige functie terechtgekomen? Na mijn studie Ondernemingsrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen ben ik in 2006 begonnen als Corporate Management Trainee bij Rabobank. In mijn traineeship heb ik verschillende onderdelen van de bank goed leren kennen. Na het traineeship heb ik een jaar op het hoofdkantoor in Utrecht als relatiemanager voor grote zakelijke klanten in Nederland gewerkt. Vervolgens heb ik de

overstap gemaakt naar Bijzonder Beheer, eerst in Dublin en daarna in Nederland. Sinds maart dit jaar woon en werk ik in Londen en geef ik leiding aan de International Desk.

Wat vind je leuk aan je baan? Ik vind het een voorrecht om voor de bank in het buitenland te werken. Vooral de culturele verschillen vind ik interessant. Hier in Londen werken in het Rabobank kantoor zo'n 600 mensen van 25 verschillende nationaliteiten met elk hun eigen gebruiken en werkwijzen. Met de International Desk kunnen we echt van toegevoegde waarde zijn voor de klant die zaken wil doen in het Verenigd Koninkrijk of Ierland.

Wat is er moeilijk aan je baan? Dan zeg ik ook weer de culturele verschillen; die moet je niet onderschatten. Britten zijn veel minder direct dan Nederlanders en daar heb ik me wel eens in vergist. Ook merk ik dat de toezichhouders hier anders te werk gaan dan in Nederland en andere eisen stellen. Daar moet je je aan aanpassen.

Wat is je levensmotto? Dat zijn er eigenlijk twee. Ik houd van de creatieve en spontane gedachte achter 'carpe diem' ('pluk de dag', red.). Ik geniet er momenteel van om in Londen te wonen en werken. Een ander motto waar ik voor kies is 'Nee heb je, ja kun je krijgen'. Ik vind dat je niet bang moet zijn om dingen te vragen en ergens je best voor te doen. Het is veel leuker om een weg met hobbels te volgen en ergens onverwachts uit te komen, dan telkens op het gebaande pad te blijven!

Nieuws uit Den Haag en Brussel

Den Haag

De afgelopen periode is door politieke partijen gebruikt voor het opstellen van hun verkiezingsprogramma's en de kandidatenlijsten voor de verkiezingen op 15 maart 2017. Ondertussen zijn een aantal (concept) programma's en kandidatenlijsten al openbaar. Zaken als de oprichting van een "nationale investeringsinstelling" voor duurzame projecten, ruimte voor nieuwe spelers in de financiële sector en het verhogen van de bankbuffers springen in het oog. De politieke partijen met leden kunnen de inhoud van de programma's en de kandidatenlijsten nog wijzigen door middel van amendementen tijdens de congressen die dit najaar zullen plaatsvinden. De meeste daarvan staan tussen november en januari gepland.

Toch zal het niet zo lang duren voordat de verkiezingscampagnes van start gaan. Sommigen zullen zeggen dat de verkiezingsstrijd en dus de campagnes allang zijn begonnen. De komende maanden vinden er nog een aantal belangrijke debatten plaats waarin meer duidelijk zal worden over (begrotings)keuzes van het huidige kabinet voor 2017, die ook consequenties hebben voor banken. In de week van 3 oktober zijn bijvoorbeeld de Algemene Financiële Beschouwingen gepland. De financieel specialisten van de Kamerfracties debatteren dan met de minister en staatssecretaris van Financiën over de rijksbegroting. In de maanden erna volgen debatten over de verschillende ministeriebegrotingen, waaronder (onder voorbehoud) in de week van 14 november het Belastingplan 2017. Naast deze begrotingsdebatten is de verwachting dat het najaar een relatief beleidsluwe periode wordt, omdat de politiek al in campagnemodus verkeert.

Tweede Kamer creëert nieuw instrument Noemenswaardig is de keuze van de Kamer in het voorjaar om een zogeheten 'parlementaire ondervraging' te organiseren op 12 september jl. over belastingontwijking, naar aanleiding van de Panama Papers. Dit instrument is nieuw en houdt het midden tussen een hoorzitting/rondetafelgesprek en een parlementaire enquête. Er is namelijk geen uitgebreid vooronderzoek bij nodig, zoals bij een enquête, maar personen kunnen wel verplicht worden te komen en onder ede worden gehoord. Dat laatste was vooralsnog uitsluitend mogelijk in het geval van een enquête.

Brussel

Volle Europese wetgevingsagenda tot eind 2016 Tot aan het einde van het jaar is er een drukke Europese wetgevingsagenda voorzien, ondanks de politieke turbulentie veroorzaakt door het Brexit-referendum. Half september heeft een herziening plaatsgevonden voor het Europese Fonds voor Strategische Investerings (EFSI), het zogenaamde EFSI 2.0. Daarnaast staat ook een actieplan op de agenda voor financiële dienstverlening aan retail, dat een aantal wetgevingsvoorstellen zal aankondigen die gedurende de komende jaren zullen verschijnen. Voor banken zal het kapitaalpakket dat gepland staat eind 2016 potentieel de grootste impact hebben. De herziening van de huidige Europese kapitaalverordening zal tot aanpassingen leiden van huidige kapitaal en liquiditeitsvereisten. De Basel IV discussies die nu gaande zijn maken geen deel uit van het pakket en zullen later volgen.

De Europese Commissie (EC) is bijna op de helft van haar mandaat en zal naar verwachting nog een aantal andere voorstellen lanceren voor het einde van het jaar, waaronder:

- een insolventie richtlijn;
- een herziening van de governance en financiering van de Europese toezichthouders;
- een gemeenschappelijke heffingsgrondslag voor de vennootschapsbelasting;
- een voorstel voor herstel en resolutie van CCP's (Central Counterparties).

Nieuwe Europese commissaris voor banken Met het aankomende vertrek van de Britten uit de Europese Unie (EU) heeft de Britse commissaris Jonathan Hill plaatsgemaakt voor de Letse vicevoorzitter Valdis Dombrovskis. Dombrovskis heeft aangegeven vooral de huidige koers van zijn voorganger voort te zetten, waaronder het plan voor een Capital Markets Union. De Letse vicevoorzitter van de EC had eerder al de Euro in zijn portefeuille en zal zich nu onder andere gaan bezighouden met de aankomende Europese wetgeving om Basel-voorstellen in de EU vorm te geven. Dombrovskis was voor zijn benoeming als vicevoorzitter premier en minister van Financiën van Letland.

Algemene Bankvoorwaarden vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast

De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) – met basisregels voor de relatie tussen klant en bank – zijn gewijzigd en geschreven in begrijpelijker Nederlands met voorbeelden ter verduidelijking. Dit is gebeurd in nauw overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Consumentenbond, na een gezamenlijke evaluatie van de voorwaarden uit 2009. Omdat de ABV gelden voor consumenten en zakelijke klanten heeft de NVB hierover ook overleg gevoerd met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland

en ONL voor Ondernemers. Alle leden van de NVB hanteren dezelfde ABV. Voor specifieke diensten of producten hanteren de banken aparte overeenkomsten en algemene productvoorwaarden (bijzondere voorwaarden). Deze verschillen per bank en kunnen afwijken van de ABV. De ABV zijn gedeponneerd bij de rechtbank in Amsterdam en worden op 1 maart 2017 van kracht. De banken zullen hun klanten hierover rechtstreeks informeren.

Schade fraude internetbankieren gedaald

De schade door fraude bij internetbankieren is in de eerste helft van 2016 met 82 procent gedaald ten opzichte van de laatste zes maanden van 2015. De totale schade door fraude in het betalingsverkeer daalde het afgelopen halfjaar ook fors, tot 4,69 miljoen. Plofkraak zijn een blijvende zorg. Het eerste

halfjaar van 2016 vonden zestien plofkraak plaats. Daarnaast waren er aanvallen op binnenautomaten (instore geldautomaten). Ook waren er drie ramkragen.

Springtij Forum

Van 22 t/m 24 september vond de zevende editie van het Springtij Forum plaats, het driedaagse duurzaamheidscongres op Terschelling. Een belangrijk deel van het programma was gewijd aan de financiële sector. NVB-voorzitter Chris Buijink nam als spreker deel aan dit forum en ging met aanwezigen in debat over de rol van banken in verduurzaming. De Nederlandse bankensector tracht een stimulerende rol te spelen in het klimaatvraagstuk en de transitie naar een circulaire economie. Bijvoorbeeld door actief

met klanten te werken aan het energiezuinig maken van gebouwen en door ondernemingen die circulair willen werken passende financiering te bieden. De transitie naar een circulaire economie draagt bij aan het efficiënter gebruik van grondstoffen en levert mogelijk extra banen op. Bank en steunen deze belangrijke maatschappelijke ontwikkeling en dragen hieraan bij door samen te werken met MVO Nederland en Circle Economy.

Iraanse bank leert van Nederlandse collega's

Tejarat Bank uit Iran wil een compliance-managementniveau bereiken dat kan wedijveren met dat van internationale westerse banken. Hiervoor brachten zij op 16 september jl. een bezoek aan de NVB, waar onder andere NVB-voorzitter Chris Buijink een presentatie hield. Doel is om inzicht te krijgen in de compliance-functie binnen een bank en hoe banken zich in Nederland

georganiseerd hebben. Zij willen hiermee een doorslaggevende stap zetten op weg naar herstel van correspondent banking-relaties met Europese banken. De NVB en haar leden zijn volop bezig het pad te effenen voor veilig en betrouwbaar betalings- en handelsverkeer met Iran. Dit om ondernemers die zaken willen doen met Iran te faciliteren en te beschermen.

toneel
website
app
architectuur
blog
boek
debat
dvd
evenement
film



evenement



kunst
muziek
toneel
website
app
architectuur
blog
boek
debat
dvd
evenement
film

fotoboek
kunst
muziek
toneel
website
app
architectuur
blog
boek
debat
dvd
evenement
film

fotoboek
kunst
muziek
toneel
website
app
architectuur
blog
boek
debat
dvd

Recensie

Holland PropTech

Onlangs werd ik uitgenodigd om een Matchmaking Meetup van Holland PropTech bij te wonen. Zoals FinTech voor Financial Technology staat, staat PropTech voor Property Technology, nieuwe technologieën in de bouw- en vastgoedmarkt. Tijdens het event werden *start-ups* en *grown-ups* op een prikkelende en energieke manier bij elkaar gebracht. “Want start-ups zoeken klanten en grown-ups moeten innoveren.” Aldus Sabine Schoorl, innovatie-expert en een van de oprichters van Holland PropTech. Het was een inspirerende middag waar verschillende start-ups de kans kregen om te pitchen voor een groot publiek. Zij presenteerden PropTech en ConTech producten rondom *big data*, *3D printing*, *machine learning*, *virtual reality*, robotica, nieuwe materialen, alternatieve energie en drones. Na elke pitch werd de start-up gematcht met een grown-up uit het publiek, om samen te gaan werken. “Door te experimenteren met start-ups leren ze sneller en innoveren ze slimmer”, is het motto van Holland PropTech. Dit snelgroeende netwerk is inmiddels de start-uppartner van onder andere Deloitte, ING en Provada. Omdat banken als financiers een belangrijke rol spelen in de bouw-, woon- en vastgoedmarkt werd duidelijk voor mij dat allianties tussen FinTech en PropTech veel mogelijkheden bieden.

Blockchain-technologie Een heel duidelijke overlappende technologie die naar voren kwam is blockchain, oorspronkelijk ontwikkeld voor bitcoin. Het is nu al mogelijk om het eigendom en de financiële transacties bij aan- en verkoop van onroerend goed te registreren en te certificeren met *blockchain*-technologie. Zowel voor de vastgoedmarkt als de bancaire wereld zal dit voor grote veranderingen gaan zorgen. De mogelijkheid om *peer-to-peer* betalingen via blockchain te doen, zal de vraag naar hypotheek en kredieten veranderen. Met slimme contracten en digitale protocollen worden kosten en risico's makkelijker beheerst.

The Internet of Things Een van de start-ups pitchte hun *Internet of Things*-oplossing voor commercieel vastgoed. Kantoorgebouwen worden beter benut en slimmer geëxploiteerd door *sensing* van de activiteiten en personen die ze gebruiken. Betalen voor wat je gebruikt wordt heel eenvoudig en jarenlange huurcontracten zullen wellicht verdwijnen. De verwachting is dat zo rond 2020 circa 50 miljard objecten zijn verbonden met het internet. *Tracking* en voorspelling van de activiteiten van een bedrijf, het stroomlijnen van de contractuele processen en het beheer van zekerheden worden zo geoptimaliseerd.

Samenwerking en kruisbestuiving Conclusie: Holland PropTech is een interessante partij, ook voor het bankwezen. Bank en kunnen slim gebruikmaken van kleinere, innovatieve partijen uit de bouw- en vastgoedbranche bij het ontwikkelen van nieuwe, klantgerichte businessmodellen. De kruisbestuivingen tussen sectoren zullen voor nóg meer mogelijkheden zorgen.

Jens Pöhland
Managing Director Mizuho Bank Nederland N.V.

Bank in contact

Volg de Nederlandse Vereniging van Banken op Twitter: @bankensector



Waar wordt op social media over de banken-sector gesproken en waar praten ze bijvoorbeeld over? We hebben gekeken naar de periode juni 2016 tot en met september 2016.

