

Bank Wereld



Op de bres tegen honger en
voedselverspilling

Samen optrekken in de strijd tegen
mensenrechtenschending

Nieuwe Vertrouwensmonitor Banken

Stabiliteit en zekerheid

De komende verkiezingen voor de Tweede Kamer zorgen voor een spannend eerste deel van 2017. Verkiezingen en referenda in binnen- en buitenland leiden in deze tijd tot toenemende onzekerheid. Onze economie – en de bankensector – is daar gevoelig voor. In het zicht van de verkiezingen wordt hier en daar de nuance uit het oog verloren. Zo schoot Jeroen Dijsselbloem uit zijn slof toen hij de opkomst van het populisme primair aan de bankensector weet. De minister doet zichzelf met die uitspraak tekort. Een staaltje banken bashen dat niemand verder helpt.

De financiële sector is uiteraard een veelbesproken onderwerp in de voorlopige verkiezingsprogramma's. We hoeven het niet op alle punten eens te zijn, maar één ding is zeker: de rol van banken is relevant, voor Nederland en voor ons allemaal. We zien in de verkiezingsprogramma's zaken die ons aanspreken, zoals de nadruk op dienstbaarheid, meer concurrentie, ruimte voor nieuwe FinTech-spelers, investeren in de Nederlandse economie, het mkb en klimaatbeleid.

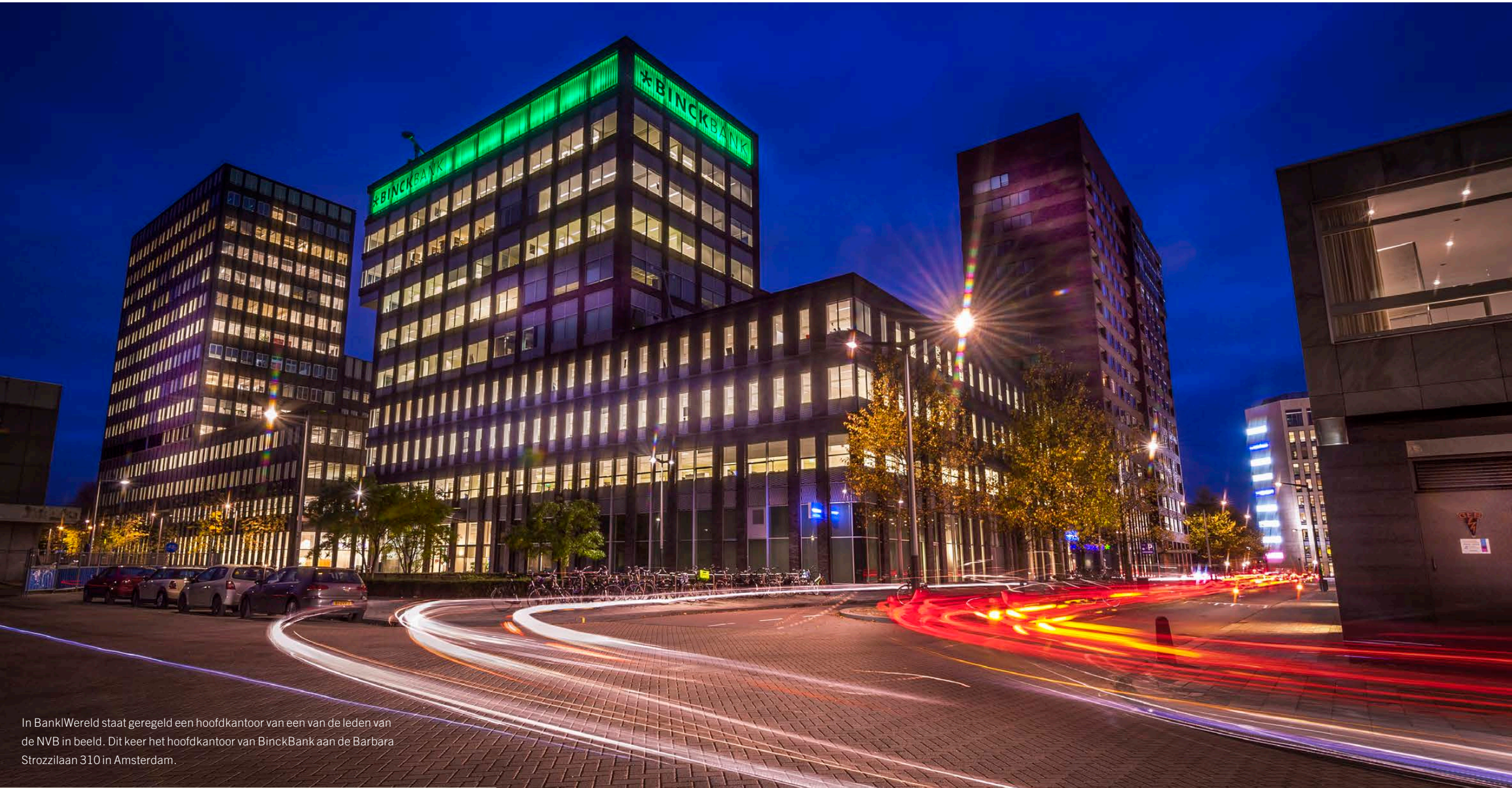
Ook wordt in de verkiezingsprogramma's gesproken over de noodzaak van stevige kapitaalbuffers, ten behoeve van een stabiele bankensector. Wij delen die noodzaak. Daar is de afgelopen jaren hard aan gewerkt en Nederlandse banken lopen hierbij voorop, aldus De Nederlandsche Bank. De zogeheten Common Equity Tier 1% (CET1-ratio) nam toe van gemiddeld 7% vóór de crisis tot 14,9% bij de laatste meting. Dus ruim een verdubbeling, bij een scherpere definitie en dus hogere kwaliteit van de buffers.

Ook in dat opzicht zijn de komende maanden spannend, nu het Bazels Comité bezig is een nieuwe herziening van de kapitaaleisen af te ronden. Dit is niet alleen voor banken belangrijk, maar ook voor de BV Nederland en dus voor de Nederlandse politiek. Kapitaaleisen moeten wat ons betreft afgestemd blijven worden op feitelijke risico's. Doe je dat niet, dan zullen juist relatief stabiele markten, zoals de Nederlandse, hard geraakt worden en ontstaat een prikkel voor banken om meer risico's te nemen.

Weloverwogen investeren is de komende jaren noodzaak. Graag werken we samen met het toekomstige kabinet aan een investeringsagenda voor Nederland en het vervolmaken van de Europese bankenunie. Een sterker Nederland en een sterker Europa!

Column

Chris Buijink
Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken
@chrisbuijink



In Bank!Wereld staat geregeld een hoofdkantoor van een van de leden van de NVB in beeld. Dit keer het hoofdkantoor van BinckBank aan de Barbara Strozilaan 310 in Amsterdam.

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 Miserus, Floris Mreijen, Hubert Schokker, Willem de Vocht, Simon Zwagemakers
Fotografie: David van Dam, Marcel Molle, Harm Prins, Cheeseworks
Vormgeving: Gijs Sierman
Productie: Yardmen



Inhoud

2	Chris Buijink Column	16	Bankmedewerker Feikje Dunnewijk
4	Op de bres tegen honger en voedselverspilling Uitgelicht	17	Politiek nieuws uit Den Haag en Brussel
6	‘Impact en rendement gaan samen’ Interview	18	Nieuwe Vertrouwensmonitor Banken Verbinding
8	Samen optrekken in de strijd tegen mensenrechtenschending De ontmoeting	20	FinTech zorgt voor aardverschuiving in bancaire sector Dialogoog
14	Symposium: Designing financial behavior	22	Kort
15	Jaarvergadering Foreign Bankers Association	23	Recensie
15	Gastcolumn Gerjoke Wilmink, directeur Nibud	24	Bank in contact

Op de bres

tegen **honger** en

voedselverspilling

Lokale binding is de kracht van de voedselbanken

Nederland is een van de rijkste landen ter wereld, maar toch gaan er ook hier elke avond mensen met honger naar bed. Onbestaanbaar, vindt Leo Wijnbelt, voorzitter van Voedselbanken Nederland. ‘Wij vellen geen oordeel; als mensen honger hebben, willen wij ze te eten geven.’

Twee miljoen. Zo veel voedselpakketten delen de voedselbanken jaarlijks uit aan wie te weinig geld heeft om zelf voldoende eten te kopen. ‘Een enorme logistieke operatie’, zegt Leo Wijnbelt, sinds 2009 voorzitter van koepelorganisatie Voedselbanken Nederland, de snelstgroeiende ‘bank’ van ons land. Hij somt op: 166 voedselbanken, 520 uitgiftepunten, 10 distributiecentra. ‘Plus 11.000 vrijwilligers die het allemaal mogelijk maken.’ De lokale binding is de kracht van de voedselbanken, meent Wijnbelt. ‘Vrijwilligers zien waar ze het voor doen, want ze zetten zich in voor mensen in hun eigen stad of buurt. Het eten dat door de voedselbanken wordt uitgedeeld, komt voor een groot deel van winkels en bedrijven uit de eigen gemeente. En er zijn lokale sponsors en donateurs die financiële ondersteuning bieden om de organisatie draaiende te houden.’

Waarom dan toch een landelijke organisatie? ‘Voedselbanken Nederland is de overkoepelende organisatie van de voedselbanken. We coördineren het beleid en nemen het voortouw bij de professionalisering. Wij zijn ook de stem van de voedselbanken in Den Haag en we zijn in overleg met het bedrijfsleven. Op landelijk niveau maken we afspraken met fondsen en voedselleveranciers.’

Bank voor de banken

Sinds 2010 ondersteunt ABN AMRO de voedselbanken in Nederland. Ook dit jaar heeft ABN AMRO een mooie Kerstactie georganiseerd. Naast een schenking van € 75.000 komen in alle Nederlandse kantoren van de bank dozen bij de kerstbomen te staan waar medewerkers producten kunnen doneren. Net als vorig jaar zetten de medewerkers zich enthousiast in voor de voedselbanken.



Leo Wijnbelt

Leo Wijnbelt is sinds 2009 voorzitter van Voedselbanken Nederland. Hij vervult deze functie op vrijwillige basis. Naast zijn werk voor Voedselbanken Nederland is Wijnbelt voorzitter van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid en voorzitter van Stichting 113Online, die zich inzet voor zelfmoordpreventie en steun biedt aan suïcidale mensen en hun omgeving.

‘Het is onbestaanbaar dat in Nederland vele tienduizenden kinderen honger lijden.’

zonder geld. Terwijl er zo veel mensen van de voedselbanken afhankelijk zijn.’ Het schrijnende van die situatie vormt de persoonlijke motivatie van Wijnbelt. ‘Het is onbestaanbaar dat in Nederland vele tienduizenden kinderen honger lijden. Er wordt weleens gezegd dat hier niemand honger hoeft te hebben, maar daarmee wordt onderschat met welke problemen veel van onze klanten te maken hebben. En het miskent dat sommige mensen eenvoudig niet voor zichzelf kunnen zorgen. Wij vellen geen oordeel: als mensen honger hebben, willen wij ze eten geven.’

Wijnbelt maakt een rekensom ‘op de achterkant van een bierviltje’: het kost pakweg € 3,50 om een voedselpakket bij de klant te krijgen; met jaarlijks twee miljoen pakketten komt dat op € 7 miljoen. ‘Dat is het bedrag dat we nodig hebben, maar op dit moment niet op structurele basis binnenhalen.’

Wat is uw boodschap aan de banken? ‘Mijn droom is dat een aantal banken zich samen voor € 1 miljoen per jaar verbindt aan de voedselbanken. ‘Banken voor banken’ dus. Dat lijkt me een mooi streven.’

Geen pakket zonder traject

De voedselbanken delen elke week 30 tot 40 duizend voedselpakketten uit. Een alleenstaande komt in aanmerking voor hulp als het leefgeld (grootweg alle inkomsten na aftrek van huur, belasting en de vaste lasten) minder dan € 180 per maand is. Voor elke persoon in het huishouden komt er € 70 bij. De criteria zijn niet gebaseerd op de nood, maar op het beschikbare voedsel. In 2015 hielpen de voedselbanken circa 10 procent van de armste huishoudens. Meer cijfers over armoede en voedselverspilling in Nederland, zie: voedselbankenederland.nl. De voedselbanken stellen als voorwaarde dat de klant deelneemt aan een traject om de onderliggende problematiek aan te pakken, bijvoorbeeld op het gebied van scholing, werk, schuldhulpverlening en lichamelijke of psychische bijstand. Het is niet de bedoeling dat voedselhulp structureel is. Gemiddeld krijgen klanten één jaar hulp van de voedselbank; het maximum is drie jaar. Klanten hebben een zeer diverse achtergrond. Denk bijvoorbeeld aan werkenden met een laag inkomen, AOW'ers zonder aanvullend pensioen en langdurig zieken. Maar ook aan tweeverdieners die door plotselinge werkloosheid of een scheiding in combinatie met hoge hypotheeklasten in de problemen zijn gekomen.



Interview

Floris Mreijen

Bestuurssecretaris

Thomas Olivier

Conciso

‘Impact en rendement gaan samen’

Nanno Kleiterp

Nanno Kleiterp (1953) nam in oktober 2016 afscheid als bestuursvoorzitter van FMO. Hij werkte vanaf 1987 bij de ontwikkelingsbank en zat 21 jaar in de directie. Van 2008 tot en met 2016 was hij bestuursvoorzitter. Kleiterp studeerde sociologische economie aan de Universiteit Groningen.

FMO

De Nederlandse Financieringsmaatschappij voor Ontwikkelingslanden (FMO) werd in 1970 opgericht door de overheid in samenwerking met banken, werkgevers- en werknemersorganisaties. In 1991 werd de ontwikkelingsbank zelfstandig. De overheid is eigenaar van 51% van de aandelen. FMO geeft langlopende leningen aan bedrijven in ontwikkelingslanden of is aandeelhouder van die bedrijven en ondersteunt met best practices op het gebied van milieu, sociale aspecten en governance. De financiering komt van de overheid en private partijen als banken en pensioenfondsen.

Bankieren voor een betere wereld

In een wereld met grote uitdagingen als gevolg van klimaatverandering, economische ongelijkheid en migratie, biedt het boek *Bankieren voor een betere wereld* van Nanno Kleiterp en Marijn Wiersma een diep inzicht in de verbindende rol die ontwikkelingsbanken kunnen spelen bij duurzame ontwikkeling, welzijn en welvaart in de wereld.



Nanno Kleiterp wil op een zakelijke manier bijdragen aan een betere wereld. En dat kan ook, zegt Kleiterp, die op 1 oktober 2016 afscheid nam van de Nederlandse Financieringsmaatschappij voor Ontwikkelingslanden, beter bekend als FMO. ‘Wij financieren bedrijven in ontwikkelingslanden die verantwoord ondernemen én een aantrekkelijk rendement maken.’

Kleiterp blikt terug op een lange carrière bij FMO. Hij werkte 29 jaar voor de ontwikkelingsbank, waarvan de laatste acht jaar als bestuursvoorzitter. In die drie decennia bij FMO zag Kleiterp de investeringsportefeuille vrijwel onafgebroken groeien. Toen hij in 1987 binnenkwam, had FMO een bescheiden 200 miljoen gulden aan financiering uitstaan bij bedrijven in ontwikkelingslanden. Vandaag de dag is dat bijna 10 miljard euro. ‘Een jaarlijkse groei van 14%’, rekent hij voor.

Klanten van het eerste uur groeiden mee met FMO, vertelt Kleiterp. ‘Halverwege de jaren negentig zijn we in Cambodja in een kleine microfinancieringsorganisatie gestapt. Dat bedrijf is uitgegroeid tot de grootste bank van het land. In India waren we twintig jaar geleden betrokken bij het opzetten van een instelling voor de financiering van infrastructuur. Dat is nu de grootste infrastructuurfinancier van het land. En in Tunesië financierden we een investeringsmaatschappij. Ze begonnen lokaal met een portefeuille van 35 miljoen dollar en zijn nu in meer dan vijftien Afrikaanse landen actief.’

Ook de projecten die FMO financiert, werden groter. Zo stak FMO geld in een windmolenpark in Kenia en investeert ze in energieprojecten in Azië en Latijns-Amerika. Zulke investeringen zijn onder meer haalbaar doordat de ontwikkelingsbank met succes geld weet aan te trekken van derden, als banken en pensioenfondsen, en sinds dit jaar ook particulieren. ‘Maar we vergeten kleine bedrijven niet’, zegt Kleiterp. ‘We kunnen ze niet rechtstreeks financieren, maar veel ervan bereiken we via de financiële instellingen waarin we investeren.’

Is de werkwijze van FMO in de loop der jaren veranderd? ‘De kern van onze strategie is hetzelfde gebleven. We financieren bedrijven in ontwikkelingslanden en ondersteunen ze met *best practices* voor verantwoord ondernemen. Dat levert werkgelegenheid op en zorgt voor minder armoede. Er is nu wel meer aandacht voor duurzaamheid, terwijl er vroeger meer nadruk lag op sociale aspecten als arbeidsomstandigheden. En we richten ons niet meer op alle sectoren, maar alleen op energie, landbouw en de financiële sector. De komende tijd gaan we Nederlandse bedrijven die in ontwikkelingslanden willen investeren ook meer ondersteunen.’

In Nederland worden hoge eisen gesteld aan verantwoord ondernemen. Hoe gaat FMO daarmee om in ontwikkelingslanden? ‘Als we investeren in bedrijven maken we afspraken om zaken stap voor stap te verbeteren. Dan stuit je natuurlijk wel eens op weerstand. In Nigeria zeggen ze in eerste instantie: we kunnen nooit aan jullie Nederlandse eisen voldoen. Maar als je samen aan de slag gaat, dan blijkt er heel veel mogelijk. Dat

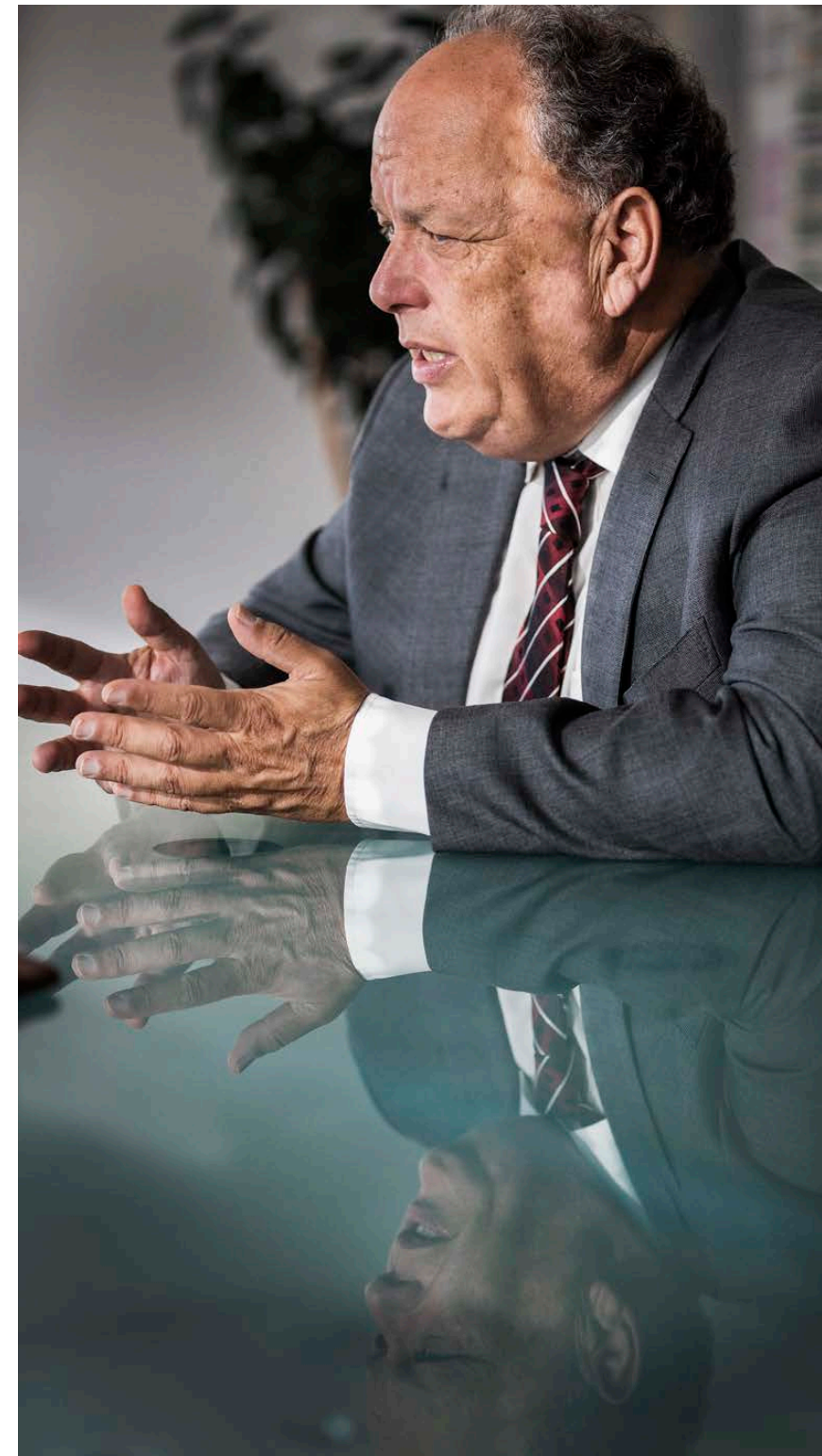
is ook in het belang van de bedrijven die we financieren. Als de risico's voor ons afnemen, kunnen we de rente verlagen. En FMO is een soort keurmerk. Onze betrokkenheid schept vertrouwen bij financiers en klanten. Daardoor gaan nieuwe markten voor ze open.’

Staat rendement of de impact op mens en milieu voorop bij de investeringsbeslissingen van FMO? ‘Impact en rendement gaan samen. Rendement is voor ons een randvoorwaarde. Zonder rendement willen private partijen niet meedoen. Maar we gaan niet voor rendementsmaximalisatie, want dat gaat bijna altijd ten koste van mens of milieu. Kijk naar de productie van kleding in Bangladesh. Er zijn nog steeds fabrieken waar onder slechte omstandigheden wordt gewerkt tegen heel lage lonen. Het financieel rendement is misschien maximaal, maar dat is geen duurzame manier van produceren. Wij optimaliseren de impact en halen een aantrekkelijk rendement. Ons businessmodel klopt.’

Als het businessmodel klopt, kan de markt de rol van ontwikkelingsbanken dan overnemen? ‘Als banken gaan opereren zoals FMO, dan kunnen ze de rol van ontwikkelingsbanken voor een deel overnemen. Die kant gaan we ook op. De aandacht voor duurzaamheid en verantwoord ondernemen neemt toe. Er zijn miljardeninvesteringen nodig om de opwarming van de aarde te beperken. Daar hebben we pensioenfondsen, commerciële banken en andere private financiers hard bij nodig. Maar ze hebben ons ook nodig, want private partijen kunnen doorgaans minder risico nemen dan wij door de manier waarop ze zijn gefinancierd.’

FMO wil Nederlandse bedrijven ook meer gaan ondersteunen. Hoe doet de bank dat? ‘We hebben meer dan veertig jaar ervaring in Afrika, Latijns-Amerika en Azië. Die kunnen we inzetten. Nederland exporteert relatief gezien weinig naar ontwikkelingslanden. Er is meer mogelijk als we ontwikkelingslanden integrale oplossingen kunnen aanbieden. Zo zijn we drie jaar geleden een project begonnen met baggeraar Boskalis, het Rotterdams Havenbedrijf en projectontwikkelaar Mercator om in Ethiopië goede infrastructuur aan te leggen in het achterland. Daardoor wordt het eenvoudiger om groente en fruit te exporteren.’

Dus ontwikkelingsbanken als FMO blijven toch relevant? ‘De relevantie van ontwikkelingsbanken neemt alleen maar toe. We slaan een brug tussen de private en de publieke sector. Ontwikkelingssamenwerking draait steeds minder om weggeven en steeds meer om financieren. De overheid wil dat er geïnvesteerd wordt in een betere wereld. De risico's die daaraan kleven zijn soms te groot voor de private sector alleen. Wij kunnen in kaart brengen welke risico's de publieke sector zou kunnen dragen en op die manier geld loskrijgen bij de private sector.’





De ontmoeting
met Ingrid Gacci,
Bas Rüter en
Jacqueline Cramer

De ontmoeting

Sharon van Ede

Adviseur Duurzaamheid en Maatschappelijk
Verantwoord Ondernemen

Annemarie Geleijnse

Freelance tekstschrijver

Niet elkaar bestrijden, maar samen optrekken in de strijd tegen mensenrechtenschending wereldwijd. Dat is wat banken, vakbonden, ngo's en overheid beogen met het onlangs afgesloten convenant Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Een gesprek over het einde van het gestolde wantrouwen en de kracht van kennisdeling.

Samen optrekken in de **strijd** tegen mensenrechtenschending

Eind oktober zetten zij een handtekening onder het convenant Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO)-bancaire sector. Vandaag ontmoeten Ingrid Gacci (Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg), Bas Rüter (Rabobank) en prof. Jacqueline Cramer (hoogleraar Duurzaam Innoveren en door de SER gevraagd als onafhankelijk convenantvoorzitter) elkaar op het Intesa-kantoor in Amsterdam. Ze gaan in gesprek over de uitdagingen en de kansen van een uniek akkoord. En over het uiteindelijke doel: het tegengaan van mensenrechtenschending wereldwijd.

Want ja, daarin hebben banken een verantwoordelijkheid. 'Banken zijn de smeerolie van de maatschappij', vat Gacci dat kernachtig samen. 'Door te financieren maken we bepaalde activiteiten mogelijk. En dus hebben we ook een verantwoordelijkheid om goed te kijken naar de gevolgen daarvan.'

Banken verplichten zich in het convenant om – indien ze dat nog niet hebben – binnen een jaar een mensenrechtenbeleid op te stellen. Dat wil zeggen dat zij risico's op het gebied van mensenrechten in kaart brengen en maatregelen nemen om de gevonden risico's tegen te gaan. Het convenant richt zich op ernstige schendingen van mensenrechten zoals kinderarbeid, gevaarlijke arbeidsomstandigheden en 'landjepik'. Dat klanten van de bank niet altijd de mensenrechten volledig respecteren zien we – in sommige landen en in sommige sectoren wat vaker dan in andere – herhaaldelijk. En ook dat banken daarop worden aangesproken. Neem FMO die in mei haar financiering terugtrok uit de bouw van een waterkrachtcentrale in Honduras nadat een tegenstandster van de centrale was vermoord.

De risico's zijn groot, het imago van de bank staat al snel op het spel. Reden genoeg om je juist als bank hard te maken voor het respecteren van mensenrechten.

Krachten bundelen Bijzonder is dat de bank in het convenant optrekt met verschillende partijen. Niet alleen de bankensector, maar ook vakbonden, ministeries en ngo's committeren zich. In die gezamenlijkheid zit de kracht, stelt hoogleraar Duurzaam Innoveren Jacqueline Cramer. Cramer: 'Mensenrechtenschending door klanten van banken is hiermee niet langer een zaak van de bank alleen. We maken ons met elkaar sterk voor de aanpak hiervan.'

De sleutel ligt voor haar bij het delen van kennis en ervaringen. 'Samen weet je meer en kun je dus ook sneller spotten waar werkelijk de problemen zitten.'

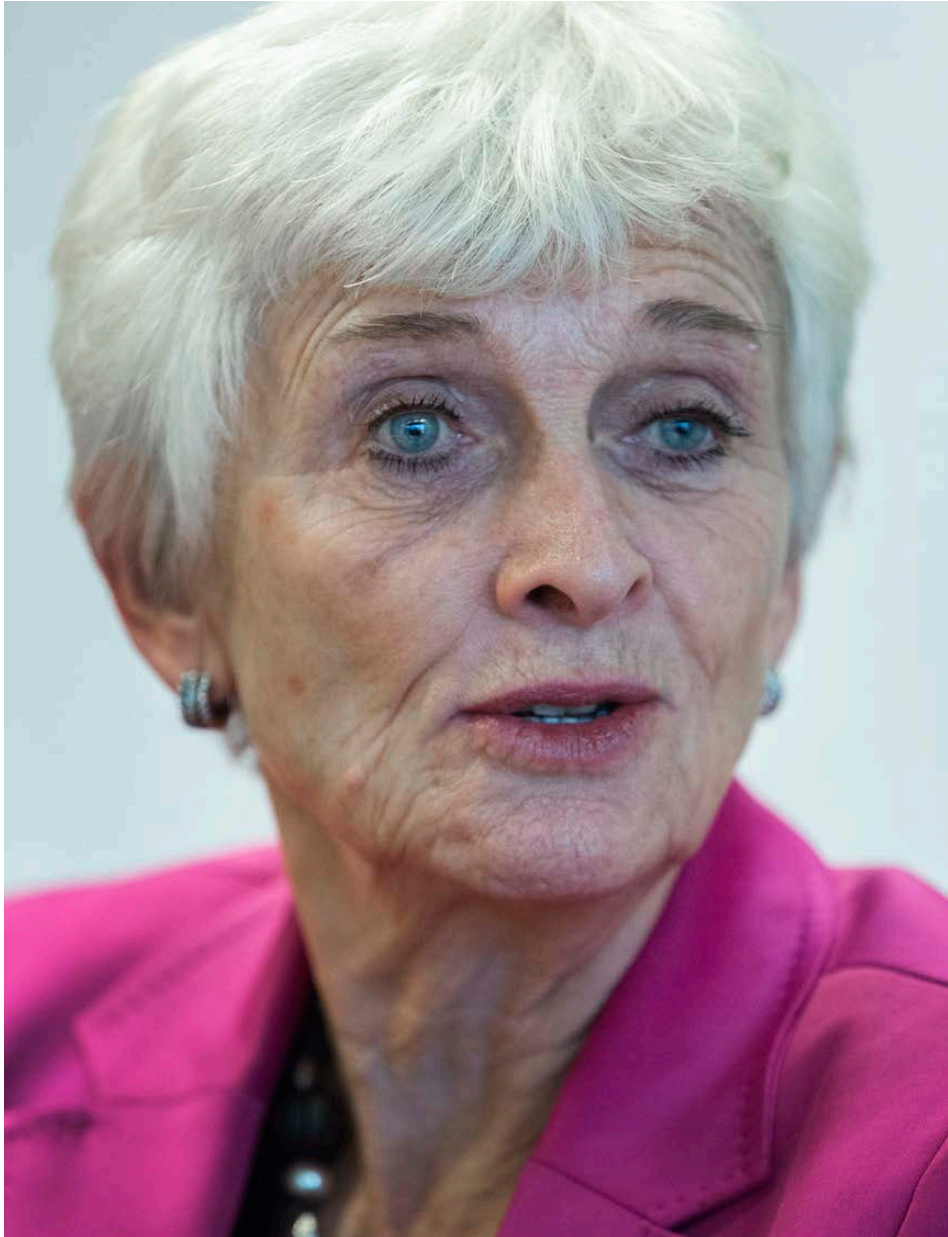
Buitenlandse bank Niet alleen twaalf Nederlandse banken tekenden, ook de internationale Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg was van de partij. Bijzonder? Ingrid Gacci, Head of Accounting and Operations op de vestiging in Amsterdam, vindt van niet. 'Ik ben eigenlijk verbaasd dat zich – nog – geen andere internationale banken hebben aangesloten. Dit convenant draait voor ons vooral om de onderliggende vraag van maatschappelijk verantwoord ondernemen: wat voor soort wereld willen wij overdragen aan de volgende generatie? Onze bank neemt daar graag verantwoordelijkheid voor. Het convenant biedt een mooie kans om hieraan ook binnen Nederland te kunnen bijdragen.'

Het convenant kwam tot stand op initiatief van de bankensector zelf. Na de textielsector is dit de tweede sector die een IMVO-convenant tekent. De convenanten volgen op het SER-advies van 2014, waarin wordt bepleit dat sectoren en bedrijven zelf het initiatief nemen om convenanten over IMVO af te sluiten met de overheid, vakbonden en maatschappelijke organisaties.

Verwondering De verschillende partijen hadden stuk voor stuk iets te overwinnen voordat zij als gelijkwaardige partner tot een convenant konden komen, stelt Cramer. Het vergde een fikse cultuurslag bij alle partijen om van een soms wat vijandige houding naar een cultuur van samenwerken te komen.

Jacqueline Cramer

Oud-politica Jacqueline Cramer (1951) is sinds 2005 Hoogleraar Duurzaam Innoveren aan de Universiteit Utrecht. Eerder bekleedde zij leerstoelen aan universiteiten in Amsterdam, Tilburg en Rotterdam. In het kabinet-Balkenende IV was zij van 20007 tot 2010 PvdA-minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Cramer bracht namens de Sociaal Economische Raad (SER) het IMVO-bankenconvenant tot stand. Cramer studeerde biologie aan de Universiteit van Amsterdam.



IMVO convenant bancaire sector – mensenrechten

De Nederlandse Vereniging van Banken, het ministerie van Buitenlandse Zaken, het ministerie van Financiën, FNV, CNV, Oxfam Novib, Amnesty International en Pax tekenden op 28 oktober een uniek convenant om schending van mensenrechten wereldwijd tegen te gaan. Dertien banken sloten zich aan door het tekenen van een declaration of adherence. Het Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IVMO) convenant bancaire sector – mensenrechten kwam tot stand onder leiding van onafhankelijk voorzitter prof. Jacqueline Cramer en werd gefaciliteerd door de SER. Doel is banken bij investeringen en financieringen beter in staat stellen ervoor te zorgen dat mensenrechten als veilige arbeidsomstandigheden, vakbondsvrijheid en landrechten worden gerespecteerd. Centraal staat het bundelen en delen van individuele kennis en ervaring op het gebied van mensenrechtenrisico's.

Aangesloten banken

De volgende banken ondertekenden het convenant IMVO:
ABN AMRO
ASN Bank
ASR Bank N.V.
BNG Bank
F. van Lanschot Bankiers N.V.
FGH BANK N.V.
ING Groep N.V.
Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg S.A., Amsterdam Branch
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.
NIBC
NWB Bank
Rabobank
SNS Bank N.V.
Triodos Bank N.V.

Impact vergroten

Het is wereldwijd de eerste keer dat maatschappelijke organisaties, de overheid en een nationale bankensector gezamenlijk afspraken maken over de concrete invoering van de UN Guiding Principles on Business and Human Rights en de OESO Richtlijnen voor multinationale ondernemingen. Om de impact ervan te vergroten is afgesproken dat er samen naar gestreefd wordt om ook in internationaal verband vergelijkbare afspraken te maken. Daartoe zullen partijen onder meer de Europese bankensector, de EU en de OESO benaderen.

Bas Rüter, directeur Duurzaamheid van de Rabobank, wijst op de veelzeggende titel van het SER-rapport: *From naming and shaming to knowing and showing*. ‘Ngo’s en vakbonden leverden kritiek en banken reageerden tot nog toe vooral defensief op de vrijwel permanente stroom van kritiek. Die gepolariseerde houding moest van beide kanten worden doorbroken.’ Het samen tegengaan van mensenrechtenschendingen vraagt van beide partijen dat ze over hun eigen schaduw heen stappen, stelt Rüter. ‘De defensieve houding van banken moet omslaan in een houding van verwondering. We moeten de kritiek zien als een kans om onze betrokkenheid bij misstanden te verkleinen. De ngo’s kunnen daarbij helpen door wat meer feiten en minder meningen te leveren, zodat we samen kunnen werken aan een oplossing.’ Voor Gacci draagt juist de confrontatie tussen de verschillende groepen die vanuit hun eigen belang meepraten bij aan de kracht van het convenant. ‘Als je elkaar confronteert en alles open bespreekt, dan kun je echt iets gaan betekenen voor mensenrechten.’ Rüter geeft aan minstens zo trots te zijn op de ingezette cultuurverandering als op het convenant zelf. ‘Als je de tekst leest zonder het proces te kennen, dan is het niks meer of minder dan 22 pagina’s gedetailleerde toestanden. Terwijl het vooral de weerslag is van het gestolde wantrouwen waar we allemaal overheen zijn gestapt om samen iets moois te gaan doen.’

Identiteit Ook tussen de banken onderling moesten overigens verschillen overbrugd worden. Rüter: ‘Banken waren veel diverser in hun inbreng, identiteit, en grondhouding dan mensen vooraf dachten.’ Ook verschillen in werkerterrein speelde daarbij een rol. Een bank die vooral hypotheek in Nederland verstrekt heeft nu eenmaal een andere inzet in de discussie dan een bank die stuwdammen in Midden-Amerika of Aziatische palmolieplantages financiert.

Urgentie Binnen de kredietportefeuille Rüter is die urgentie er wel degelijk. Voor de Rabobank liggen de grootste risico’s op het vlak van mensenrechtenschending in de agrarische waardeketens in ontwikkelingslanden. Rüter noemt zaken als de arbeidsrechten in de suikerriet-teelt in Brazilië, grondaankopen in landen waar de eigendomsrechten onduidelijk zijn en werknemersrechten in *large scale farming* zoals in de palmolie-industrie in Indonesië en Maleisië. Daar zitten volgens hem de risico’s. Hij haast zich om er aan toe te voegen, dat dat in ieder geval nu de vooronderstelling is. ‘De waarde van het convenant zal ook zijn dat we met elkaar gaan inventariseren wat de risico’s zijn die wij nu nog onderschatten.’ Gacci geeft aan dat banken die actief zijn in grote infrastructurele projecten of sectoren als de mijnbouw in zijn algemeenheid altijd alert moeten zijn op mensenrechten: ‘Daar krijg je al snel mee te maken. Net als bij mijnbouw in Afrika. Juist als je daar actief bent is het belangrijk

dat je het bewustzijn brengt dat er mensenrechten in het geding kunnen zijn.’ Banken hebben een voorbeeldrol te vervullen, vindt ze. ‘*Stand up and be counted*. Het gaat erom verantwoordelijkheid te nemen tegenover maatschappij.’

Transparantie In het convenant is vastgelegd dat de deelnemers een gezamenlijke database gaan bouwen met betrouwbare informatie over mensenrechtenrisico’s in landen en sectoren. In 2017 wordt gestart met het opstellen van een risicoanalyse in de eerste drie sectoren die als risicovol te boek staan: palmolie, cacao en goud. Daarna wordt dat verder uitgebreid naar andere sectoren. Bank kan mede op basis van deze informatie betere beslissingen nemen over financiering van projecten en ondernemingen. Daar staat tegenover dat de banken zelf ook meer transparantie moeten bieden over hun investeringsportefeuilles, de screening van hun klanten en hun dialoog met klanten die betrokken raken bij mensenrechtenschendingen. Die openheid raakt aan de achilleshiel van de bankensector: de vertrouwelijkheid van informatie en de beperkingen vanuit de mededingingsregels. Cramer: ‘In het convenant hebben we goed moeten zoeken naar de grenzen van transparantie. We hebben duidelijk moeten afbakenen wat het niveau van transparantie is dat kan worden waargemaakt.’ Het draait bij vertrouwelijkheid om een fundamentele vraag, verduide-

lijkt Rüter: ‘Kun je informatie uit een dialoog met je klant delen, zonder dat de klant daar toestemming voor geeft?’ Het is een vraag die de bank al snel in een lastige spagaat brengt. ‘Je wilt de ngo en de klant serieus nemen. Maar hoe serieuzer je de een neemt, hoe minder serieus je impliceert de ander kunt nemen.’

Alleen dan stopt het De beperkingen vanuit de mededingingsregels beschouwen de gesprekspartners als potentieel belemmerend in het bereiken van het convenantdoel: het respecteren van mensenrechten wereldwijd. In Amerika is de vrije markt dominant over de mensenrechten, zo menen ze. Rüter: ‘Alles mag binnen de context van de vrije markt. Een halt toeroepen aan kinderarbeid wordt al snel opgevat als het bedonderen van de vrije markt. Maar als het gaat over mensenrechtenschending dan wil je helemaal geen vrije markt, dan zou je simpelweg willen dat niemand het financiert. Alleen dan stopt het.’ Het is balanceren op een dun koordje. Maar moedeloos over het effect van het convenant stemt het niet. ‘Nee, nee, nee!’, reageert Cramer fel. ‘We hebben dit onder de knie. Als het nodig is op het randje te lopen, dan doen we dat graag omwille van de mensenrechten. Maar we moeten er wel voor zorgen dat het niet uitdraait op megaboetes voor de banken. Het is fijn dat we daar nu vanuit een gedeelde visie naar kijken.’



.....
Bas Rüter
.....

Bas Rüter (1969) is sinds maart 2012 directeur Duurzaamheid Rabobank. Daarvoor bij Triodos Bank, de laatste zeven jaar als directeur Triodos Investment Management. Rüter is voorzitter van het Platform Duurzaamheid van de Nederlandse Vereniging van Banken. Rüter studeerde biologie in Wageningen en was naast zijn werkzaamheden bij Triodos Bank oprichter en eerste directeur van Sustainanalytics en Provinciaal Statenlid voor GroenLinks.



.....
Ingrid Gacci
.....

Ingrid Gacci (1968) is sinds 2007 Head of Accounting and Operations met jarenlange ervaring in Compliance bij Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg S.A., Amsterdam Branch. Daarvoor werkte ze als senior Financial Auditor bij Le Cordon Bleu International en als Business Controller bij Favini Group. Voordat zij in 2003 vanuit Italië naar Nederland verhuisde, werkte ze elf jaar voor de bank CRPT in Pistoia. Gacci studeerde politicologie aan de Universiteit van Florence en heeft een MBA van CUOA Business School in Vicenza.

Due diligence Cramer verwacht dat de concrete acties uit het convenant banken zullen ondersteunen in het optimaliseren van hun *due diligence*-procedure. ‘Banken onderling, maar ook de andere partijen, kunnen erover meedenken hoe je dit het beste opzet. Hoe beoordeel je in klantenrelaties de processtappen en of men wel of niet aan de gestelde voorwaarden voldoet?’ Due diligence is een continu proces. Een vervolgstap kan bijvoorbeeld bestaan uit het inzetten van een engagementproces bij klanten. Gacci heeft daarover nu al ideeën. ‘We zouden nu al onze klanten een brief kunnen sturen om duidelijk te maken dat we belang hechten aan mensenrechten en bezig zijn met het uitvoeren van beleid om die te beschermen. Ook kun je overwegen om in de financiële *agreements* die je ondertekent met klanten een paragraaf over mensenrechten op te nemen.’

Herstel van vertrouwen Volgens Rüter vormt het convenant een mooie manier om een combinatie te maken tussen twee voor banken cruciale aspecten van hun bedrijfsvoering: vertrouwen en risico. ‘We kunnen hiermee risico’s vermijden en voorkomen. Tegelijkertijd kunnen we hiermee werken aan het herstel van vertrouwen van de burger, onze klanten. Die vinden dat banken op het gebied van mensenrechten een been bij te trekken hebben.’

Ook Gacci ziet een dubbele kans voor de bank: ‘Als bank vinden we het belangrijk onze verantwoordelijkheid te nemen op het gebied van mensenrechten. Met dit convenant kunnen we aan het bewustzijn bij klanten én aan onze geloofwaardigheid bouwen. Kijk je naar de toekomst, dan is dat belangrijk: je moet als bank geloofwaardig blijven.’

Tekst is maar tekst Voor het herstel van vertrouwen is het belangrijk dat het convenant niet tot een verzameling loze beloften verwordt, maar in de praktijk tot concrete resultaten leidt. Mensenrechten zijn te belangrijk om te *greenwashen*. Cramer is er als voorzitter dan ook op gebrand te voorkomen dat het convenant een papieren tijger wordt. ‘Tekst is maar tekst’, stelt ze. ‘We moeten nu samen aan de bak om te komen tot daadwerkelijke vernieuwing.’ Deelnemende banken houden elkaar daarbij scherp. In het uiterste geval kan een bank die zich niet aan de afspraken houdt uit het convenant worden gezet. Gaan banken elkaar daarop aanspreken? Bas Rüter en Ingrid Gacci knikken driftig van ja. Ze zijn het van plan. Rüter: ‘Zeker wanneer je ziet dat een convenantpartner met dezelfde portefeuille zich anders gedraagt dan jij.’

Al was het maar doordat juist met een gezamenlijke aanpak echt iets bereikt kan worden. Rüter: ‘Niet alleen de Rabobank maar ook ING en ABN AMRO hebben klanten in de cacao- en de palmoliesector. Een aantal grote pensioenfondsen heeft beleggingen in deze sectoren. Als we erin slagen een coalitie te bouwen van financiers, mede-eigenaren en afnemers, dan kunnen we echt wat betekenen. Gezamenlijk kun je dan de klant wezenlijk beïnvloeden.’ Cramer knikt instemmend, maar relateert dat het niet altijd makkelijk zal zijn om die impact te hebben. ‘Internationaal krijg je ook vaak te maken met banken die niet willen. Dan ben je een kleintje te midden van velen. Als je slechts vijf procent financiert dan is het hebben van invloed veel moeilijker. Dan heb je geen *leverage*.’

Afscheid Het brengt het gesprek op *leverage*, de invloed van de bank op de klant. Ultiem middel lijkt daarbij het stopzetten van de financiering. Is het denkbaar dat een bank afscheid neemt van een klant omdat de te financieren activiteiten niet verenigbaar zijn met de doelstellingen van het convenant? ‘Eerlijk kijken naar wie je klanten zijn en met wie je verder wilt, kan uiteindelijk betekenen dat je tegen een bepaalde soort klanten zult moeten zeggen: we willen niet met jullie verder’, beaamt Gacci. Ze benadrukt dat het de laatste stap is. ‘Om dat te voorkomen is het belangrijk dat

we ons als banken sterk maken voor het sensibiliseren van klanten. Het draait om het opbouwen van awareness voor de hele maatschappij.’ Voor Rüter draait vooral om de vraag: ‘Hoe kun je met elkaar dingen op de grond veranderen, zonder het geld terug te trekken?’ In gesprek blijven is daarbij voor hem cruciaal. ‘Alleen als je een blijvende relatie hebt, kun je monitoren of het lukt mensenrechten te verbeteren.’ Hij noemt als voorbeeld de dialoog die Amnesty International, banken en het palmoliebedrijf Wilmar moeten gaan voeren. Amnesty signaleerde in een recent rapport dat het in Singapore gevestigde Wilmar jonge kinderen inzet voor zware arbeid. Rüter: ‘Wilmar is klant van ons en een aantal andere banken uit het convenant. Het komt er nu op aan hoe wij de dialoog met Wilmar over het Amnesty-rapport voeren. Lukt het met elkaar om die situatie te verbeteren? Daar kan de waarde van het convenant zich gaan bewijzen.’ Afscheid nemen staat voor Rüter onderaan het lijstje maatregelen. ‘De essentie van het convenant is dat we willen zorgen dat bedrijven het goede doen en het foute niet doen. Met de actieve rol van de overheid en de actieve betrokkenheid van de ngo’s en vakbonden hopen we effectiever in staat te zijn partijen die in de fout gaan te beïnvloeden zodat zij zaken in positieve richting veranderen. Maar als dat echt niet lukt, moeten we ook afscheid nemen. Daar lopen we niet mee te koop, maar dat gebeurt nu ook al.’

”Because human beings are irrational and confined to cognitive limitations – about 90% of our behavior is controlled by unconscious systems – a significant part of our financial decision-making is based on instant impressions in the moment of consumption rather than the level of financial knowledge we have at our disposal.” Professor Silke Krukow

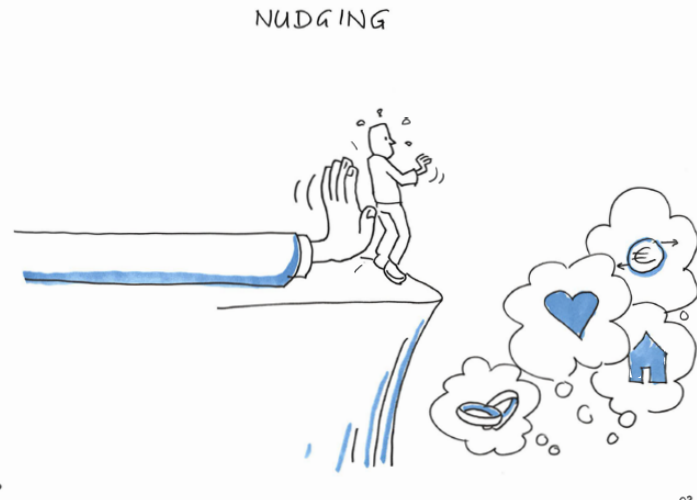


Symposium Designing financial behavior



Op vrijdag 11 november is door de Nederlandse Vereniging van Banken het symposium ‘Designing financial behavior’ georganiseerd. De hoofdspreker was professor Silke Krukow (Nudge & Behavioral Design expert) uit Denemarken. 90% van het menselijk gedrag is automatisch. Behavioral design kijkt naar de keuze-architectuur en creëert ‘nudges’. Voorbeelden kennen wij allemaal: pijlen op de grond in de richting van een trap i.p.v. naar een lift, de vlieg in het urinoir etc. Tijdens het symposium werkten de genodigden aan het vinden van behavioral design oplossingen voor de financiële sector met als doel mensen te stimuleren om financieel gezonde beslissingen te nemen. Bent u geïnteresseerd in het onderwerp? Kijk dan eens naar de film die gemaakt is van het symposium:

www.nvb.nl/nieuws/2016/6603/nvb-symposium-designing-financial-behavior.html



Jaarvergadering Foreign Bankers Association

De Foreign Bankers Association in the Netherlands (FBA) hield op 3 november een zeer druk bezochte jaarvergadering in de Hermitage in Amsterdam voor de FBA-leden en hun relaties. De FBA is een netwerkorganisatie voor buitenlandse banken gelieerd aan de Nederlandse Vereniging van Banken.

Naar schatting 200 mensen luisterden aandachtig naar een uitvoerig betoog van Jens Weidmann, president van de Deutsche Bundesbank. Na afloop kon het publiek hem vragen stellen, waar onder anderen oud-VVD-leider Frits Bolkestein gebruik van maakte. Weidmann ging in zijn rede uitvoerig in op de plannen voor een Europees depositogaran-

tiestelsel en de voornemens van het Basels Comité voor aanscherping van de kapitaal-eisen aan banken. Hij zei dat een Europees depositogarantiestelsel wat hem betreft onwenselijk is als er niet eerst een akkoord wordt bereikt over een centraal Europees economisch beleid. Hij vreest dat anders gezonde landen in Europa garant gaan staan voor slechter



presterende landen. Ten aanzien van het Basels Comité gaf hij aan dat de prioriteit moet liggen bij de volledige implementatie van het bestaande Basel-III-raamwerk, in plaats van het invoeren van een Basel IV-raamwerk ‘door de achterdeur’.

Jong geleerd is oud gedaan

Dat gaat ook op voor geldzaken. Uit onze onderzoeken blijkt steeds weer dat mensen die vroeger niet of nauwelijks een ‘financiële opvoeding’ hebben gehad een veel grotere kans hebben op betalingsproblemen. Ouders zijn de eerst verantwoordelijken als het om opvoeding gaat, ook de financiële. Maar ze kunnen daarbij heel goed de hulp van het onderwijs gebruiken. Alleen... financiële educatie zit nog niet in ons onderwijscurriculum en in de praktijk vinden leerkrachten het een lastig onderwerp om te behandelen.

Hoe goed is het daarom dat bankmedewerkers elk jaar weer tijdens de Week van het Geld honderden gastlessen geven aan leerlingen uit de bovenbouw van het basisonderwijs! Zij gaan met het spel ‘Cash Quiz’ op pad, een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Maar wat doet zo’n gastles nou precies? Steken leerlingen daar wel wat van op? De NVB heeft daarom het Nibud gevraagd onderzoek te doen naar het effect van de gastlessen. Onlangs concludeerde de WRR dat er nauwelijks wetenschappelijk bewijs is dat financiële educatie werkt. Er is wel onderzoek gedaan, maar vaak zonder een onmisbare controlegroep. Het Nibud heeft dat nu wel gedaan.

De uitkomsten zijn erg mooi: de vooruitgang die de leerlingen boeken die een gastles hebben gehad gaat van een rapportcijfer 6 naar een 7,1. Bij kinderen die de gastles niet kregen, stijgt het rapportcijfer ook, maar significant minder. Door een controlegroep aan



het onderzoek toe te voegen, kun je uitsluiten dat een positief effect van financiële educatie veroorzaakt wordt doordat de leerlingen bijvoorbeeld een vragenlijst over geld hebben moeten invullen. Wat ook een mooie uitkomst van het onderzoek is, is dat 9 van de 10 leerlingen de gastles leuk vinden. Dat zegt weliswaar niets over de vooruitgang, maar het laat wel zien dat het een onderwerp is dat ze interesseert. En natuurlijk dat het een leuke les(vorm) is! Ik vind het geweldig dat banken dit doen. De lessen worden gegeven aan kinderen op een moment dat ze steeds meer financiële verantwoordelijkheid krijgen en bewustwording noodzakelijk is. Die bewustwording blijft belangrijk. Ook bij volwassenen. Hoeveel kleine en grote uitgaven doe je op een dag? En wat zijn de gevolgen daarvan op langere termijn? Veel uitgaven doen we zonder er echt bij stil te staan. In oktober is het Nibud daarom met de campagne ‘PortemoJA, PortemonNEE’ gestart waarmee we ‘grote mensen’ bewust maken van hoe ze met hun geldzaken omgaan. Zonder de banken was die campagne er niet geweest.

Bankmedewerker

Astrid Seegers

Manager Arbeidszaken



In deze rubriek stellen wij u een medewerker van een bank voor. Hij of zij vertelt over het vak. Feikje Dunnewijk, Lead Community of Expertise Craftsmanship & Way of Working, 40 jaar, getrouwd met Marcel en moeder van drie jongens. Ik werk ruim acht jaar bij ING.

Feikje Dunnewijk

ING

Wat houdt je functie in? Sinds 1 december ben ik verantwoordelijk voor het team Community of Expertise Craftsmanship & Way of Working. In dit team van twaalf professionals, *thought leaders* op hun vakgebied, komen Craftsmanship & Learning, Way of Working, Talent Acquisition, Leadership, Talentmanagement en Branding & Engagement samen.

Hoe ziet je gemiddelde werkdag eruit? Mijn werkdag begint in de auto vaak al met verschillende telefoontjes, maar soms ook bewust in stilte om zo ruimte te bieden aan nieuwe ideeën. Op kantoor hebben we wekelijks met de HR Leads een *stand-up*, waarin we de prioriteiten van HR bepalen en tevens de voortgang bespreken. Ook in mijn eigen team hebben we tweewekelijks een stand-up om de voortgang te delen en te anticiperen op mogelijke belemmeringen. In mijn rol schakel ik ook dagelijks met andere Expertise Leads van andere landen om te zorgen dat onze inbreng nauw blijft aansluiten bij de behoeften van de business en de *purpose* van ING.

Hoe ben je bij de bank en je huidige functie terechtgekomen? Na verschillende HR Manager-rollen bij een technische groothandel

en een fashionbedrijf, zocht ik een organisatie die écht in human capital investeert en er niet alleen mooi over praat. In de periode dat ik solliciteerde was ik zwanger en merkte ik dat dat een belemmering was. Toen ik aan het einde van mijn eerste gesprek bij ING deelde dat ik zwanger was, werd daar positief op gereageerd! Ik werd aangenomen. Mijn commitment om het verschil te maken voor ING werd hierdoor juist vergroot.

Wat vind je leuk aan je baan? Het mooie aan mijn baan vind ik dat ik met zo veel getalenteerde mensen werk aan onderwerpen die er voor mij echt toe doen. ING geeft veel prioriteit aan de ontwikkeling van medewerkers en dat maakt dat ons werk heel relevant is voor de ontwikkeling en het succes van ING. De *agile* manier waarop we bij ING Nederland werken is voor mij inspirerend en stimulerend. Niet alleen werk ik in een prachtige omgeving die voelt als een huiskamer, vooral de autonomie die ik krijg om samen met het team het goede te doen voor onze klanten en medewerkers maakt het interessant en geeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel. De bank ontwikkelt zich in een razend tempo en lijkt in niets meer op de bank die ik in 2008 binnenstapte.

Onderdeel zijn van deze verandering voelt als mogen werken in een snoepwinkel.

Wat is er moeilijk aan je baan? Ik ben nog maar net begonnen in mijn nieuwe rol. Het lastige op dit moment vind ik de bewaking van kwaliteit in de snelheid van leveren. Onze agile manier van werken helpt daarbij.

Hoe kun je als HR een reorganisatie zo goed mogelijk faciliteren? Door het holistisch aan te pakken. Van nieuwe profielen voor medewerkers of de nieuwe werkprocessen. Tot het proces van verandering bij elke medewerker en het werken in een nieuwe cultuur. Er is veel aandacht voor teamontwikkeling en bij de start van nieuwe teams of nieuwe collega's is het *onboarding*-programma van grote waarde. Dat geeft niet alleen veel energie, het versterkt ook de autonomie en het verantwoordelijkheidsgevoel onder ING'ers.

Wat is je levensmotto? Follow your heart, it will show you the way.

Politiek nieuws

Laurens Miserus

Adviseur Public Affairs

Simon Rooze

Adviseur International Public Affairs

Nieuws

uit Den Haag en Brussel

Den Haag

Dit najaar heeft het huidige kabinet voor de laatste maal zijn conceptbegroting verdedigd in de Kamer. Vanzelfsprekend kwamen vooral bij de Algemene Financiële Beschouwingen (AFB) bancaire onderwerpen voorbij, maar ook de begroting Wonen zorgde voor een interessante discussie.

Algemene Financiële Beschouwingen Minister Dijsselbloem en staatssecretaris Wiebes reageerden op een verscheidenheid aan onderwerpen. Zo vroegen meerdere partijen naar de plannen voor een nationale financieringsinstelling. In veel van de verkiezingsprogramma's is zo'n instelling in enige vorm opgenomen. Dijsselbloem stelde dat een nationale financieringsinstelling inderdaad nodig is in bepaalde delen van de economie. Er zouden op dit moment twee velden zijn waar knelpunten worden gezien. Ten eerste zijn er bij de financiering van mkb-gerelateerde kleine kredieten veel verschillende instrumenten van de overheid. Deze instrumenten kunnen bij elkaar worden gebracht. Ten tweede ziet de minister dat er een financieringsprobleem zit bij investeringen die een publiek doel dienen. Ook kunnen hier organisatorische problemen ontstaan. Op dit terrein zou een nieuwe financieringsinstelling een spijlfunctie kunnen krijgen. Het kabinet komt voor het eind van dit jaar met voorstellen voor deze financieringsinstelling. Ook is de huidige, aanhoudende lage renteomgeving ter sprake gekomen. Deze heeft effect op de dekkingsgraden van pensioenfondsen en het verdienmodel van banken. Op kritische vragen van de Kamer over de rol van de Europese Centrale Bank (ECB) antwoordde de minister dat de onafhankelijkheid van centrale bankiers vooropstaat. Het is dan ook niet de taak van politici of het kabinet om te interveniëren in het monetaire beleid van de ECB, vindt

de minister. Een motie van de ChristenUnie om een analyse te laten maken door het Centraal Planbureau en De Nederlandsche Bank naar de effecten van langjarige lage rentestanden op onder andere banken, is aangenomen.

Begrotingsdebat Wonen In de behandeling van de begroting Wonen is volop gesproken over hypotheekverstrekking. De leenruimte van verschillende groepen consumenten stond daarbij centraal. Verschillende partijen uitten hun zorgen over beperkte beschikbaarheid van een hypotheek voor starters, senioren of zzp'ers door te strikte leennormen. Minister Blok reageerde terughoudend. Hij wees erop dat er een wettelijke regeling is waarin de leennormen zijn vastgelegd om te voorkomen dat prijzen onverantwoord worden opgedreven. Die normen zijn gebaseerd op het advies van het Nibud. De minister mag daarvan afwijken, maar hij vindt dat de afwegingen over leennormen niet politiek gestuurd moeten zijn, maar vanuit het belang van de huizenkoper moeten worden gemaakt. Toch is een motie van het CDA aangenomen waarmee de regering is verzocht 'in overleg met het Nibud en de Autoriteit Financiële Markten te streven naar een actualisering van de Nibud-normen en de toepassing hiervan door hypotheekverstrekkers, waarbij in ieder geval inkomensperspectief en energiekosten opnieuw worden meegenomen zonder dat de betalingsrisico's onverantwoord toenemen'.

Brussel

Europese politici bezorgd over Basel IV en hypotheeken Terwijl grote politieke uitdagingen de agenda van Europese leiders domineren, waaronder Brexit, Trump en aankomende Franse en Duitse verkiezingen, heeft de implementatie van Basel IV ongebruikelijk veel aandacht gekregen. In de verschillende hoorzittingen die

hierover hebben plaatsgevonden komt er een duidelijk beeld naar voren waarbij Europese politici zich zorgen maken over de kapitaalimpact van Basel op hypotheeken en (bedrijfs) leningen. Dit zou effect kunnen hebben op de economie doordat de gestegen kapitaalkosten leiden tot een dalend aanbod van leningen en een prijscorrectie. De Basel IV-standaarden worden waarschijnlijk in de komende maanden op internationaal niveau afgestemd, waarbij ook De Nederlandsche Bank om de tafel zit. Daaropvolgend zal er een proces plaatsvinden op welke manier deze het beste kunnen worden omgezet in Europese regels, waarbij de discussie in welke mate dit economische groei zal remmen een centrale plaats in zal nemen.

Wat is er te verwachten vanuit de EU voor de komende maanden? In november publiceert de Commissie een herziening van de kapitaalvereisten en bail-in-regels (introductie TLAC), een resolutieregime voor Central Counter Parties (CCPs) en aanpassingen in het kader van de 'Call for Evidence' met als doel vooral de administratieve lasten voor banken te verlichten.

In het begin van 2017 plant de Commissie een retailactieplan, met daarin de aankondiging voor wetgeving om beperkingen voor grensoverschrijdende financiële dienstverlening weg te nemen. Tevens zijn er herzieningen voorzien van de Europese toezichthoudersstructuur en het macroprudentieel raamwerk. Verder wil de Europese Commissie verdere stappen nemen in het tegengaan van belastingontwijking door beperken van renteaftrek, antiwitwasmaatregelen en een aangescherpte zwarte lijst van 'oncoöperatieve vormen van jurisdictie'.

Het vertrouwen in banken neemt nog nauwelijks toe, hoewel zij het klantbelang centraler stellen dan vorig jaar. Dat bleek tijdens de presentatie van de tweede Vertrouwensmonitor Banken op 3 oktober in Amsterdam.

‘We komen van ver en weten dat herstel van vertrouwen een zaak is van lange adem’, aldus NVB- voorzitter Chris Buijink in zijn openingswoord. ‘De nieuwste cijfers vertonen op grote lijnen een constant beeld. Consumenten zien op onderdelen wel verbetering in de dienstverlening maar ze zijn sceptisch over de vraag of banken blijvend veranderen. Het is aan de banken om continu te bewijzen dat ze het vertrouwen waard zijn.’

Onder de enthousiaste leiding van Rens de Jong – bekend van RTL-Z en BNR – ontspon zich tijdens de presentatie van de Vertrouwensmonitor Banken in het Rosarium in Amsterdam

Caroline Princen en Rens de Jong in gesprek



Nieuwe Vertrouwensmonitor Banken

een prikkelend interactief debat tussen klanten, belangenorganisaties, toezichthouder AFM, jonge bankiers en bankbestuurders. Centrale vraag: hoe kunnen banken het vertrouwen verder versterken?

‘Open en eerlijk’ het belangrijkste Net als vorig jaar is het vertrouwen van de consument in de eigen bank een stuk hoger dan in de sector als geheel, constateerde Eric Landwaart van onderzoeksbureau GfK in zijn toelichting op de nieuwste cijfers. ‘Banken presteren het beste op rationele factoren als bereikbaarheid, kennis van zaken en communiceren in begrijpelijk-

ke taal. Deze aspecten zijn voor de consument direct zichtbaar als zij met hun eigen bank in contact komen.’

Maar op ‘zachte’ aspecten, zoals luisteren naar de klant en met de klant zoeken naar oplossingen bij financiële tegenslag, presteren de banken veel minder goed. Landwaart: ‘Juist deze aspecten zijn voor klanten heel belangrijk als het om vertrouwen in de banken gaat. Zo blijkt uit het onderzoek dat consumenten vooral verwachten dat hun bank open en eerlijk is.’

Daarop ontstond een interessant debat over de vraag hoe banken daaraan invulling kunnen geven. Zo benadrukte AFM-bestuurder Femke



Eric Landwaart licht cijfers toe

de Vries dat naast transparantie over processen (‘wat doet de bank?’) er ook meer openheid nodig is over drijfveren (‘waarom doet de bank dat?’).

AFM: klantbelang meer centraal Net als vorig jaar beoordeelde de AFM of banken bij producten en advies het klantbelang centraal stellen. Op bijna alle modules zijn de scores toegenomen. ‘We zien vooruitgang op het gebied van betalen, sparen, hypotheeken en beleggen’, aldus AFM-bestuurder De Vries in een toelichting. Dit jaar velde de AFM voor het eerst ook een oordeel over de informatieverstrekking aan klanten. De hoge score (4,0 op een 5-puntsschaal) reflecteert de inspanning van de banken om de duidelijkheid van brochures, brieven en websites te verbeteren.

Toch is er ook een punt van kritiek. ‘De beoordeling van de dienstverlening bij consumptief krediet is gedaald. Banken kunnen en moeten

zich meer inzetten voor klanten met een leenproduct waarop niet of bijna niet wordt afgelost. Dit is namelijk niet altijd in het belang van de klant.’ Overigens is de AFM wel tevreden over de toegankelijkheid van relevante informatie over de lening.

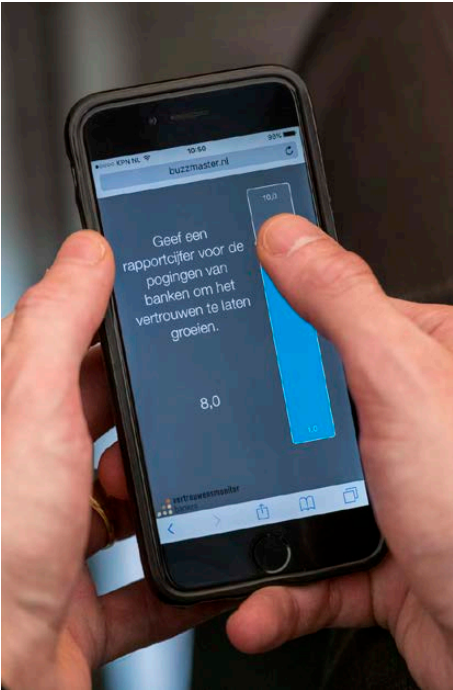
Naar aanleiding van de onderzoeksuitkomsten en de aanbevelingen van de Advisory Board gaven de banken aan dat zij het vertrouwen in de sector graag verder willen versterken. Banken blijven zich daarom inzetten om klanten te helpen bij financiële tegenslag en (mogelijke) betalingsachterstanden. Ook zullen zij verder invulling geven aan de manier waarop zij bij consumptief krediet het klantbelang centraal stellen.

Uit de Vertrouwensmonitor blijkt verder dat banken vergeleken met andere sectoren gemiddeld presteren als het om vertrouwen gaat, zo besloot NVB-voorzitter Buijink. ‘Wat ons betreft is dat niet goed genoeg. Want voor



- Conclusies
- De tweede Vertrouwensmonitor Banken bevestigt dat het versterken van vertrouwen in de bankensector een zaak van lange adem is.
 - Het consumentenvertrouwen in de bankensector is stabiel, maar nog steeds laag; in vergelijking met andere sectoren presenteren banken gemiddeld.
 - Consumenten geven aan dat ‘open en eerlijk zijn’ het belangrijkste is voor vertrouwen in banken.
 - De AFM stelt dat banken vooruitgang boeken als het gaat om het centraal stellen van het klantbelang bij product en advies; wel moeten banken zich meer inzetten voor klanten met een leenproduct waarop (nagenoeg) niet wordt afgelost.
 - Op het gebied van klachtenbehandeling doen banken het beter dan vorig jaar; dit was een van de verbeterkansen in de vorige Vertrouwensmonitor Banken.
 - Banken willen het vertrouwen verder versterken en committeren zich daarom aan twee verbeterkansen: zij maken expliciet hoe zij klanten met een betalingsachterstand kunnen helpen en geven verder invulling aan het centraal stellen van het klantbelang bij lenen.

onze klanten is de dienstverlening van banken meer dan gemiddeld belangrijk. Daarom gaan we over dit onderwerp graag blijvend de dialoog aan.’



Dialogo

Bart van Leeuwen

Hoofd Communicatie

Annemarie Geleijnse

Nieuwe technologieën bieden kansen voor financiële producten en dienstverlening dichterbij de klant. Bestaande financiële instellingen, FinTech- en BigTech-partijen zoeken daarbij naar hun eigen rol. Een gesprek met Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), en Don Ginsel, founder Holland FinTech, over de kansen en uitdagingen. ‘Er is maar één weg en dat is de weg van de verandering.’



FinTech zorgt voor
aardverschuiving
in bancaire sector

Chris Buijink

Chris Buijink (1954) is sinds 1 juni 2013 voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Hij studeerde politologie aan de Universiteit van Amsterdam en werkte vanaf 1980 tot zijn overstap naar de NVB bij het ministerie van Economische Zaken. De laatste vijf jaar was hij de hoogste ambtenaar van het departement. Chris Buijink is tevens lid van het dagelijks bestuur van VNO-NCW en lid van de Sociaal Economische Raad (SER).

Don Ginsel

Don Ginsel (1975) is oprichter van Holland FinTech. Hij is opgeleid tot ingenieur aan de Technische Universiteit Delft. Hij werkte als bankier onder meer bij ABN AMRO en Deutsche Bank, en als investeerder in de financieringsmarkt voor startende bedrijven. In 2014 startte hij Holland FinTech, een open ledenplatform voor financiële innovatie. Zijn ambitie is om innovaties in de financiële sector te versnellen door in één netwerk start-ups, (grote) traditionele instellingen en investeerders bij elkaar te brengen. Inmiddels zijn 275 Europese bedrijven onderdeel van Holland FinTech.

Ouderwets innovatief

De bancaire sector ‘ouderwets’ innovatief. Met die fraaie ondertitel bracht PricewaterhouseCoopers deze zomer het *Trendrapport over FinTech en nieuwe technologieën* op de markt. Hierin wordt beschreven hoe de verwachtingen van klanten ten aanzien van bancaire diensten veranderen als gevolg van digitalisering en hoe gevestigde banken, nieuwe FinTech-bedrijven, toezichthouders en andere partijen hierop in (kunnen) springen. Het rapport bevat volop voorbeelden van nieuwe financiële producten en diensten van gevestigde en nieuwe spelers in binnen- en buitenland.

Blockchain, advanced analytics, Internet of Things, mobile, kunstmatige intelligentie, robotica, *cloud computing*, biometrie: het is slechts het begin van de aardverschuiving die nieuwe technologieën veroorzaken in de bancaire wereld. De klant komt steeds meer nieuwe technologiegedreven oplossingen tegen. Deels via de vertrouwde, bekende merken die aan de achterkant gaan samenwerken en deels via nieuwe FinTech- en BigTech-partijen. Zo komen diverse banken met oplossingen voor *peer-to-peer*-betalingen; neem Sjaak van SNS of Tikkie van ABN AMRO. Maar ook nieuwkomers als Bunq en Knab melden zich. En snelle groeiers: het Nederlandse FinTech-bedrijf Ayden ontwikkelde sinds de oprichting in 2006 talrijke betalingsmethoden voor grote klanten als Netflix, KLM en Vodafone.

New kids on the block De sterkste ontwikkelingen verwacht Ginsel in *personal finance*. ‘Beleggen, verzekeren, pensioenen en het beheren van geld zullen steeds meer bij elkaar worden gebracht in een integraal systeem.’ Ook verwacht hij steeds meer producten waarbij de mogelijkheden van BigTech-organisaties als Apple, Google en Facebook worden benut. ‘Zij zijn in staat om heel dicht bij de informatiebehoefte en het bedieningsgemak van de klant te komen.’ Buijink is daarbij overtuigd van de kracht van samenwerking. ‘De interactie tussen banken, FinTech en BigTech levert veel inspiratie op. In een open ecosysteem komen gevestigde spelers zelf tot nieuwe ontwikkelingen of gaan daarvoor in zee met de *new kids on the block*.’ Ginsel voorziet steeds meer experimenten die vooruitlopen op de Europese wetgeving Payment Services Directive (PSD2).

Deze geeft vanaf 2018 meer partijen toegang tot rekeninggegevens van klanten. Nieuwe spelers kunnen nu een rol pakken buiten de strikte regulering waaraan banken en andere financiële instellingen zijn onderworpen. Als voorbeeld noemt hij Apple Pay, dat samen met creditmaatschappijen een betaaloplossing biedt die buiten het toezichtsregime van banken valt. ‘Zij hebben de vrije hand om met data om te gaan op een manier die andere partijen niet is toegestaan. Het is de vraag of dat wenselijk is. Daar moeten we een oplossing voor vinden, zodat we een stabiel *level playing field* creëren.’

Waarden borgen Het gevaar is dat striktere Europese of nationale regelgeving innovatie smoort en de Nederlandse partijen op achterstand zet ten opzichte van internationale spelers. Ginsel: ‘Het is belangrijk *risk* en *reward* in één hand te brengen. Als je een beschermingsmuur optrekt, moet je dat wel doen vanuit een breed economisch perspectief.’ ‘Het borgen van de privacy vormt een uitdaging’, erkent ook Buijink. ‘Die discussie moeten we als samenleving durven en willen voeren.’ Hij refereert aan een Amerikaans rapport over Big Data met de veelzeggende titel *Seizing opportunities, preserving values*. Dat moet ook in Europa de centrale gedachte worden, meent hij. ‘We moeten staan voor onze waarden, maar tegelijkertijd ook voor vernieuwende en versterkende samenwerking. En dan gaat het niet om de *fun* van techniek, maar om het komen tot diensten waar klanten beter aan worden. Waarden borgen, kansen grijpen.’

Innovatiemachine Juist omdat privacyvragen onherroepelijk opkomen wanneer banken gaan samenwerken met nieuwe spelers, juicht Buijink het toe dat De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zich proactief opstellen en op zoek zijn naar manieren om een omgeving te faciliteren die

ruimte biedt aan nieuwe activiteiten. Ginsel wijst erop dat Engeland met nog meer economisch mandaat voor de toezichthouders vooroploopt, maar dat Nederland in Europa goed presteert. ‘Ik verwacht vanuit het buitenland dan ook grote interesse voor onze FinTech- en financiële dienstverlening.’ Dit optimisme deelt Buijink. ‘Amsterdam en Brainport Eindhoven staan al stevig op de kaart als innovatiemachine. Met elkaar kunnen we Nederland maken tot de *best place to be, to work, to invest, to innovate*. Hoe beter de gevestigde instellingen worden in het benutten van de mogelijkheden van het werken in een open innovatieklimaat, hoe beter dat is voor de instellingen zelf én voor de klanten.’

Grensoverschrijdend Hoe het geldverkeer er in de toekomst gaat uitzien, hangt voor een belangrijk deel af van de ruimte die monetaire autoriteiten gaan bieden, stelt Ginsel. Een technologisch veelbelovende technologie als Bitcoin is op dit moment voor de monetaire autoriteiten geen acceptabele oplossing. Hij verwacht meer van dit soort experimenten voor makkelijke en goedkope oplossingen voor het internationaal betalingsverkeer. ‘Juist vanwege die grensoverschrijdende bewegingen is het zo belangrijk dat we in 2017 verdere stappen zetten in de voltooiing van de Europese bankenunie’, reageert Buijink. ‘Een Europese financiële ruimte biedt het kader voor diversiteit in bankenland. De Europese Commissie heeft onlangs een interne Task Force financiële technologie opgericht om de innovatie kansen op dit gebied te benutten. Dit is belangrijk om de vruchten te kunnen plukken die digitalisering biedt aan bedrijven, ondernemers en klanten.’

Campagne PortemoJA, PortemoNEE

Het Nibud lanceerde de campagne ‘PortemoJA, PortemonNEE’. Drie weken lang zijn er radiospots uitgezonden en filmpjes getoond op sociale media en internet. Met als doel mensen bewuster te maken van hun bestedingen. Er is ook een website www.besteedbewust.nl, met tips en tools. De campagne wordt ondersteund door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), die onder andere met ‘Bank voor de klas’ financiële educatie uitvoert. Lees hierover meer in de gastcolumn van Gerjoke Wilmink op pagina 15 van dit nummer.



Bank voor de klas 2017

Van 27 t/m 31 maart 2017 is de Week van het geld. Bankmedewerkers geven dan, in het kader van Bank voor de klas, gastlessen over omgaan met geld. Dat deze gastlessen effectief zijn heeft het Nibud in 2016 onderzocht. Bekijk de resultaten op <http://nibud.tpdev.nl/>. Bankmedewerkers kunnen zich als gastdocent aanmelden via www.bankvoordeklas.nl.



Website Banken over hypotheek

Op 27 oktober lanceerde de NVB in samenwerking met haar leden de website www.bankenoverhypotheek.nl. Een portal waar woningeigenaren informatie kunnen vinden over veelbesproken hypotheekthema's. Dat de website in behoefte voorziet blijkt wel uit de meer dan 10.000 bezoekers gedurende

de eerste twee maanden. Een aantal daarvan maakte gebruik van de mogelijkheid om een vraag te stellen. De gerichte vragen geven een goed inzicht in wat de doelgroep bezighoudt. Mede op basis daarvan wordt de content van de website steeds geactualiseerd en verrijkt.

Heeft pensioenbanksparen een toekomst?

Zelf invulling geven aan sparen voor de oude dag wordt steeds belangrijker. Aukje de Vries (VVD) heeft in een motie het kabinet verzocht banksparen voor het pensioen in de uitkerende fase te onderzoeken. Het toevoegen van pensioenbanksparen voegt naar de mening van de NVB een keuzemogelijkheid voor consumenten toe om tot een beter pensioenresultaat te komen. Het past tevens goed in de visie op het toekomstige pensioenstelsel die het kabinet naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Zo stelt het kabinet dat de veranderende samenleving vraagt om ‘een pensioencontract dat beter past bij persoonlijke voorkeuren en omstandigheden. Waarin meer ruimte is om zelf keuzes te maken, afhankelijk van

de arbeidsmarktpositie en de persoonlijke omstandigheden van mensen’. Het kabinet is bezig met het onderzoek. Banken zien voordelen voor consumenten ontstaan als de bank niet alleen uitvoerder mag zijn van derde pijler producten (het huidige banksparen), maar ook uitvoerder mag zijn in de tweede pijler (pensioensparen via de werkgever). De voordelen van pensioenbanksparen zijn er zowel in de opbouw- als in de uitkeringsfase: meer transparantie, verbetering van de keuzemogelijkheden voor persoonlijke financiële planning en mogelijk ook hogere pensioenuitkeringen. De NVB heeft zich beschikbaar gesteld voor verdergaand onderzoek naar de mogelijke varianten van pensioenbanksparen.

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



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

Recensie

Reactie op blog elfiselfie...

Beste Elfi,

Je bent pas 21 jaar en blogt over verschillende onderwerpen. Half oktober deed je dit over twee banken; één daarvan stelde je hevig teleur. Je blog kreeg ik dezelfde dag via vele vrienden en vriendinnen doorgezet. Zo gaat dat met leuke (en niet-leuke) blogs, zeker als ze over banken gaan en je zelf bankier bent. Je schrijft over je pogingen om een gezamenlijke rekening met je vriend te openen bij zijn bank; er gaat een boel fout. Uiteindelijk komt het voor elkaar bij jouw bank. Je spreekt daarbij over de geweldige bankmedewerkers die je steeds, via alle contacten die je hebt, spreekt. De leuke en spontane antwoorden van hen lieten me als een ware puber giechelen. Je schrijft dat je met de bank wilt trouwen... Humor! Maar weet je wat nu zo raar is? Waarom ik over jouw blog schrijf?

Als (retail)bankiers dachten we tien jaar geleden nog dat jouw generatie het menselijk contact helemaal niet belangrijk zou vinden. Die kinderen van toen zouden alles online gaan regelen zonder dat er één medewerker aan te pas kwam. Dit blijkt toch een beetje anders, nietwaar? Dit zette mij aan het denken. Want hoe vaak houden wij ons nou als directie of bestuur echt bezig met het maximaal faciliteren van deze nog steeds cruciale ‘human touch’? Weten we wel wat deze topmedewerkers eigenlijk nodig hebben van ons? In alle eerlijkheid... Er is veel aandacht voor digitalisering op onze directietafel, naast problemen door het huidige renteklimaat, dalende marges, vermogensseisen, marktaandelen, risk en heel veel uitvragen. Maar hoeveel tijd besteden we écht aan de vraag: ‘Wat hebben mijn medewerkers nodig om nog meer Elfies te laten houden van onze bank?’ Anno 2016 maakt de leuke medewerker (gelukkig) nog steeds het verschil naast het digitale kanaal. Over dit fenomeen verscheen overigens in 2014 ‘When digital becomes human’ van Steven van Belleghem. Mooi boek! Bedrijven die het verschil weten te maken met een human touch veroveren het hart van hun klant. Het gaat volgens Steven in de klantrelatie juist om de combinatie van digitaal en menselijk. Een man naar mijn hart!

Die tien jaar blijkt voorbij gevlogen. En we zijn gelukkig nog niet allemaal vervangen door robots. Ik heb nog wat tijd om de klantenrelatie digitaal én menselijk te maken. Ik ga het gesprek met mijn toppers aan, zodat jij ook van mij gaat houden.

Groet,
Petra Jansen op de Haar
Directeur ASR bank

Bron: <http://elfiselfie.nl/>

Bank in contact

Volg de Nederlandse Vereniging van Banken op Twitter: @bankensector



Over welke onderwerpen is het afgelopen jaar op social media gesproken?



Harry Helwegen
@HarryHelwegen



Volgen

De Nationale Financieringswijzer begint op stoom te komen. #financiering #mkb



Chris Buijink @chrisbuijink

Bij @mkbni Partnerraad nationalefinancieringswijzer.nl olv @bleeftink + presentaties @EdmondStassen & @ErlinVanVuren.

RETWEETS

2

VIND-IK-LEUK

1



09:22 - 25 mrt. 2016



Laura @Lauraluijck - 27 mrt.

Dank voor de klas gaf een voorlichting aan kinderen over het omgaan met geld. Ik was benieuwd en nam een kijkje.

journalistiek zwolle.nl/nwsnot/oron-o...



Leren omgaan met geld door spel

ASSEN - In verband met De week van het geld zijn er op vele basisscholen in het land voorlichtingen van Bank voor de klas. Afgelopen week was groep 6 van CBS het...

journalistiek zwolle.nl



RobDorscheidt
@RobDorscheidt



Volg je nu

Daling fraude internetbankieren zet door, zegt @Betaalver
Schadebedrag is € 3,7 miljoen (€4,7 miljoen in 2014)

betaalvereniging.nl/nieuws/daling-...

23:08 - 8 apr. 2016



AccountantWeek.nl
@AccWeek



Volgen

'Zwarte lijst' van Stichting Tucht recht Banken rechtmatig. zie: accountantweek.nl/t/35829

VIND-IK-LEUK

1



05:54 - 20 apr. 2016



Frank Verstijlen
@frankverstijlen



Volgen

De nieuwe #algemenebankvoorwaarden zijn een verademing voor normale mensen maar wel wat ingewikkeld voor juristen.
nvb.nl/publicaties-st...

RETWEETS

2

VIND-IK-LEUK

1



09:09 - 13 sep. 2016



AndriesWBakker @andrieswbakker - 26 okt.

Panel over bijdrage financiële sector bij #duurzame financiering en investeringen, veel CEO's! #klimaatop2016





Huizenmarkt Nieuws
@_huizenmarkt



Volgen

Nieuwe informatiewebsite:
Bankenoverhypotheek.nl van start De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen... ift.tt/2ehWvRw

03:06 - 28 okt. 2016



Koen Venekamp
@koenvenekamp



Volgen

Vertrouwen in banken is stabiel gebleven.
Klanten hebben meer vertrouwen in hun eigen bank dan in banken in het algemeen.
#reputatie



NVB @bankensector

'Open, eerlijk en dienstbaarheid' geven kompas richting #vertrouwensmonitor banken 2017 - @chrisbuijink bij symposium

RETWEET

1



Banken Tweets
@bankentweets



Volgen

Banken vragen staatssecretaris om verduidelijking FATCA, de Amerikaanse belastingwet met betrekking op 'US-persons'.
nvb.nl/nieuws/2016/66...

16:16 - 23 nov. 2016