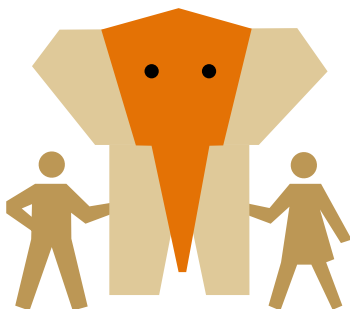


Jaarverslag 2017

In dialoog

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) is de vertegenwoordiger van alle banken die in Nederland actief zijn. Namens onze leden zijn we gesprekspartner voor politiek, overheid en andere organisaties. In 2017 stonden onze activiteiten in het teken van dialoog met de samenleving en met wetgevers en toezichthouders. 2017 stond verder in het teken van innovaties voor een sterke, stabiele en concurrerende bankensector. De resultaten over dat jaar presenteren we hier.



‘Een olifant is betrouwbaar en verstandig. Een olifant is ook goed in communiceren en zorgt goed voor de andere olifanten.’

Advies van de Raad van Kinderen in 2017, over het logo van de Nederlandse Vereniging van Banken

Inhoud

Dialogoog met de samenleving

- Smart samenleving 4
- In gesprek met de consument 4
- Raad van Kinderen 4
- Woningmarkt 5
- Vertrouwensmonitor Banken 5
- Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken 5
 - Financiële educatie* 6
 - Nationale Financieringswijzer* 6
 - Veiligheid* 6
 - Financiering en zorgplicht bij kleinzakelijke ondernemers* 7
 - Financiering zorginstellingen* 7

Dialogoog met wetgevers en toezichthouders

- Financiële soliditeit 8
- Regeldruk 8
- Verantwoorde kredietverlening aan consumenten 9
- Aanpak witwassen en terrorismefinanciering 9
- Herstel rentederivaten 9

Innovatieve projecten

- Beleggingsdienstverlening 10
- Veiligheid van bankdiensten 10

Dialogoog met de samenleving

Smart samenleving

In de 'smart samenleving' waar we naartoe gaan, is verantwoord datagebruik van cruciaal belang. In 2017 organiseerde NVB de eerste 'Data Talk': een dialoog tussen banken en externe experts die inzicht geeft in hun omgang met privacy, wettelijke, ethische en business-afwegingen bij de verwerking van klantgerelateerde data. In 2017 is ook besloten dat wij in 2018 een onafhankelijke verkenning uitvoeren onder stakeholders zoals De Nederlandsche Bank, de Consumentenbond en wetenschappers: hoe denken stakeholders over de verwerking van klantgerelateerde data in de bancaire sector? Doel is het verkrijgen wederzijds inzicht: hoe kijken banken aan tegen de verwerking van klantgerelateerde data en wat vinden en willen stakeholders? De uitkomsten van de verkenning en de dialoogbijeenkomsten zijn input voor sectorbrede vervolgstappen. Ook is er een doorlopende dialoog met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Sinds mei 2017 zijn wij en andere brancheorganisaties met de toezichthouder in gesprek over een vernieuwd Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) onder de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In gesprek met de consument

De NVB is ook rechtstreeks in contact met de consument. Via ons Loket Slapende Tegoeden zijn we aanspreekpunt voor mensen met een sterk vermoeden dat er bij één of meer banken tegoeden zijn waar erfgenamen recht op hebben. Via het loket doen wij een navraag bij de aangesloten bank(en), zodat de mensen dat niet zelf hoeven te doen. In 2017 deden klanten 1262 navragen.

Raad van kinderen

Hoe kan de NVB zo goed mogelijk samenwerken met haar leden? En hoe kan onze communicatie beter? Wie kon de NVB deze vragen beter stellen dan aan de consument, in het bijzonder aan kinderen met hun frisse blik? De mooie dialoog in 2017 met de Raad van Kinderen resulteerde in een advies om minder ingewikkeld te praten over bankzaken. Op onze webpagina 'Banken in makkelijke taal' staat nu niet alleen zeer toegankelijke informatie over banken. Ook gaan we in op het belang van een samenwerkende sector.

De drie financiële educatieprogramma's die de NVB ontwikkelde in opdracht van haar leden zorgen jaarlijks voor duizenden lessen financiële educatie in het basis- en voortgezet onderwijs; ook in 2017, onder meer via 'Bank voor de klas'.

Dialogoog met de samenleving

Woningmarkt

Een stabiele en toegankelijke woningmarkt is belangrijk voor consumenten en voor de bankensector. Het nieuwe kabinet onderschrijft dit en steunt de inzet van de sector voor het behoud van voorspelbare leennormen, ondanks de verdergaande druk op verruiming daarvan. Met de actualisering van de online portal bankenoverhypotheken.nl droeg de NVB in 2017 bij aan verdergaande transparantie en voorspelbaarheid van de sector, maar ook aan de maatschappelijke discussie. In 2017 namen we zelf actief deel aan discussies met relevante partijen. Niet alleen over thema's als de vergoeding voor vervoegd aflossen van de hypotheek en rentemiddeling. Maar ook over de overstap van voortdurend naar eeuwigdurend erfpachtrecht.

De NVB zette zich in 2017 ook in voor de toekomstbestendigheid van het beleid ten aanzien van bancaire producten en diensten, waaronder aflossingsvrije hypotheek – een thema dat maatschappelijk zeer relevant is. Wij hebben met dit thema de dialoog met politiek en toezichthouders opgezocht en uitgesproken ons proactief met onze leden in te zetten om klanten met een aflossingsvrije hypotheek bewust maken van de kenmerken daarvan en om hen op te roepen om zodig vroeg in actie te komen, zodat ze op langere termijn niet in financiële moeilijkheden komen.

Vertrouwensmonitor Banken

De NVB laat jaarlijks onderzoeken hoeveel vertrouwen consumenten hebben in de bankensector en in hun eigen bank. Het consumentenvertrouwen in banken nam licht toe, zo bleek uit de Vertrouwensmonitor Banken 2017. Het algemene vertrouwen in de sector steeg van een 2,8 (2016) naar 2,9 in 2017 – op een schaal van vijf punten.

Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken

Samen met klanten, de overheid en maatschappelijke organisaties draagt de sector bij aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. In 2017 richtten wij ons vooral op de thema's klimaat en op mensenrechten. Bij klimaat ligt de nadruk op het realiseren van energiebesparing. In 2017 presenteerden de NVB en enkele banken tijdens een voortzetting van de klimaatop in Parijs nieuwe initiatieven in CO₂-reductie. Een daarvan, de PECAF- methode – ontwikkeld door financiële instellingen om de CO₂-uitstoot van financieringen en beleggingen te meten –, is in 2017 door een aantal banken ingezet om de klimaatimpact van hun activiteiten in kaart te brengen. In 2017 werkte de NVB ook aan verbetering van de financierbaarheid van zonnepanelen en energiebesparing in het mkb. In 2017 steeg het aantal leningen via de Regeling Groenprojecten.

Dialogoog met de samenleving

In 2017 kwam de uitvoering van het bankenconvenant over mensenrechten op stoom, dat wij in 2016 namens de sector ondertekende. In 2017 brachten we aangesloten banken bijeen, met als doel het uitwisselen van *lessons learned* en *good practices*. Wat kan de Nederlandse bankensector nog meer doen om de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties te realiseren? Die vraag stelde het NVB Platform Duurzaamheid in 2017 aan een breed publiek, middels een succesvolle social-mediacampagne. 25 waardevolle reacties werden verwerkt in het Meerjarenprogramma van het Platform Duurzaamheid.

Financiële educatie

Banken willen mensen helpen om verstandige financiële keuzes te maken. Dat willen we onder meer bereiken door financiële educatie. Immers: jong geleerd is oud gedaan. Naast het financiële educatie-programma 'Ik & Geld' voor het voortgezet onderwijs, ontwikkelde de NVB in 2017 'Snel verdiend' voor het mbo, omdat deze jongeren geacht worden eerder financieel zelfstandig te zijn dan leeftijdsgenoten. In 2017 was het programma 'Bank voor de klas' voor de zevende keer succesvol. Tijdens de Week van het Geld gaven bankmedewerkers ruim 4.000 gastlessen. Daarmee bereikten we 120.150 kinderen.

Nationale Financieringswijzer

De website Nationale Financieringswijzer (NFW) heeft in de afgelopen jaren een sterke bijdrage geleverd aan de voorlichting van ondernemers over verschillende soorten financiering. Ondernemers konden op deze website verschillende financieringsvormen vergelijken en bekijken welk soort financiering het beste past bij hun plannen. De NFW heeft geleid tot een toename van de voorlichting door publieke en marktpartijen. Vanuit de banken zijn in 2017 initiatieven gestart om ondernemers wegwijs te maken in de mogelijkheden van andere financieringsvormen, onder andere via tools op de websites. De generieke informatievoorziening van de NFW is overgenomen door de Kamer van Koophandel en de KvK Financieringsdesk. In overleg met de partners, VNO-NCW, MKB Nederland, EZ, KvK en RVO, is de website van de Nationale Financieringswijzer per eind 2017 beëindigd.

Veiligheid

In 2017 was de totale directe fraudeschade in het betalingsverkeer 12,9 miljoen euro (2016: 10,2 miljoen euro). Ter vergelijking: in het eerste half jaar van 2012 was de schade nog 27,3 miljoen euro. Banken wisten de afgelopen jaren het aantal succesvolle fraudegevallen van internetbankieren en de bijbehorende financiële schade sterk terug te dringen. Ze leverden daartoe individueel en met elkaar inspanningen en werkten samen met andere partijen in preventie, opsporing en vervolging. Naarmate criminelen op zoek gaan naar 'nieuwe' varianten op bestaande fraudemethoden, veranderen de rol en de invloed van de bank.

Dialogoog met de samenleving

Naast goede consumentenvoorlichting door banken, is ook een gezamenlijke cyberstrategie voor de sector van belang. In opdracht van de banken gaan wij in dialoog gaan binnen bestaande samenwerkingsvormen om een cyberstrategie te ontwikkelen; een actieplan om een aantal lange-termijndoelstellingen voor de banken te realiseren. In 2018 is het plan gereed.

Financiering en zorgplicht bij kleinzakelijke ondernemers

De NVB werkte in 2017 intensief aan het thema financiering van kleinzakelijke ondernemers en de zorgplicht die banken hierbij in acht hebben te nemen. We gingen daarover het gesprek aan met stakeholders en namen het initiatief tot het opstellen van een gedragscode voor kleinzakelijke klanten (met een omzet van minder dan 5 miljoen euro). In de gedragscode is onder andere opgenomen dat banken bij een afwijzing van een kredietaanvraag gerichte feedback geven aan klanten als de klant hierom vraagt en ondernemers doorverwijzen naar andere financiers of andere typen financiering indien dit in het belang is van de klant. De gedragscode is eind 2017 inhoudelijk afgerond, met betrokkenheid van verschillende belangrijke stakeholders. Ook is begonnen gemaakt met de uitwerking van een loket voor alternatieve geschillenbeslechting voor ondernemers bij Kifid.

Financiering zorginstellingen

De NVB heeft in 2017 verder een position paper uitgebracht over de financiering van zorginstellingen. Hierin zijn aanbevelingen gedaan over hoe de financierbaarheid binnen de gezondheidszorg kan verbeteren.

Dialogo met wetgevers en toezichthouders

De NVB is in 2017 in dialoog getreden met toezichthouders en bank-economen over de mogelijkheden tot verdere innovatie binnen de sector. Hierbij zijn diverse mogelijkheden voor verdere innovatie verkend.

Financiële soliditeit

In december 2017 is een akkoord over Bazel 4 gepubliceerd. Deze voorstellen worden gezien als sluitstuk van de maatregelen die na de kredietcrisis in 2008 zijn genomen ter versterking van de kapitaalbuffers van banken, bij elkaar Bazel 3 genoemd. De volgende stap is vertaling van de nieuwe Bazel-standaarden naar Europese wetten en regels. De Europese Commissie, Europees Parlement en de Raad zullen hierin hun eigen afwegingen moeten maken. Ze kunnen besluiten tot aanpassingen, voor een betere aansluiting van de voorstellen op de Europese economische werkelijkheid en regels.

Wij zetten ons in voor een robuust bankenlandschap, met stevige kapitaalbuffers die goed zijn afgestemd op de risico's die banken lopen met hun uitzettingen. In 2017 zetten wij ons verder in voor de verdere voltooiing van de Bankenunie, samen met de Europese Bankenfederatie. In diverse overleggen met DNB en ECB is de zienswijze van de Nederlandse banken onder de aandacht gebracht.

Regeldruk

De NVB zet zich in voor minder regeldruk voor de sector. In 2017 hebben we hiertoe regelmatig overlegd met DNB. Als aanvulling is er in 2017 – samen met andere brancheverenigingen – gestart met een werkgroep indirecte toezichtkosten, die in 2018 komt met concrete voorstellen om de regeldruk te verminderen. In 2017 deed ook de NVB in de werkgroep hiervoor enkele voorstellen.

In 2017 zijn de voorstellen voor het zogenaamde risico-reductiepakket (CRR2/CRDV/BRRD2/SRMR2) besproken in het Europees Parlement. Wij bespraken deze voorstellen met diverse partijen, zoals het Europees Parlement en de Europese Commissie, ter verduidelijking van de visie van de bankensector op de voorgestelde maatregelen.

Dialogo met wetgevers en toezichthouders

Verantwoorde kredietverlening aan consumenten

De bankensector spant zich in om overkreditering aan consumenten tegen te gaan. Dit is een belangrijk onderdeel binnen verantwoorde kredietverlening. In 2017 zijn opnieuw de consumptieve leennormen vastgesteld, in samenwerking met de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), op basis van begrotingen van het Nibud. De NVB overlegt doorlopend met BKR over het optimaliseren van kredietregistratie en -toetsing. Met de AFM bespraken we in 2017 ook oplossingen voor consumenten die 'locked-up' zijn in hun consumptief krediet.

Aanpak witwassen en terrorismefinanciering

De NVB zette zich in 2017 stevig in voor een effectieve en proportionele implementatie van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Ook spanden wij ons in voor een accuraat en toegankelijk register van uiteindelijk begunstigen (UBO's). In 2017 is in het kader van publiek-private samenwerking een taskforce terrorismefinanciering gevormd. Reden hiervoor is dat het voor banken alleen praktisch niet mogelijk is om transacties te detecteren die verband kunnen houden met terrorismefinanciering. Daarom is besloten de handen ineen te slaan. In de taskforce werken banken, politie, FIOD en het OM als één team samen. Relevante subjectinformatie van opsporingsdiensten op het vlak van terrorismefinanciering wordt gedeeld met een aantal financiële instellingen. Met als doel: een efficiëntere en effectievere bestrijding van terrorisme. De taskforce kan worden gezien als opmaat naar toekomstige publiek-private samenwerkingsverbanden.

Herstel rentederivaten

In 2017 hebben de zes betrokken banken intensief gewerkt aan de uitvoering van het Uniforme Herstelkader Rentederivaten. De uitwerking van dit kader is complex en een zorgvuldige uitvoering is tijdrovend. Om klanten niet te lang te laten wachten op compensatiebetalingen, zijn in de loop van 2017 aan verschillende klantgroepen, onder andere de meer kwetsbare klanten, voorschotten uitgekeerd. Wij faciliteerden overleg tussen banken en derivatencommissie over de voortgang van het herbeoordelingsproces. Ook had het onderwerp de continue aandacht van het NVB-bestuur.

Innovatieve projecten

Beleggings- dienstverlening

Steeds meer aspecten van de dienstverlening worden gedigitaliseerd. Banken zijn in 2017 in gesprek gegaan met de toezichthouders over wat de digitalisering betekent in het kader van de regelgeving over en toezicht op de beleggingsdienstverlening van banken.

Veiligheid van bankdiensten

Onze samenleving is sterk afhankelijk van goed werkende bankdiensten. Retailbankieren ondergaat een radicale digitale transformatie die noodzaakt tot aanpassing van producten, processen en distributie van diensten van banken. Technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om met data-analyses de klantfocus te vergroten, risico's beter te managen en innovatie te stimuleren. Deze ontwikkelingen vragen om een actieve samenwerking tussen de aanbieders van betaaldiensten en de vertegenwoordigers van klanten, met name consumenten en ondernemers. De banken streven naar een maatschappelijk efficiënt, veilig en betrouwbaar betalingsverkeer. Bij issues rondom betalingsverkeer werkt de NVB nauw samen met Betaalvereniging Nederland. Om de veiligheid te kunnen blijven garanderen, werkten wij aan meer samenwerking tussen banken, in hun cyberweerbaarheid en hun financiële kerninfrastructuur. Zo testte DNB, in samenwerking met de NVB, de weerbaarheid van instellingen tegen cybercriminaliteit, voor een vroege signalering van mogelijke kwetsbaarheden en mogelijkheden voor potentiële aanvallers. Op basis van die informatie kunnen maatregelen getroffen worden waarmee deze 'cyberweerbaarheid' wordt verhoogd.



© Juni 2018

Nederlandse Vereniging van Banken

Gustav Mahlerplein 29-35

1082 MS Amsterdam

020 550 28 88

www.nvb.nl