

Samen voor de banken van morgen

JAARVERSLAG 2018



Nederlandse
Vereniging van Banken



Terugblik op 2018

Een robuuste bankensector 6

Duurzaamheid 10

Veiligheid 14

Consumenten 18

Ondernemers 22



“2018 was het jaar van het engagement van de banken. Waar we samen met maatschappelijke groeperingen en gemeentes problematische schulden aanpakken. Schulden voorkomen en schulden oplossen.”

Chris Buijnk, voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

Terugblik op 2018





“2018 was een bewogen jaar, waarin we het vertrouwen in het bankwezen weer moesten terugwinnen. Maar ook een jaar waarin we mooie resultaten hebben bereikt voor sector en samenleving. Ik ben dankbaar voor de grote betrokkenheid en inzet van onze leden in de vele commissies, werkgroepen en expertpools en natuurlijk ons team.”

Eelco Dubbeling, directeur Nederlandse Vereniging van Banken



De wereld verandert snel. Maar de behoefte aan stabiele, klantgerichte en veilige financiële dienstverlening blijft. Digitalisering en internationalisering geven een ongekende dynamiek. Het gebruik van (klant)data wint aan belang. Diversiteit en inclusie zijn de sleutel voor toekomstgerichte organisaties. Ook wet- en regelgeving bewegen mee. Hoe droegen wij in 2018 bij aan een stabiele, innovatieve en concurrerende bankensector?

• Privacy en data

Ook voor banken – digitale dienstverleners bij uitstek – stond 2018 in het teken van de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe kunnen en mogen banken naast ‘AVG-proof’ zijn omgaan met vraagstukken rond data en tegelijk innovatief en competitief blijven? Hoe kunnen we gegevens beschermen in samenwerking met nieuwe spelers – zoals fintechs – nu het delen van betaalgegevens met PSD2 (2019) realiteit is?

Dialoog over klantdata

Met de komst van de AVG in 2018 verviel voor banken de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Onze belofte voor 2018 was het voeren van een brede dialoog over het gebruik van klantdata met belangrijke stakeholders, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), wetgevers en consumentenorganisaties. In 2018 was de NVB mede-organisator van de ► **Financiële Poort Persoonsgerelateerde Data**. Deze Poort bood volop dialoog tussen verschillende partijen over de omgang met



“Het is belangrijk dat onze stakeholders – zoals wetgevers en beleidsmakers – weten welke datavraagstukken spelen bij banken. Anderzijds is het van belang dat banken en stakeholders van elkaar kunnen leren over verantwoordelijkheden en grenzen van datagebruik.”

Leonie van der Spek, Adviseur Legal & Privacy Nederlandse Vereniging van Banken



Leden NVB

57 banken

klantdata en over de mogelijke kansen en risico's. Daarnaast organiseerden wij drie dialoogbijeenkomsten ('Data Talks'). Daarin spraken banken over hoe om te gaan met het verwerken van klantdata. De uitkomsten van de dialoogbijeenkomsten zijn input voor vervolgstappen. Het bieden van transparantie is van groot belang.

• Buffers en stabiliteit

Sterkere banken in een stevig internationaal stelsel

Tien jaar na het omvallen van Lehman Brothers staan Nederlandse banken er sterker voor en tegelijkertijd is er nog veel te doen. Dat was onze boodschap tijdens een Rondetafelgesprek met de Tweede Kamer, waarin werd teruggeblikt op de financiële crisis. De sector is sterker gekapitaliseerd. Ook zijn in het kader van de Europese Bankenunie afspraken gemaakt om grensoverschrijdende problemen bij banken beter te kunnen opvangen. Maar de Bankenunie is nog niet 'af'. Ook in 2018 heeft de NVB – via de Europese Bankenfederatie – verder bijgedragen aan de stabiliteit van het financieel stelsel, onder meer in bijeenkomsten met de Single Resolution Board en de Europese Centrale Bank.

We werkten met onze leden ook verder aan invoering van nieuwe regels die bijdragen aan stevigere bankbalansen. De sector bereidde zich met name voor op het 'Risk Reduction Package', een belangrijke bouwsteen voor de Bankenunie. Het betreft aanpassingen in de kapitaal-, liquiditeits- en resolutieregelgeving die in 2019 finaal zouden worden. Daarnaast zal de implementatie van 'Basel 3.5' in Europa de komende

jaren een belangrijk onderwerp worden. Basel 3.5 betreft een internationale set regels, bedoeld om de kapitaalposities en het kapitaalbeslag van banken beter vergelijkbaar te maken.



"Technologische innovatie, aanpassingsvermogen en competitie zijn grote drivers in de bankensector van nu. Tegelijk blijven stabiliteit en financiële soliditeit van het grootste belang voor een robuuste bankdienstverlening."

Floris Mreijen, hoofd Strategie Nederlandse Vereniging van Banken

• Toekomstbestendige organisatie

Kennis delen over de toekomst van banken

Hoe zien experts vanuit verschillende perspectieven de toekomst van banken? Hoe kunnen we die kennis bundelen en doorgeven aan de maatschappij en de sector? In 2018 maakte het vakblad Economische Statistische Berichten (ESB) met steun van de NVB een uitgebreid themanummer: ► **De toekomst van banken. Een blik op technologie, klant en maatschappij.** Het themanummer is een middel om de discussie over de toekomst van banken met elkaar te voeren.

Wij organiseerden in 2018 een drukbezocht en levendig debat voor onze leden en stakeholders, over de toekomst van banken.

“Banken én samenleving maken grote veranderingen door. Uit de grote crisis van tien jaar terug zijn belangrijke lessen getrokken. Gelet op de stormachtige ontwikkelingen rond digitalisering en data is het belangrijk de blik naar voren te richten. [...] Dit ESB-dossier draagt bij aan de dialoog over de rol van de banken in de samenleving en de economie met een blik op de toekomst.”

Chris Buijink, uit het voorwoord van het ESB-dossier

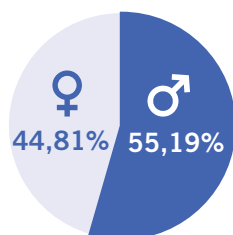
IFRS 9: zachte landing

In 2018 was de invoering van de nieuwe boekhoudstandaard voor financiële instrumenten: IFRS 9. De nieuwe boekhoudregels op het gebied van krediet-

voorzieningen zorgen dat bedrijven tijdiger voldoende voorzieningen treffen. We voerden intensief overleg met toezichthouders over de (grote) impact van IFRS 9 op het kapitaal van banken. Mooi resultaat in 2018 was dat de impact van de ‘first adoption’ van IFRS 9 relatief beperkt is gebleven. Dat komt deels door de goede economie. Maar ook doordat banken gebruik konden maken van mitigerende wetgeving waar de NVB zich namens de sector hard voor heeft gemaakt.

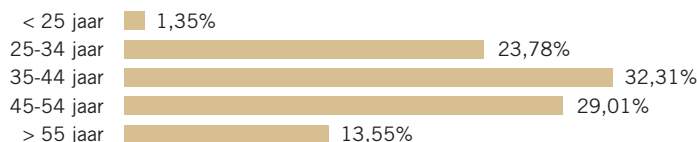
Minder regeldruk – toezicht in verhouding

Grote, middelgrote en kleine banken – ze vallen allemaal onder toezicht. Maar hoe kunnen de vragen en eisen van toezichthouders (blijven) aansluiten bij de praktijk van banken? Al langer pleitten wij namens de sector voor proportioneel toezicht. In 2018 resulteerde dat in een onderscheid tussen de vereisten voor grotere en kleinere banken voor verschillende rapportagegebieden. Voor toezichthouder De Nederlandse Bank (DNB) is proportioneel toezicht in 2018 mede dankzij de sectorbrede inspanning en regelmatig overleg een belangrijk punt van aandacht.



Werkgelegenheid sector in NL

65.143 medewerkers





“Het is ook van belang dat er een gelijk speelveld blijft: grotere banken moeten een hypotheek kunnen aanbieden, maar kleinere banken ook. [...] Proportionaliteit en de ruimte die daarvoor geboden wordt, vormen een complex vraagstuk. Maar wel een dat voortdurend op onze agenda blijft staan.”

Hubert Schokker, adviseur Toezicht Nederlandse Vereniging van Banken

Sterk door diversiteit en inclusie

Investeren in diversiteit en een inclusieve cultuur – een klimaat waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en dezelfde mogelijkheden heeft – vormt een sterke drijfveer voor de sector. In 2018 agendeerde de Werkgeversvereniging Banken het onderwerp opnieuw, voor het cao-overleg over de CAO Banken 2019 e.v.

Als onderdeel van de eerdere ondertekening van het Charter Diversiteit in 2017, is voorgesteld om minimaal twee keer per jaar tijdens ledenbijeenkomsten aandacht te (blijven) besteden aan uitwisseling van uitwisseling en ‘best practices’ tussen de deelnemende banken. Ook is de aanschaf van het Power-certificaat (voorheen participatiecertificaat) opnieuw geagendeerd

voor de nieuwe cao, met daarbij specifiek ook aandacht voor culturele diversiteit. De bank die zo'n certificaat koopt, investeert om iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen dat bij hem of haar past.

In NVB-verband is in 2018 een samenwerking georganiseerd met Talent naar de Top. Dit om bank-medewerkers met een andere culturele achtergrond te kunnen laten deelnemen aan een pilot voor een cross-cultureel mentoringprogramma vanaf 2019. 2018 stond verder in het teken van voorbereidingen en onderhandelingen voor de nieuwe CAO Banken 2019-2020.

Banken en Brexit

De NVB werkte in 2018 hard om de bankensector voor te bereiden op Brexit. Belangrijke resultaten zijn de gemaakte afspraken die maken dat clearing van derivaten – een proces dat voornamelijk via Londen verloopt – ook bij een ‘no deal Brexit’ mogelijk blijft en dat wettelijk geregeld is dat Nederlandse banken aangesloten kunnen blijven op centrale settlement-organisaties in het Verenigd Koninkrijk.

19 consultaties in 2018

In 2018 gaf de NVB namens haar leden 19 ► **consultatiereacties** op uiteenlopende onderwerpen. Een voorbeeld is onze reactie aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie op het consultatiedocument ‘Wet opheffing verbandingsverboden’ dat op 4 juli 2018 werd gepubliceerd.



Een duurzame bankensector heeft antwoorden op de maatschappelijke vragen van deze tijd. En kijkt tegelijk vooruit om goed en verantwoord te kunnen inspelen op ontwikkelingen in de toekomst. In 2018 ging, zoals vorige jaren, de meeste aandacht uit naar de thema's klimaat, mensenrechten en transparantie.

Van Spitsbergen via Nederland naar 'Parijs'

De bankensector fungeerde in 2018 samen met andere financiële sectoren als 'financieel adviseur' van het Klimaatakkoord, de Nederlandse doorvertaling van het Klimaatakkoord van Parijs. In de Taakgroep Financiering werkten publieke en private financiers samen om de financierbaarheid van de (concept)plannen te vergroten en om vragen van de sectortafels te beantwoorden. Daarnaast waren banken actief aan verschillende sectortafels. Zo werd onder meer actief bijgedragen aan de ontwikkeling van een alternatieve vorm van financiering voor verduurzaming van woningen, 'gebouwgebonden' financiering.

Medio 2018 ondertekenden acht banken met zeven andere financiële instellingen de ► **Spitsbergen Ambitie**. Zij beloofden als eerste financiële instellingen wereldwijd de klimaatimpact van financieringen en beleggingen inzichtelijk te maken en in lijn te brengen met het Klimaatakkoord van Parijs. Mede op basis hiervan formuleerden de NVB, het Verbond van Verzekeraars, Dufas en de Pensioenfederatie een eigen bijdrage aan het nationale Klimaatakkoord. Dit 'commitment van de financiële sector aan het Klimaatakkoord' werd in

december gepubliceerd als onderdeel van het ontwerp-akkoord.

"Banken laten het tijdperk van vrijblijvendheid definitief achter zich. Dat betekent ook iets voor hun klanten en andere stakeholders. Alleen in goede samenwerking kan het gewenste resultaat worden bereikt."

Chris Buijink, voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

Mensenrechten: Advisory Panel on Responsible Banking

In het convenant ► **Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO)** werken banken met publieke en private partners samen om ervoor te zorgen dat mensenrechten wereldwijd worden gerespecteerd. In 2018 startten we in dit kader samen met zeven banken een nieuw initiatief, om van elkaar te leren en zo als financiële sector meer positieve impact te hebben: het Advisory Panel on Responsible Banking. Het panel



Wat is de link tussen banken en mensenrechten? En hoe werken zij hierop samen?



Bekijk de vlog van Maryse Hazelzet
adviseur Duurzaamheid Nederlandse Vereniging van Banken

Wie kunnen het standaardcontract voor financiering zonnepanelen gebruiken?



Bekijk de vlog van Sharon van Ede
adviseur Duurzaamheid Nederlandse Vereniging van Banken

selecteert dilemma's uit de praktijk waarvan de sector als geheel kan leren. De uitkomsten worden in 2019 verwacht.

Green Deals

In 2018 ondertekenden we de Green Deal Zorg, waarin banken samenwerken met onder andere zorgaanbieders en de overheid om vastgoed in de zorgsector betaalbaar te verduurzamen. Verder werd in 2018 de Green Deal 'Participatie van de omgeving bij duurzame energieprojecten' gesloten, om het draagvlak voor duurzame energieprojecten te versterken. Ook de Nederlandse bankensector doet mee.

"De transitie naar een duurzame energievoorziening is geen keuze, maar een harde noodzaak. En het moet sneller om ons commitment aan het akkoord van Parijs te halen. De Green Deal heeft de mooie, uitdagende ambitie om dit in de praktijk te realiseren. Dat verdient onze warme steun. [...] Want in je eentje ga je soms sneller, maar samen kom je veel verder!"

Bas Rüter, voorzitter van het Platform Duurzaamheid van de NVB, die namens de NVB de Green Deal ondertekende

De eerder gesloten Green Deal Expertisecentrum Financiering Duurzame Energieprojecten leverde in 2018 een ►standaardcontract op voor de financiering van zonnepanelen op bedrijfsdaken, beschikbaar gesteld op nvb.nl. Daarmee werd de financiering van met name kleinere zonneprojecten vereenvoudigd. Daarnaast deed het Expertisecentrum beleids-

aanbevelingen om de financierbaarheid van energiebespaardiensten te vergroten.

Duurzaamheidsbeleid eerlijk in beeld

De Eerlijke Bankwijzer is een tool die consumenten inzicht kan geven in het duurzaamheidsbeleid van banken. Banken vinden dit van belang en steken daarom jaarlijks veel moeite in het aanleveren van gegevens voor onderzoeken van de Bankwijzer. In 2018 heeft de NVB intensief overleg gevoerd met de partijen achter de Bankwijzer om de kwaliteit van die onderzoeken te verbeteren. ►De NVB constateerde in september 2018 dat deze gesprekken te weinig opleverden.

Maatschappelijk Forum

In aanvulling op gesprekken die banken zelf met hun klanten voeren, organiseerde de NVB in 2018 twee maal een ontmoeting tussen bankbestuurders en klanten over maatschappelijke vraagstukken, het Maatschappelijk Forum. De twee edities, één over financiële redzaamheid van ouderen en één over schulden en jongeren, werden drukbezocht. Naar aanleiding van de eerste editie werd de samenwerking met het ministerie van VWS, om financieel misbruik van ouderen te voorkomen, geïntensiveerd. In 2019 staan nieuwe edities gepland.



Samen voor de banken van morgen Jaarverslag 2018 13



Banken en klanten krijgen regelmatig te maken met fraude en andere vormen van financieel-economische criminaliteit, zoals DDos-aanvallen, witwassen, hypotheek- en vastgoedfraude en fraude met mobiel en internetbankieren. In 2018 werkte de NVB intensief samen met de overheid om het criminelen zo moeilijk mogelijk te maken.

Samenwerken en informeren

De aanpak van witwassen staat hoog op de agenda. In 2018 onderzochten we de haalbaarheid van samenwerking tussen banken om de transactiemonitoring te verbeteren. Naar aanleiding van berichtgeving in de media over tekortschietende monitoring informeerden we de Tweede Kamer middels een technische briefing over wat banken doen om witwassen te voorkomen. De bestaande publiek-private samenwerking kreeg in 2018 verder vorm met de start van de Task Force Terrorisme Financiering. In deze pilot krijgen grootbanken informatie van opsporingsdiensten en onder coördinatie van het openbaar ministerie over vermoedelijke terroristen. Zij kunnen dan nagaan of deze (rechts)personen via hun bankrekening ongebruikelijke transacties hebben gedaan die te maken kunnen hebben met terrorismefinanciering. Zo wordt de kans groter dat terrorismefinanciering wordt opgespoord.



Op deze manier zijn al 300 ongebruikelijke betalingen opgespoord, aldus Yvonne Willemsen, Hoofd Veiligheidszaken NVB. In interviews met NRC Handelsblad en BNR Nieuwsradio zei Willemsen onder meer “dat het zoeken naar aanwijzingen voor terrorismefinanciering door banken is als het ‘zoeken naar een speld in een hooiberg’. Het is daarom goed dat we de spelden aangereikt krijgen van het Openbaar Ministerie.”

Yvonne Willemsen, adviseur Veiligheidszaken Nederlandse Vereniging van Banken

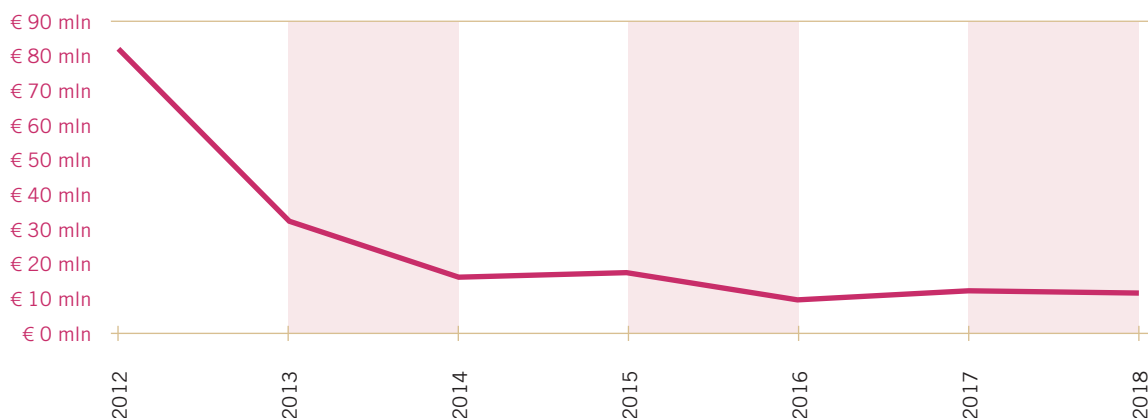




Schade als gevolg van fraude in het Nederlandse betalingsverkeer:

€ 12,6 miljoen

Totale fraude betalingsverkeer: lichte daling met 2%



Minder schade door fraude in betalingsverkeer, minder plofkraken, meer phishing

De totale schade veroorzaakt door fraude in het betalingsverkeer daalde in 2018 fractioneel in vergelijking met 2017 naar € 12,6 miljoen. De grootste schade komt nog steeds door debitcardfraude, hoewel die fraude in 2018 daalde met 33% ten opzichte van 2017. Met een schade van 4,9 miljoen euro is debitcardfraude verantwoordelijk voor 39% van de totale schade. In 2017 was dat nog 57%.

De fraude met internetbankieren steeg in 2018, net als in 2017. Met een totale schade van 3,9 miljoen euro gaat het om een forse toename van 224% ten opzichte van 2017. De fraudeschade komt daarmee weer uit boven die van 2015 (3,7 miljoen euro).

Hoewel banken constateren dat criminelen mobile malware ontwikkelen die ook mobiele telefoons kunnen infecteren, is hierdoor nog geen schade. Dit wordt afgevangen door de fraudedetectiesystemen van de banken.

In 2018 waren er 55 aanvallen ('plofkraken') op geldautomaten. In de tweede helft van 2018 was het grootste deel (36) van de plofkraken. Dat is een daling van 19 plofkraken ten opzichte van 2017. De aanvallen zijn voornamelijk 's nachts, grotendeels tussen 00.00 en 05.00 uur. Alle politieregio's laten een daling over de jaren zien, behalve Amsterdam. Het is wel opvallend dat de incidenten zich verplaatsen naar Duitsland en België.



Financiële weerbaarheid van consumenten is belangrijk voor financiële dienstverleners. Want mensen moeten niet alleen hun bankzaken goed kunnen blijven regelen – wat steeds meer digitaal gebeurt – maar ook inzicht en overzicht houden, zodat zij producten kiezen die bij hen passen. Dat betekent voor de sector: informeren, (laten) leren en het gesprek met klanten opzoeken.

Aflossingsblij

Veel mensen hebben een aflossingsvrije hypotheek. Wij waren in 2018 namens de gezamenlijke banken de afzender van de publiekscampagne ‘Word ook Aflossingsblij’. Het doel van de campagne was om klanten te laten nadenken over aflossing aan het einde van de looptijd van hun hypotheek. De campagne bereikte 9 miljoen mensen via televisie. Ook verdiepten 230.000 mensen zich verder in het onderwerp op aflossingsblij.nl. Sitebezoekers werden voor inzicht in hun persoonlijke situatie doorverwezen naar de eigen hypotheekverstrekker. De ambitie van banken is dat geen enkele klant in de problemen komt met de betaalbaarheid van zijn aflossingsvrije hypotheek. Daarom committeert de sector zich voor de lange termijn, duurzaam, aan een proactieve klantbenadering.

“Vergelijk het afsluiten van een hypotheek met een huwelijk. Het gaat om het onderhouden van je relatie. Gelukkig doen genoeg mensen dat al. Toch zijn er ook klanten die recent niet naar hun hypotheek gekeken hebben. Vooral voor deze groep is de campagne bedoeld. Maar eigenlijk roepen we iedereen op nog eens goed naar zijn of haar hypotheek te kijken.”

**Ronald Veld, programmamanager aflossingsvrije hypotheeken
Nederlandse Vereniging van Banken**

Vroegsignalering door banken

In 2018 heeft de sector samen met maatschappelijke organisaties het initiatief ‘Vroegsignalering door banken’ opgezet. Banken gaan in dit initiatief klanten met mogelijk problematische schulden begeleiden naar schuldhelpverleningsinstanties, om de kans op problematische schulden sterk te verkleinen.

Word ook aflossings**blij**



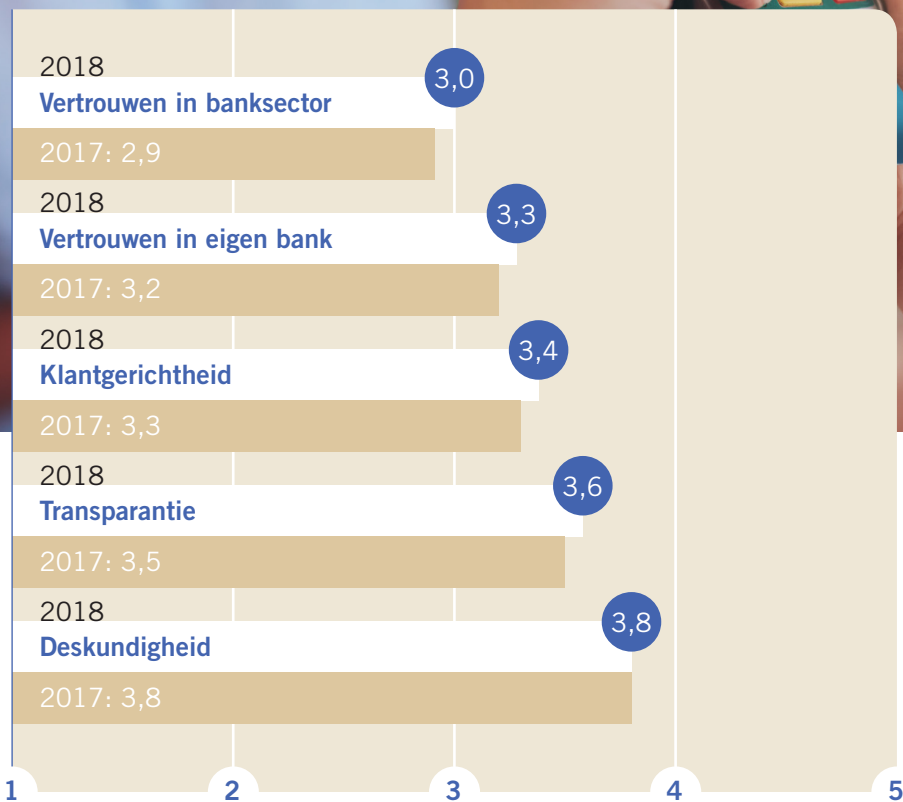
Financiële educatie

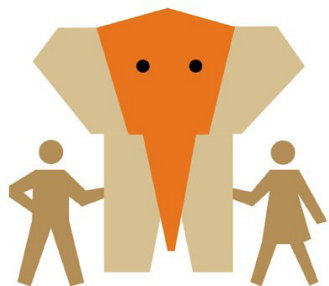
Jong geleerd is oud gedaan. Bankmedewerkers gaven in 2018 in totaal 4.400 gastlessen tijdens de landelijke Week van het geld. Ze bereikten daarmee ruim 125.000 basisschoolleerlingen. Uit wetenschappelijk onderzoek uit 2018 bleek dat de impact van Bank voor de klas groot is: alle deelnemende leerlingen vertoonden een hogere score na de gastles. Van de mbo-lesmodule 'Snel verdient' werden er 80.000 exemplaren aangevraagd door scholen. Ook de online lesmodules voor het voortgezet onderwijs werden op meer dan 400 scholen gebruikt. In 2018 ging de financiële educatie door Nederlandse banken

de grens over. We organiseerden namens de banken deelname van een Nederlands team aan de eerste editie van European Money Quiz, een initiatief van de European Banking Federation.



Vertrouwensmonitor Banken





▲ Logo bankeninmakkelijketaal.nl

Banken in makkelijke taal

‘NVB, praat op jullie site in makkelijke taal. En gebruik vrolijke kleuren zoals oranje en geel.’ De adviezen van de Raad van Kinderen aan de NVB in 2017 namen wij in 2018 ter harte. Met de lancering van de website ► bankeninmakkelijketaal.nl. Niet alleen voor kinderen, maar eigenlijk voor iedereen die in heldere taal wil lezen en zien wat banken doen.

Consumentenvertrouwen stabiel

Jaarlijks meten wij het consumentenvertrouwen in banken, via de Vertrouwensmonitor Banken. Hoewel het vertrouwen in 2018 tijdelijk terugliep door berichtgeving over problemen bij het voorkomen van witwassen en ophef rond beloningen, nam het consumentenvertrouwen over de hele linie licht toe. Verbeterkansen liggen volgens het onderzoek op het vlak van de dienstverlening rondom (consumptieve) kredieten en van processen rondom (semi)automatisch vermogensbeheer. Verder is banken aangeraden hun maatschappelijke ambities beter zichtbaar te maken.

Sinds 2 jaar bevat de Vertrouwensmonitor Banken extra verdiepend onderzoek naar een relevant maatschappelijk thema. In 2018 was dat ‘problematische schulden’.

Uit dat onderzoek bleek dat 70% van de klanten het waardeert als banken hen benaderen bij betalingsproblemen. En 62% ziet een adviserende en/of signalerende rol voor banken bij het voorkomen van betalingsproblemen. Die uitkomsten ondersteunen de ambitie van banken om samen te werken om problematische en risicovolle schulden te voorkomen.

Regulering van financiële markten

Daarnaast lag er in 2018 een sterkere focus op bestaande wet- en regelgeving, zoals MiFID II (voor beleggersbescherming en transparantie) en PRIIPs (een Europese ‘financiële bijsluiter’ voor zogenoemde packaged retail investment and insurance-based products (PRIIPs)). Door MiFID II is een steeds betere uitwisseling van informatie tussen banken en fondsbeheerders noodzakelijk. Om dit te faciliteren, organiseerde de NVB samen met DUFAS enkele dialoogsessies. Duurzaamheid krijgt ook binnen de beleggingsdienstverlening een steeds grotere rol. In 2018 reageerden wij daarom namens banken onder meer op duurzaamheidsvoorstellen van de Europese Commissie. Ook reageerden wij uitgebreid op de voorgestelde wijzigingen van het de Europese ‘financiële bijsluiter’, aangezien de voorgestelde wijzigingen niet in het beste belang van de klant waren.

De NVB publiceerde in 2018 een toegankelijk informatiedocument voor (potentiële) niet-professionele beleggingsklanten. Met daarin wat de belangrijkste wijzigingen van MiFID II voor hen betekenen. Dit in aanvulling op de communicatie door banken aan hun klanten.



Banken willen de partner van ondernemers zijn én blijven. De bankensector wil een actieve bijdrage leveren aan de toekomstbestendigheid van het Nederlandse bedrijfsleven, met focus op het midden- en kleinbedrijf. De activiteiten zijn onder te verdelen in drie pijlers: Het bevorderen van de financierbaarheid van het bedrijfsleven, het waarborgen van integere financiële dienstverlening en het stimuleren van de bijdrage van banken aan maatschappelijke uitdagingen, zoals de energietransitie.

Gedragscode biedt helderheid aan mkb'ers

Met name kleinere mkb'ers met een omzet tot 5 miljoen euro hebben behoefte aan duidelijkheid van banken in alle fasen van financiering: bij de oriëntatie, de aanvraag en tijdens de looptijd. Vanaf 1 juli 2018 trad de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking. De code geeft mkb'ers een sterkere positie als zij een lening afsluiten bij de bank. Want de code geeft heldere regels voor alle NVB-leden die kleinzakelijke kredieten verstrekken. De code is ontwikkeld in samenwerking met een groot aantal stakeholders, waaronder ministeries, toezichthouders en ondernemersorganisaties.

"Het committeren aan de Gedragscode alleen is niet genoeg. Er moet snel merkbaar zijn dat er ook echt naar gehandeld wordt"

CDA-Kamerlid Erik Ronnes

Uit de eerste monitoringsrapportage van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering komt naar voren dat de invoering door de banken succesvol is verlopen. De banken die financiering verstrekken aan kleinzakelijke klanten hebben de bepalingen van de Gedragscode doorgevoerd in hun dienstverlening. Dit is geconstateerd door SEO Economisch Onderzoek (SEO) en de Universiteit van Amsterdam (UvA) in de eerste monitoringsrapportage die eind 2018 is gepubliceerd.

Sterkere positie mkb'ers bij geschillen met de bank

Kleinere mkb'ers hebben vaak minder financiële kennis en ervaring dan grotere bedrijven. Maar zij hebben niet de sterk gereguleerde bescherming die consumenten doorgaans genieten. De nieuwe gedragscode verandert hier iets aan, door kleinere ondernemers toegang te geven tot een onafhankelijk en laagdrempelig geschillenloket. Dit nieuwe loket is in 2018 geopend bij het ► **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**.

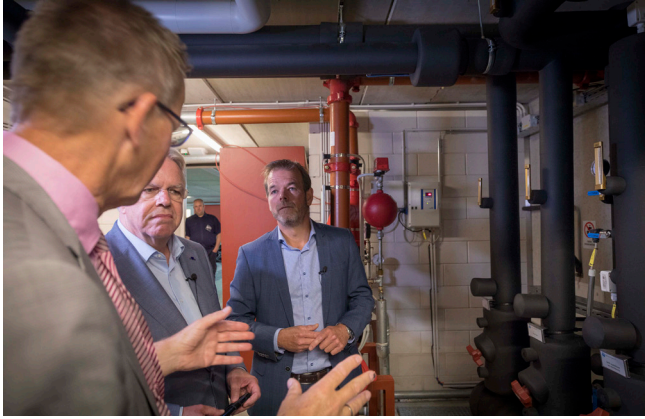


Gedragcode
Kleinzakelijke
Financiering

Wat kunt u als ondernemer van uw financier verwachten?



Bekijk onze animatie Gedragcode Kleinzakelijke Financiering



2018: Chris Buijink op werkbezoek bij bedrijven in Nederland.



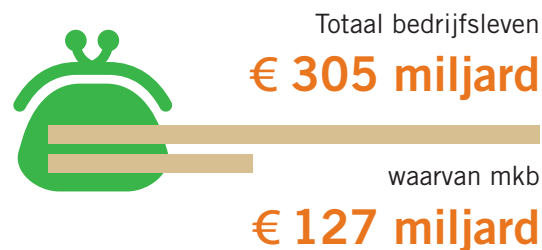
Beter informeren over bijzonder beheer

Banken kunnen hun klanten in bijzonder beheer nog beter helpen als zij in hun communicatie gebruik maken van inzichten uit de gedragswetenschap. Dat blijkt uit onderzoek dat de NVB in 2018 liet doen, in het kader van een evaluatie van de Handreiking Bijzonder Beheer uit 2015. Onderzoeks- en adviesbureau D&B Gedrag onderzocht in 2018 de schriftelijke communicatie van banken rond de overgang van klanten naar bijzonder beheer. Banken onderzoeken nu hoe zij de inzichten kunnen inzetten bij hun klantcommunicatie.

Herstel en compensatie rentederivaten

Banken blijven zich inspannen om dit pijnlijke dossier tot een voor alle partijen bevredigende uitkomst te brengen. Banken zijn zich er van bewust dat klanten, waaronder kwetsbare, een lange periode op een aanbieding voor herstel en compensatie hebben moeten wachten. We faciliteren de gesprekken van de betrokken banken met de Derivatencommissie, met als doel een correcte uitvoering van het Uniform Herstelkader Rentederivaten waar de banken zich aan hebben gecommitteerd. In 2018 hebben vrijwel alle klanten, in het geval dat zij nog in afwachting zijn van een definitief aanbod, een voorschot ontvangen.

Uitstaand kredietvolume



Kredietverlening aan mkb naar leninggrootte

