



Digitaal met de **mens** **centraal**

Banken in de 21ste eeuw

Inhoud

Inleiding	3
Samenvatting	5
1 Naar een volwassen digitale infrastructuur	7
2 Ruimte voor innovatie	12
3 Toekomstbestendige regelgeving en toezicht	17

Inleiding



De 21e eeuw staat in het teken van de digitalisering van onze samenleving. Door de COVID-19 maatregelen kwam digitalisering in alle delen van de maatschappij in een stroomversnelling. Nieuwe technologieën vinden versneld hun weg, zodat mensen vanuit huis kunnen werken, onderwijs kunnen volgen en contact kunnen houden met familie en vrienden. Voor ons welzijn en onze welvaart is het belangrijk – zelfs voorwaardelijk – dat we de kansen die digitalisering biedt, ten volste benutten. Daarbij is het zaak dat we mensen die moeite hebben met de digitalisering van de maatschappij, niet uit het oog verliezen. Banken willen volop bijdragen aan de digitale toekomst van Nederland en aan het oplossen van deze uitdaging.

Doordat Nederland voorop loopt in digitale financiële dienstverlening, kunnen veel bankzaken ook tijdens de coronacrisis bijna ongehinderd plaatsvinden. Ondernemers en consumenten kunnen op afstand geholpen worden bij de aanvraag van een krediet of van uitstel van aflossingen. Tegelijkertijd worden knelpunten zichtbaar waar dienstverlening nog niet digitaal is. Een digitale identiteit en een digitale handtekening zijn nodig om processen volledig te digitaliseren. Ook wordt het belang van een robuuste digitale infrastructuur duidelijk en moet de online veiligheid van consumenten en bedrijven worden versterkt.

Digitaliseren met de menselijke maat

Wij dromen van een digitale samenleving, waarin iedereen kan meedoen aan het maatschappelijk leven. Grenzeloos contact - zowel in het zakenleven als daarbuiten - opent werelden die voorheen niet toegankelijk waren. Kennis en informatie worden steeds goedkoper en makkelijker beschikbaar. En digitaal zakendoen is volkomen veilig en vanzelfsprekend. Die droom willen banken helpen verwezenlijken. Door te zorgen voor frictieloze financiële dienstverlening voor iedereen, voor zowel consumenten als bedrijven - persoonlijk, relevant en met effectieve waarborgen voor ieders financiële gezondheid. Daarbij hebben klanten beter inzicht en overzicht in hun financiën, krijgen zij betere en meer persoonlijke dienstverlening en producten en zijn ze de baas over hun persoonlijke en financiële data.

Banken zitten in de voorhoede van de wereldwijde digitale transformatie van de dienstverlening. Consumenten en bedrijven verwachten een minstens even goede klantervaring bij banken als bij internetbedrijven: snelle dienstverlening die altijd en overal beschikbaar is, en die persoonlijk en relevant is. Banken investeren continu om aan deze verwachtingen te voldoen.

De markt voor bankdiensten als betalen, sparen en lenen is competitiever geworden. Ook partijen zonder bankvergunning, zoals BigTech, bieden financiële diensten aan of zijn dat van plan. Klanten profiteren van de toegenomen concurrentie: ze hebben meer te kiezen en krijgen betere en goedkopere diensten. Maar er is ook een keerzijde: het wordt voor klanten steeds minder zichtbaar welke partij de diensten verleent, hoe die omgaat met data en of er voldoende waarborgen zijn om overkreditering te voorkomen.

Banken staan voor de uitdaging om relevant te blijven voor hun klanten. Tegelijkertijd is er de uitdaging om een solide bedrijfsresultaat te houden, om tijdens een economische recessie klanten te ondersteunen. Digitalisering en innovatie zijn daarvoor essentieel. Op dit moment zijn banken veruit de belangrijkste financier van bedrijven en gezinnen in Nederland. Het is echter niet vanzelfsprekend dat Nederlandse financiële instellingen kunnen concurreren met wereldwijd opererende *digital only* spelers of BigTech. Zeker aangezien de spelregels niet voor alle partijen hetzelfde zijn.

Innovatie in financiële dienstverlening ontstaat in een 'fintech ecosysteem' waar banken integraal onderdeel van zijn. Die innovatie komt klanten ten goede, van *digital native* tot digibeet. Maar dit ecosysteem werkt nog niet optimaal vanwege obstakels in wet- en regelgeving en de huidige toezichtspraktijk. Daarnaast staat het fintech ecosysteem door de coronacrisis onder druk. Dit omdat innovatieve fintech start-ups en scale-ups het mogelijk niet zullen redden, waardoor financiële innovatie beperkt wordt. Een open systeem is nodig, waarin spelers gelijk worden behandeld en (internationaal) kunnen samenwerken. Belangrijke aanvullende randvoorwaarden daarvoor zijn een veilige digitale infrastructuur, met ruimte voor innovatie, integraal toezicht én een bevolking met voldoende digitale vaardigheden.

Digitalisering staat hoog op de agenda van de Europese Commissie. Dat biedt kansen die Nederland niet mag laten liggen. Juist in deze tijd moeten de inzet op digitalisering van innovatieve financiële diensten en een sterk fintech ecosysteem prioriteit hebben. Hierdoor wordt de Nederlandse samenleving weerbaarder en kunnen financiële dienstverleners hun klanten in moeilijke tijden beter van dienst zijn. Maar ook banken zullen door een versnelde digitale transformatie moeten gaan om sterker uit de crisis te komen. Het is belangrijk dat de overheid haar ambitieuze visie op de digitale samenleving vertaalt naar nationaal en Europees beleid voor de financiële diensten van de toekomst.

De coronacrisis maakt duidelijk dat Nederland – nu en in de toekomst – moet kunnen terugvallen op een financiële sector die lokaal is geworteld. Inbedding van de financiële sector in de Nederlandse samenleving is belangrijk om lokale risico's op waarde te kunnen schatten en om problemen in de samenleving te kunnen begrijpen en te helpen oplossen. Daarom pleiten wij ervoor om het belang van de financiële sector voor Nederland meer prioriteit te geven. Innovatie in de financiële sector moet een van de speerpunten van het Nederlandse beleid worden. Alleen op die manier kan de financiële sector ook in de toekomst een belangrijke bijdrage blijven leveren aan het verdienvermogen van Nederland.

Samenvatting

De Nederlandse Vereniging van Banken:

- Ziet digitalisering als **bepalend voor toekomstige welvaart en welzijn** in Nederland en wil volop bijdragen aan de digitale toekomst van Nederland.
- Wil een digitale samenleving **die draait om mensen**, waarin **iedereen kan meedoen** en kan profiteren van financiële dienstverlening die frictieloos en veilig is en waarbij ieders **financiële gezondheid** is gewaarborgd.
- Vindt een **sterke en diverse nationale dienstverlenende financiële sector** van wezenlijk belang voor onze welvaart.
- Verwacht dat de overheid haar ambitieuze visie op de digitale samenleving vertaalt naar nationaal en Europees **beleid voor de financiële diensten van de toekomst**.
- Wil dat de overheid prioriteit geeft aan de ontwikkeling van **een sterke en innovatieve financiële sector** vanwege het belang voor de Nederlandse samenleving en het toekomstige verdienvermogen.

Daarom doen we de volgende aanbevelingen aan de Nederlandse overheid.



Aanbevelingen voor een volwassen digitale infrastructuur en samenleving

- **Creëer een veilige dataeconomie** met controle voor burgers over hun data, door het stimuleren van cross-sectorale datatoegang en datadeling op basis van een **Europese Data Services Regulation**.
- Geef **meer prioriteit aan cybersecurity** en digitale veiligheid voor consumenten en bedrijven.
- Stimuleer een **publiek en privaat inzetbare e-Identity**, zodat digitaal zakendoen net zo makkelijk wordt als op papier en overal in Europa net zo makkelijk als in Nederland.
- Waarborg dat iedereen mee kan komen in de digitale samenleving door nog meer aandacht te besteden aan **digitale vaardigheden** in het onderwijs.



Aanbevelingen voor ruimte voor innovatie

- Laat toezichthouders **innovatie in de bankensector** meer ondersteunen en bied onder meer een regulatory sandbox om nieuwe technologieën uit te proberen en innovatieve verdienmodellen te ontwikkelen.
- Maak het **toezicht technologie-neutraal en innovatiegericht**, door innovatie op te nemen in het toezichtsmandaat, kennis over digitalisering te versterken, toezicht op nieuwe technologieën te integreren in bestaand toezicht en één van de bestaande toezichthouders tot centraal aanspreekpunt te maken voor digitale onderwerpen.
- Stimuleer **publiek-private samenwerking en onderzoek** (bedrijfsleven, overheid, wetenschap) rond sleuteltechnologieën, zoals quantumtechnologie en artificiële intelligentie (AI).
- Bied ruimte binnen duidelijke **kaders voor toepassing van nieuwe technologieën**, zoals een wetgevend kader voor crypto-assets en verhoog het ambitieniveau voor AI.



Aanbevelingen voor toekomstbestendige regelgeving en toezicht

- Formuleer een **heldere visie op de financiële sector van de toekomst** en vertaal deze dóór naar Europese regelgeving, zoals via de Europese datastrategie en AI-strategie en meer specifiek de digital finance strategy en het EU-raamwerk voor crypto-assets.
- Maak het speelveld gelijk voor alle spelers die financiële diensten aanbieden, door regelgeving te baseren op het principe '**zelfde activiteiten, zelfde risico's, zelfde regels, zelfde toezicht**'.
- Ontwikkel een visie op toezicht van de toekomst, waaronder het verschuiven van **toezicht op instellingen naar toezicht op activiteiten**, te beginnen met een publiek-private verkenning naar hoe zo'n activity-based supervision eruit kan zien.

1 Naar een volwassen digitale infrastructuur



Om Nederland digitaal koploper te laten blijven is een sterk fundament nodig, zoals wordt geschetst in de digitaliseringsstrategie¹ van de Nederlandse overheid. Voor financiële dienstverleners is dat minstens even belangrijk als voor andere bedrijven. Een digitaal vaardige samenleving en een degelijke digitale infrastructuur zijn belangrijke elementen van dat fundament, net als de bescherming van privacy, veiligheid van digitale kanalen, waarborgen voor zorgvuldige toepassing van nieuwe technologie en controle over data door de consument.

Een betere regeling voor datadeling

Data vormt de grondstof bij de ontwikkeling van nieuwe digitale diensten. Het verzamelen, verwerken en gebruiken van data leidt tot innovatie in de financiële sector en daarbuiten. Datadeling is daarmee een belangrijke voorwaarde voor een dynamische digitale economie. Banken beheren veel gegevens van consumenten en bedrijven. Deze gegevens kunnen zij gebruiken om klanten beter te bedienen.

Consumenten en bedrijven kunnen erop vertrouwen dat banken zeer zorgvuldig omgaan met hun data. Data worden goed beveiligd en beschermd. Tegelijkertijd kunnen klanten voordeel hebben bij het delen van hun data. Het kan hun bijvoorbeeld betere producten en adviezen opleveren tegen lagere kosten. Banken lopen voorop bij datadeling: zij zijn in staat betaald data efficiënt en veilig te delen als klanten dat willen.

Zo kunnen klanten ervoor kiezen om op hun mobiele telefoon verschillende bankrekeningen in één app te bekijken. Dat helpt ze om grip te houden op hun financiën. De wetgeving die dit mogelijk maakt, is de Europese Payment Services Directive 2 (PSD2). Dat zijn mooie ontwikkelingen, maar klanten kunnen gegevens die zij bij andere partijen hebben niet zomaar delen. PSD2 geldt namelijk alleen voor de bankensector. Dit creëert beperkingen voor klanten en ongelijkheid tussen bedrijven.

Klanten hebben bijvoorbeeld nog geen eenduidige en gestandaardiseerde toegang tot informatie over andere financiële producten, zoals verzekeringen en pensioenen. Of toegang tot data bij bedrijven buiten de financiële sector. Banken zijn dan ook voorstander van het uitbreiden van de regelgeving naar alle sectoren om dataportabiliteit, zoals die is geregeld in de privacyrichtlijn AVG, te verbeteren.

.....
¹ [Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2.0 \(2019\)](#).

Bij het aanpassen van deze regelgeving is het belangrijk de data-eigenaar centraal te stellen. In PSD2 heeft de data-eigenaar onvoldoende controle over zijn data. Dat geldt zowel voor de toegang tot data (geven en intrekken van instemming) als voor het delen ervan (weg-is-weg, vergetelheid). Met de invoering van de AVG is weliswaar het recht van personen op toegang tot en verplaatsen van hun data geregeld, de zogenoemde dataportabiliteit. Maar het ontbreekt aan een goede systematiek voor die toegang en portabiliteit voor alle sectoren. Daarvoor is volgens ons een Europese Data Services Regulation nodig, als onderdeel van de nieuwe Europese Data Act.

Zorgen voor klanten in een gefragmenteerde financiële sector

Waar consumenten in het verleden vaak meerdere producten bij één financiële instelling afnamen (bijvoorbeeld een betaalrekening, een hypotheek en een verzekering), hebben klanten vandaag de dag te maken met verschillende aanbieders, adviseurs en bemiddelaars. Wij verwachten dat deze fragmentatie toeneemt, doordat steeds meer financiële dienstverlening via digitale platforms wordt aangeboden. Klanten krijgen daar geautomatiseerd advies en kunnen kiezen uit meerdere aanbieders. Dat maakt financiële producten makkelijker toegankelijk en bevordert de concurrentie.

Maar het stelt financiële instellingen ook voor nieuwe uitdagingen. Als informatie over de financiële situatie van de klant versnipperd is over verschillende aanbieders, hoe kunnen de aanbieders van financiële producten dan beoordelen of het product bij de klant past? En hoe kunnen zij borgen dat dit ook zo blijft gedurende de looptijd van het product? Het is op dit moment niet mogelijk om zonder toestemming van een klant informatie over hem of haar op te halen bij andere financiële dienstverleners. Financiële dienstverleners moeten dus vertrouwen op de informatie die de klant beschikbaar stelt; zowel bij de aanschaf als tijdens de looptijd van een financieel product.

De klant zit aan het stuur en in principe is dat een goede zaak. Maar het vormt ook een risico voor de klant. Wat betekent bijvoorbeeld een scheiding voor de betaalbaarheid van een lening of het afsluiten van een hypotheek voor de lopende levensverzekeringen? Het is voor de bank onmogelijk in te schatten wat daarvan de impact is op de financiële situatie van de klant en hem of haar daarover te informeren.

Er is daarom wat voor te zeggen dat bepaalde informatie, die nodig is om de financiële situatie van de klant te kunnen bekijken, eenvoudig en veilig op één plek beschikbaar is. Maar het is lastiger te bepalen welke informatie dat moet zijn. Het is immers de vraag welke informatie doorslaggevend is en wanneer de financiële situatie van een klant volledig in kaart is gebracht. Om dit te bepalen, is een brede maatschappelijke dialoog nodig, waarbij toezichthouders, consumenten en andere spelers binnen de financiële sector betrokken worden.

Digitale inclusie

Volgens het kabinet hebben 2,5 miljoen Nederlanders moeite met digitale diensten. Dat kan komen door een gebrek aan vaardigheden, het hebben van een lichamelijke of geestelijke beperking of het ontbreken van toegang tot een computer of smartphone. Banken vinden het belangrijk dat de digitale kloof zoveel mogelijk wordt beperkt, ook in de financiële dienstverlening. Want wie geen toegang tot bankdiensten heeft, is afhankelijk van anderen voor het regelen van financiële zaken. Terwijl de meeste mensen juist grip willen hebben op hun financiën en een grote behoefte voelen om hun geldzaken zelf te regelen.

Banken proberen daarom hun digitale bankdiensten toegankelijk te maken en te houden voor zoveel mogelijk mensen. Ook helpen zij mensen die digitaal minder vaardig zijn op weg, bijvoorbeeld door hen samen met een coach te laten oefenen met internetbankieren, thuis of op een bankkantoor. Voor mensen die hun bankzaken echt niet digitaal kunnen regelen, blijven traditionele manieren om te bankieren beschikbaar of wordt gekeken naar maatwerk. Tegelijkertijd komen er spelers op de markt die volledig digitaal werken en zich richten op technisch onderlegde (*tech-savvy*) klanten. Zij hoeven zich geen zorgen te maken over toegankelijkheid voor kwetsbare klantgroepen. Daardoor bestaat het risico dat traditionele banken onevenredig worden belast met de maatschappelijke zorg voor Nederlanders die moeite hebben met digitale financiële dienstverlening.

Samenwerken voor bereikbare betaaldiensten

Basisbankdiensten zoals betalen moeten voor iedereen beschikbaar en toegankelijk zijn. Om dat te waarborgen, werken banken met andere partijen samen in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Ook hebben banken de krachten gebundeld om ervoor te zorgen dat er voldoende geldautomaten blijven in Nederland en dat die veilig zijn: de gele GeldMaat-automaten vervangen langzamerhand de traditionele geldautomaten van de afzonderlijke banken.

Maar de rol die bank kunnen spelen in de transitie naar de digitale economie is beperkt. Zorgdragen voor een digitaal vaardige samenleving is primair een publieke taak. En daar is nog werk te doen. Willen we de vruchten plukken van de digitale economie, dan moet Nederland meer investeren in de digitale kennis en vaardigheden van alle inwoners. Deze opgave is niet beperkt tot het aanleren van digitale (basis)vaardigheden, zoals het regelen van overheidszaken via een online loket of het bankieren op een mobiele telefoon of tablet met een app. Het gaat er ook om dat mensen informatie krijgen over de rol van data in de economie, Artificiële Intelligentie (AI) en online veiligheid.

Veiligheid

Een van de belangrijkste bouwstenen van een digitale economie is veiligheid, waaronder cybersecurity. Het beschermen van geld, bezittingen en data van klanten heeft de hoogste prioriteit bij banken. Banken zijn zich bewust van hun rol in de vitale infrastructuur van

Nederland². Daarom investeren zij veel in de strijd tegen cybercrime en werken ze samen met partners in de veiligheidsketen, zoals de Cyber Security Raad. De dreiging van cyberaanvallen blijft echter onverminderd hoog en het aantal cyberincidenten neemt toe.

Door de digitalisering zien we fraude verschuiven naar digitale kanalen. Het goede nieuws is dat Nederlanders steeds beter beseffen met welke gevaren ze online geconfronteerd kunnen worden³ en steeds meer mensen maatregelen nemen om cybercrime te voorkomen. Toch is de schade als gevolg van phishing bij internetbankieren opgelopen tot bijna 4 miljoen euro in 2019. Dit komt doordat phishingaanvallen steeds geraffineerder, persoonlijker en grootschaliger kunnen worden uitgevoerd. Ook criminelen maken steeds meer gebruik van geavanceerde technologie als AI, waardoor het risico op fraude toeneemt.

De overheid moet volgens ons meer regie nemen over het beveiligen van de digitale samenleving. Zolang we onze digitale veiligheid gezamenlijk geen topprioriteit geven, blijft de deur voor cybercriminelen open staan. Dat geldt niet alleen voor de financiële sector, maar voor de digitale economie als geheel.

Er is ook nog veel te winnen bij het vergroten van digitale weerbaarheid van particulieren en bedrijven. Wij vinden het daarom belangrijk dat het veilig gebruik van digitale middelen meer aandacht krijgt in het onderwijs, als onderdeel van digitale financiële educatie.

e-Identity

Een digitale identiteit (of e-Identity) is nodig om efficiënt en veilig digitaal zaken te doen met bedrijven en de overheid. Daarnaast moeten partijen ervan op aan kunnen dat overeenkomsten die digitaal tot stand komen, rechtsgeldig zijn. Denk aan de belastingaangifte, online aankopen en het openen van een bankrekening op afstand. Dit is in Europa nog niet goed genoeg geregeld, doordat de Europese eIDAS-verordening niet goed ingebed is in nationale wetgeving. Het huidige digitale identiteitslandschap is daardoor gefragmenteerd en inconsistent: wat in het ene land werkt, werkt in een ander land vaak niet. Daardoor kunnen we er ook internationaal nog niet op vertrouwen dat de persoon met wie bedrijven (virtueel) contact hebben, daadwerkelijke is wie hij zegt te zijn en geautoriseerd is voor wat hij doet. Ook is er te weinig bescherming tegen identiteitsfraude en hebben personen en bedrijven te weinig grip op hun digitale identiteit.

De Nederlandse overheid heeft een belangrijke rol bij het bevorderen van de beschikbaarheid en het gebruik van een digitale identiteit, zowel in het publieke als het private domein. Meer regie is nodig, waarbij de overheid in Europees verband kan stimuleren dat de eIDAS-verordening beter ingebed wordt. Dat moet ertoe leiden dat e-Identity-oplossingen op Europese schaal inzetbaar zijn en niet beperkt blijven tot een elektronische versie van een papieren paspoort of enkel geschikt zijn voor Nederlandse overheidsdiensten.

.....
² Hieronder verstaan wij het toonbankbetalingsverkeer (betalingen in winkels), het girale betalingsverkeer (betalingen tussen bankrekeningen) en effectenverkeer (o.a. handel op financiële markten).

³ [NCTV, Nationaal Cybersecurity Bewustzijn Onderzoek 2019](#)

Wat is er nodig voor een volwassen digitale infrastructuur?



- • • Een Europese Data Services Regulation die geldt voor alle sectoren en die de data-eigenaar echt controle geeft over zijn data, zowel over de toegang (geven en intrekken van instemming) als het delen (weg-is-weg, vergetelheid).
- • • Een brede maatschappelijke dialoog over welke gegevens essentieel zijn voor de beoordeling van iemands financiële situatie. Die gegevens moeten vervolgens eenvoudig en veilig uitgewisseld kunnen worden tussen overheid en aanbieders van financiële diensten.
- • • De overheid moet ervoor zorgen dat Nederlanders beschikken over voldoende digitale vaardigheden en kennis over de digitale economie (inclusief de rol van data in de economie en veilig gebruik van digitale middelen). Deze thema's moeten een vaste plek krijgen in het reguliere onderwijs, bijvoorbeeld in de vorm van digitale financiële educatie.
- • • De overheid moet de beschikbaarheid en het gebruik van een digitale identiteit stimuleren in het publieke en private domein, en in Europees verband zorgen dat de Europese eIDAS-verordening beter ingebed wordt.

2 Ruimte voor innovatie



Nederland kent een rijke geschiedenis op het gebied van financiële innovaties: van de eerste aandelen in de vroege zeventiende eeuw tot pinnen bij de bakker en online winkelen met iDEAL. Gedreven door innovatief ondernemerschap hebben banken voorzien in de behoefte aan nieuwe financiële diensten van hun klanten. Nederlandse banken moeten de komende jaren nog meer innoveren om concurrerend te blijven. Enerzijds door nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen en anderzijds door kosten naar beneden te brengen. Daarom is het van belang dat de sector voldoende ruimte krijgt om vernieuwende concepten te ontplooiën en nieuwe technologieën toe te passen.

Meer gemak door innovatie

De Nederlandse bankensector is trots op zijn innovatieve kracht. Het betalingsverkeer in Nederland is goedkoper en van betere kwaliteit dan in veel andere landen én is voor iedereen toegankelijk⁴. Samen met Scandinavische landen loopt Nederland in Europa voorop bij digitale dienstverlening⁵. Zo hebben banken gezorgd voor contactloos betalen met de pinpas, mobiele telefoon en wearables, zoals een horloge of een ring. Nederlanders kunnen eenvoudig en ‘instant’ betalen tegen lage kosten via iDEAL en de rekening delen via betaalverzoeken zoals Tikkie. Nederlandse banken investeren continu in de verbetering en integratie van bankproducten, zoals mobiel bankieren, lenen en sparen. Sinds de invoering van de Europese Payment Services Directive 2 (PSD2) wordt hierbij ook rekeninginformatie van andere banken gebruikt als klanten dat willen. Daardoor hebben klanten steeds beter inzicht in hun financiële situatie.

Het belang van innovatie en experimenteren

Wensen van klanten – gemak, transparantie en lagere prijzen – zijn de drijvende kracht achter innovaties in de financiële sector. Die ontwikkeling wordt versneld door nieuwe, potentieel disruptieve technologieën en toetreders die het speelveld van financiële dienstverlening veranderen. Banken moeten alle zeilen bijzetten om relevant te blijven voor hun klanten. Doen zij dat niet, dan zullen steeds meer financiële diensten buiten de gereguleerde financiële sector worden aangeboden. Dat gaat gepaard met risico's die we mogelijk nog niet helemaal overzien.

⁴ [World Bank, Global Findex Report 2017](#)

⁵ [Statista, Online Banking Penetration in selected European Markets 2019](#)

Om nu en in de toekomst aan de wensen van klanten te voldoen, moeten banken verantwoord risico's nemen en innoveren. Niet alleen om kosten verder naar beneden te brengen maar ook om nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen. Ook de overheid roept daartoe op: sommige nieuwe regelgeving heeft nadrukkelijk als doelstelling om innovatie en concurrentie te bevorderen, de diversiteit van het bankenlandschap te vergroten en de kostprijs van diensten en producten te verlagen. Dit betekent ook dat de sector voldoende ruimte moet krijgen om vernieuwende concepten te ontplooiën, te experimenteren met nieuwe verdienmodellen en nieuwe technologieën toe te passen.

Digitalisering zorgt voor nieuwe mogelijkheden voor klanten, maar brengt ook nieuwe risico's met zich mee. De gezamenlijke opgave voor banken, regelgevers en toezicht-houders is om de balans te vinden tussen innovatie, consumentenbescherming en financiële stabiliteit. Voor het concreet vormgeven van die balans, is het belangrijk dat publieke partijen hun kennis vergroten van de impact die digitalisering heeft op de financiële sector en haar klanten. Zo kan in regelgeving en toezicht ruimte worden geven voor deze ontwikkelingen waar dat mogelijk is, en regels aangepast wanneer huidige wet-en regelgeving niet passend is (zie ook hoofdstuk 3).

Nieuwe technologieën en toepassingen

Drijvende kracht achter de digitale transitie zijn technologieën als Artificiële Intelligentie (met name *machine learning*), *distributed ledger* technologie (waaronder *blockchain*-toepassingen) het *Internet of Things* via 5G-netwerken en quantumtechnologie. Deze sleuteltechnologieën hebben grote impact op het innovatievermogen van de financiële sector en de rest van het bedrijfsleven. Hierdoor zal de dienstverlening aan klanten nog veel verder verbeteren. Sommige technologieën worden al breed toegepast, andere nog niet of in beperkte mate, bijvoorbeeld als experiment.

Artificiële Intelligentie (AI)

Het gebruik van AI biedt kansen voor klanten, maar ook voor de maatschappij als geheel. Door de inzet van AI kunnen financiële producten persoonlijker, laagdrempeliger en tegen lagere kosten worden aangeboden. Daarnaast kan AI helpen om financiële criminaliteit, zoals witwassen en terrorismefinanciering, sneller en beter op te sporen, met lagere maatschappelijke kosten als resultaat. Andere landen lijken echter een voorsprong te nemen met het toepassen van AI. Nederland heeft een goede uitgangspositie, maar moet ambitieuzer worden.

De toepassing van AI kan grote impact hebben op het leven van mensen, bijvoorbeeld als het wordt ingezet bij geautomatiseerde besluitvorming. Voor een verantwoorde toepassing van AI is het daarom essentieel dat de technologie maatschappelijk geaccepteerd is, ethische vragen doorlopend worden beantwoord en dat er een deugdelijke governance is waarbinnen de inzet van AI wordt beoordeeld. Dit vraagt om een verdere intensivering van de dialoog tussen overheid, toezichthouders, bedrijfsleven en wetenschap.

Distributed Ledger Technology (DLT)

DLT, waaronder blockchain technologie, wordt door banken vooral ingezet om efficiëntie bij transacties op afstand te vergroten, bijvoorbeeld bij handels-financiering en internationale betalingen. Maar het is denkbaar dat DLT in de toekomst wordt benut voor het vaststellen van iemands identiteit en bij het beheer van gegevens.

Over de cryptomunten en *Initial Coin Offerings* (ICO's) die DLT mogelijk heeft gemaakt, is de laatste jaren veel te doen geweest. Toch zien we een waardevolle rol weggelegd voor *tokenization* in de financiële sector. Zo kan het gebruik van *security tokens* de financiering van ondernemingen efficiënter maken. Andere Europese landen, waaronder Duitsland, Frankrijk, Zwitserland en Estland, onderkennen dit potentieel en geven al meer ruimte aan het gebruik van dergelijke *crypto-assets*. Het zou goed zijn als Nederland dit ook doet en de wettelijke kaders duidelijk maakt, want er liggen kansen voor Nederland om een voortrekkersrol te spelen.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de recente opkomst van zogenoemde *Central Bank Digital Currencies* en *global stablecoins*, zoals Libra. Hoewel er goede argumenten zijn voor de introductie van digitale muntsoorten, roepen zij ook de nodige vragen op. Centrale banken zouden het voortouw moeten nemen bij de beantwoording daarvan. Nederlandse banken staan in beginsel positief tegenover deze ontwikkeling, maar benadrukken dat meer onderzoek nodig is.

Quantumtechnologie (QT)

Hoewel quantumtechnologie nog in de kinderschoenen staat, heeft het in potentie grote impact op de financiële sector. Met name op het vlak van beveiliging en versleuteling (cryptografie) zijn er belangrijke nieuwe vraagstukken. Daarnaast kan QT impact hebben op financiële markten. Banken werken al samen met kennisinstellingen om ervaring op te doen met deze nieuwe technologie.

Naar een innovatievriendelijk financieel ecosysteem

Nederland heeft een goede uitgangspositie⁶, maar er is werk aan de winkel om nieuwe technologieën te benutten en te vertalen naar welzijns-groei. Banken stellen hun kennis en netwerk graag ter beschikking om samen met de overheid, kennisinstellingen en de rest van het bedrijfsleven wereldwijd een voortrekkersrol te pakken bij de toepassing van nieuwe technologie. Die samenwerking is zowel op nationaal als Europees niveau nodig om succesvol te zijn. Er zijn echter nog veel obstakels in wet- en regelgeving die grensoverschrijdende innovatie in de weg staan.

.....
⁶ [Europese Commissie, The Digital Society Index 2019](#)

Een essentiële voorwaarde voor succes is dat de overheid ruimte creëert om nieuwe technologieën in te zetten. Dat kan zij onder meer doen door het voorkomen van stapeling van regelgeving en het bedrijfsleven de mogelijkheid geven om te experimenteren. Het is belangrijk dat ook sterk gereguleerde bedrijven als banken kunnen experimenteren met nieuwe verdienmodellen en technologieën, bijvoorbeeld in een verbeterde *regulatory sandbox*. Vervolgens moeten zij producten en diensten die daaruit voortvloeien kunnen aanbieden aan hun klanten. Op dit moment maken toezichthouders experimenten echter alleen op kleine schaal mogelijk. De huidige opzet stelt banken onvoldoende in staat om kansrijke initiatieven te ontplooiën die zijn op te schalen tot levensvatbare innovaties, terwijl innovatie alleen op die manier toegevoegde waarde heeft. Dit kan opgelost worden door het mandaat van de betrokken toezichthouders uit te breiden, met het stimuleren van mededinging en innovatie, naar voorbeeld van het Verenigd Koninkrijk.

Daarnaast is het wenselijk dat er betere afstemming tussen toezichthouders plaatsvindt en dat zij hun kennis over innovatie vergroten. Op die manier kunnen De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en Autoriteit Consument & Markt (ACM) een meer eenduidige visie ontwikkelen over de rol van innovatie in de financiële sector en deze ook communiceren. Idealiter fungeert één van de bestaande toezichthouders als centraal loket voor banken op het gebied van digitalisering en technologische ontwikkelingen (zie ook hoofdstuk 3).

Tot slot is het voor het stimuleren van innovatie van belang dat de wetgeving en het toezicht technologie-neutraal zijn en niet complexer worden dan zij al zijn. Het introduceren van een nieuwe toezichthouder of de nadruk leggen op toezicht per technologie heeft daarbij geen meerwaarde. In plaats daarvan moet het toezicht – waar nodig – geïntegreerd worden in de bestaande kaders. De meeste technologische ontwikkelingen passen daar volgens ons goed in.

Wat is er nodig om innovatie de ruimte te geven?



- • • Een hoger nationaal ambitieniveau voor de toepassing van nieuwe technologieën, zoals AI.
- • • Een duidelijk wetgevend kader voor *tokenization* en *crypto-assets*.
- • • Meer ondersteuning vanuit toezichthouders voor innovatie in de bankensector, waaronder een verbeterde *regulatory sandbox* om nieuwe technologieën uit te proberen en innovatieve verdienmodellen te ontwikkelen.
- • • Technologieneutraal, geïntegreerd toezicht.
- • • Investering in kennis van toezichthouders en organiseren van één aanspreekpunt voor digitale onderwerpen.
- • • Het stimuleren van innovatie op nemen in het mandaat van toezichthouders.
- • • Verdere stimulering van publiek-private samenwerking (bedrijfsleven, overheid, wetenschap) rond sleuteltechnologieën, zoals quantumtechnologie en AI.

3 Toekomstbestendige regelgeving en toezicht



De financiële sector is om goede redenen sterk gereguleerd. De verplichtingen die banken hebben en het bijbehorende toezicht in het kader van financiële stabiliteit en de integriteit van het financiële stelsel, zijn gerechtvaardigd vanwege de deposito- en geldscheppende activiteiten. Regulering moet er echter niet toe leiden dat banken onvoldoende kunnen vernieuwen, met als risico dat zij hun klanten niet meer adequaat kunnen bedienen. De huidige (Europese) wetgeving is onvoldoende toekomstgericht en moet aangepast worden.

Opkomst niet-bancaire spelers

Financiële diensten worden steeds vaker grensoverschrijdend en cross-sectoraal aangeboden, ook door partijen die niet onder hetzelfde toezicht vallen als banken. Klanten hebben hierdoor meer te kiezen, maar aan deze ontwikkeling zit ook een keerzijde. Vooral de opkomst van BigTech is hierbij relevant. De verdienmodellen van dit soort partijen worden gedreven door een combinatie van het verzamelen en gebruiken van Data, het gebruik van Netwerkeffecten en het verbreden van Activiteiten (DNA). Door de schaal van BigTechs en het *winner-takes-most* effect kunnen zij snel een dominante marktpositie innemen en zich ontwikkelen tot een dominant platform dat vaak over landsgrenzen heen opereert. Een platform biedt de mogelijkheid om eenvoudig financiële diensten te koppelen aan andere activiteiten en gebruik te maken van inzichten over klantgedrag (bijvoorbeeld e-commerce). Daarnaast maakt het datagedreven verdienmodel – de kernactiviteiten van platforms – het mogelijk om niet-kernactiviteiten, zoals financiële diensten, aan te bieden tegen of onder kostprijs (bijvoorbeeld gratis).

Direct klantcontact van banken kan door deze nieuwe digitale platforms ook overgenomen worden. Niet iedere bank heeft daardoor nog direct contact met de klant of het complete beeld van de financiële situatie van zijn klanten. Dit heeft ook implicaties voor de wijze waarop banken invulling kunnen geven aan de zorgplicht voor de klant (zie ook hoofdstuk 1). Een meer strategische vooruitblik van de overheid op de toenemende concurrentie op het snijvlak van gereguleerde én niet-gereguleerde dienstverlening door banken én andere partijen is volgens ons nodig.

Gelijk speelveld voor alle aanbieders van financiële diensten

Toenemende concurrentie tussen aanbieders van financiële diensten zorgt voor meer keuzevrijheid voor consumenten. Dat is een positieve ontwikkeling, maar op dit moment ontbreekt het aan een gelijk speelveld tussen banken en nieuwe (niet-bancaire) toetreders. Dat is het gevolg van verschillen tussen Europees en nationaal toezicht, verschillende vergunningvereisten en verschillen in implementatie van wet- en regelgeving tussen Europese lidstaten. Daarnaast speelt ook de verschillende behandeling van sectoren een rol.

Alleen overheden kunnen een gelijk speelveld creëren door geharmoniseerde Europese regelgeving en goede onderlinge afstemming tussen toezichthouders. Het speelveld dat wij voor ons zien, biedt ruimte voor diversiteit van het aanbod en gezonde concurrentie tussen bancaire en niet-bancaire partijen die dezelfde financiële diensten aanbieden. Het uitgangspunt moet daarbij zijn: 'zelfde activiteiten, zelfde risico's, zelfde regels, zelfde toezicht'.

Nieuwe toetreders richten zich op specifieke (winstgevende) activiteiten in de waardeketen en maken vaak gebruik van outsourcing. Daarvoor hebben zij lang niet altijd een volledige bankvergunning nodig; een deelvergunning voor die specifieke activiteit is voldoende. Zij vallen daardoor slechts gedeeltelijk onder de wetgeving die geldt voor traditionele banken. Alle activiteiten die banken ontplooiën zijn echter onderhevig aan de vereisten van de bankvergunning – ook initiatieven die geen prudentieel risico vormen. Een goed voorbeeld is de markt voor betaaldiensten. Nieuwe aanbieders beginnen in een experimentele omgeving (*regulatory sandbox*) en schalen op via deelvergunningen. Hierbij doorlopen zij een 'vergunningladder'. Voor bestaande banken is het niet mogelijk om op zo'n laagdrempelige manier nieuwe initiatieven op te starten. Banken onderschrijven het principe achter deze proportionele en activiteit-gebaseerde vergunningverlening. Maar voor het creëren van een gelijk speelveld is het nodig dat het toezicht anders georganiseerd wordt. Toezicht op de instellingen moet verschuiven naar toezicht op activiteiten, zogenoemde *activity-based supervision*. Dit is een fundamentele kwestie die vraagt om een discussie op Europees niveau. Nederland moet die discussie volgens ons leiden. Een eerste stap hierin kan een publiek-private verkenning naar *activity-based* toezicht zijn.

Betere afstemming tussen toezichthouders nodig

Door digitalisering ontstaan nieuwe mogelijkheden, maar ook nieuwe risico's voor publieke belangen. Toezichthouders als De Nederlandsche Bank (DNB), Autoriteit Financiële Markten (AFM), Autoriteit Consument & Markt (ACM) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) hebben de taak om deze risico's zoveel mogelijk te mitigeren. De verschillende toezichthouders hebben verschillende doelstellingen, die soms op gespannen voet met elkaar staan. Hier moet telkens een goede balans worden gevonden, waarbij meer afstemming dan ooit nodig is. Het prudentieel en gedragstoezicht op de sector, en het toezicht op cross-sectorale onderwerpen, zoals mededinging, privacy en data, moeten de komende jaren worden aangepast aan de digitale economie. Banken pleiten daarom één van de bestaande toezichthouders tot centraal aanspreekpunt te maken voor de verschillende digitale onderwerpen.

Voortouw in Europa

Meer dan de helft van de nieuwe wetgeving in Nederland is het gevolg van Europees beleid. Voor financiële dienstverlening ligt dat percentage beduidend hoger, als gevolg van harmonisatie van het Europese banktoezicht. Wil Nederland zich inzetten voor betere geharmoniseerde consumentenbescherming, een gelijk speelveld met en sluitend toezicht op niet-bancaire partijen en een sterke en innovatieve financiële sector, dan moet het vooral op Europees niveau initiatief nemen. Daarbij moet Nederland een heldere visie ontwikkelen en deze doorvertalen naar de Europese strategieën en actieplannen op het gebied van data, AI, *digital finance* en *crypto-assets*.

De aanbevelingen uit het rapport van de Expert Group on Regulatory Obstacles Financial Innovation (ROFIEG)⁷ vormen een goede basis om meer innovatie in de financiële sector te faciliteren. Voorbeelden zijn:

- het harmoniseren van juridische termen in Europa;
- het classificeren van diensten, producten en processen;
- het behouden van een gelijk speelveld voor partijen;
- het onderzoeken van de wenselijkheid van een verbeterde *regulatory sandbox* op Europees niveau;
- het (onderzoeken van mogelijkheden tot het) creëren van een robuuste digitale EU-identiteit voor alle Europeanen;
- en het aanpassen van (financiële) regelgeving die vereist dat documenten nog op papier (niet digitaal) verstrekt moeten worden.

.....
⁷ [Final report of the Expert Group on Regulatory Obstacles for Financial Innovation, 2019](#)

Wat is er nodig om regelgeving en toezicht toekomstbestendig te maken?



- • • Een meer strategische vooruitblik van de overheid op de toenemende concurrentie op het snijvlak van gereguleerde en niet-gereguleerde dienstverlening door banken én niet-bancaire partijen, waaronder BigTech. Uitgangspunt moet daarbij zijn: 'zelfde activiteiten, zelfde risico's, zelfde regels, zelfde toezicht'.
- • • Een heldere visie op de financiële sector van de toekomst en doorvertaling daarvan naar Europese regelgeving, zoals via de EU-datastrategie en AI-strategie en meer in het bijzonder de *digital finance strategy* en het EU-raamwerk voor crypto-assets.
- • • Een publiek-private verkenning naar toezicht gericht op activiteiten in plaats van instellingen, het zogenoemde *activity-based supervision*.



Juli 2020
Nederlandse Vereniging van Banken
Gustav Mahlerplein 29-35
1082 MS Amsterdam
020 550 28 88
www.nvb.nl