

Inclusieve samenleving **Terugblik op 2025**

Een inclusieve bankensector betekent dat iedereen veilig, zelfstandig en volwaardig kan deelnemen aan het financiële verkeer. In 2025 werd op meerdere fronten vooruitgang geboekt.

Toegankelijkheid van betalingsverkeer

De sector werkte met succes aan een gezamenlijke langetermijnvisie op toegankelijk bankieren. Samen met maatschappelijke partners en overheid zijn stappen gezet om de toegankelijkheid van bankproducten te verbeteren. Positieve feedback uit klantgroepen laat zien dat deze aanpak werkt. De komende jaren wordt de visie verder doorontwikkeld en verankerd binnen banken en ketenpartners.

Financiële gezondheid

Banken hebben breed bijgedragen aan het verbeteren van de financiële gezondheid van huishoudens. Denk aan Bank voor de Klas, het afsprakenkader sociaal incasseren en een breed pakket aan educatieve en preventieve activiteiten. Een mooi voorbeeld van een educatief initiatief die NVB heeft georganiseerd is de filmpremière 'Blij dat je betaald hebt' waar jongeren en Koningin Máxima bij aanwezig waren.

Bank voor de Klas kende een sterke start van het nieuwe schooljaar, met een groeiend aantal gast-docenten en deelnemende scholen. Ook is er nieuw interactief lesmateriaal voor de bovenbouw van het VO en het MBO gelanceerd. Dit lesmateriaal stimuleert het gesprek in de klas over onderwerpen als Buy Now Pay Later, sociale druk en geld-criminaliteit.

Aanpak van uitsluiting en discriminatie

Met de ingezette aanpak wordt de problematiek steeds beter onderkend, zodat daarop passende interventies worden ontwikkeld. Daarbij zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met belangenorganisaties en toezichthouders en ontstaat er meer transparantie en vertrouwen. Communicatie is inclusiever geworden, processen zijn aangescherpt en klachten worden sneller opgepakt. Klachten worden nu ook gebruikt als leerinstrument om risico's op discriminatie beter te herkennen en te adresseren.

Convenant verbetering toegankelijkheid Zakelijke Basis Betaal rekening

In 2025 heeft de sector afspraken gemaakt over de toegang tot zakelijke betaalrekeningen. In december is een convenant gesloten tussen de NVB, vijf individuele banken, Betaalvereniging Nederland, VNO-NCW, Goede Doelen Nederland en Vrijwilligerswerk Nederland. Deelnemende banken zijn ABN AMRO, ING Bank, Rabobank, Triodos en

ASN Bank. Het convenant is in samenwerking met het ministerie van Financiën en De Nederlandsche Bank tot stand gekomen. In het convenant is opgenomen dat een hulppunt wordt opgericht waar ondernemers en non-profitorganisaties terecht kunnen met vragen over de aanvraag van een zakelijke betaalrekening. Het hulppunt zal informatie verstrekken over de benodigde informatie voor een aanvraag, het proces en de redenen voor afwijzing. Ook zal het hulppunt indien mogelijk de ondernemer of non-profitorganisatie na een afwijzing doorverwijzen naar een andere aanbieder. Het hulppunt zal in de loop van 2026 operationeel zijn.

Transparante spaarmarkt

De NVB heeft in overleg met maatschappelijke stakeholders onderzocht hoe de transparantie op de spaarmarkt verder kan worden verbeterd. Dit heeft geresulteerd in een gezamenlijk ambitieniveau dat consumenten beter inzicht geeft in spaarproducten en bijbehorende rente, en hen stimuleert bewuster om te gaan met hun vermogensopbouw. Vanwege mededingingsregels hebben banken de transparantievoorstellen individueel opgevolgd. Het merendeel van deze voorstellen is inmiddels ingevoerd of in uitvoering.