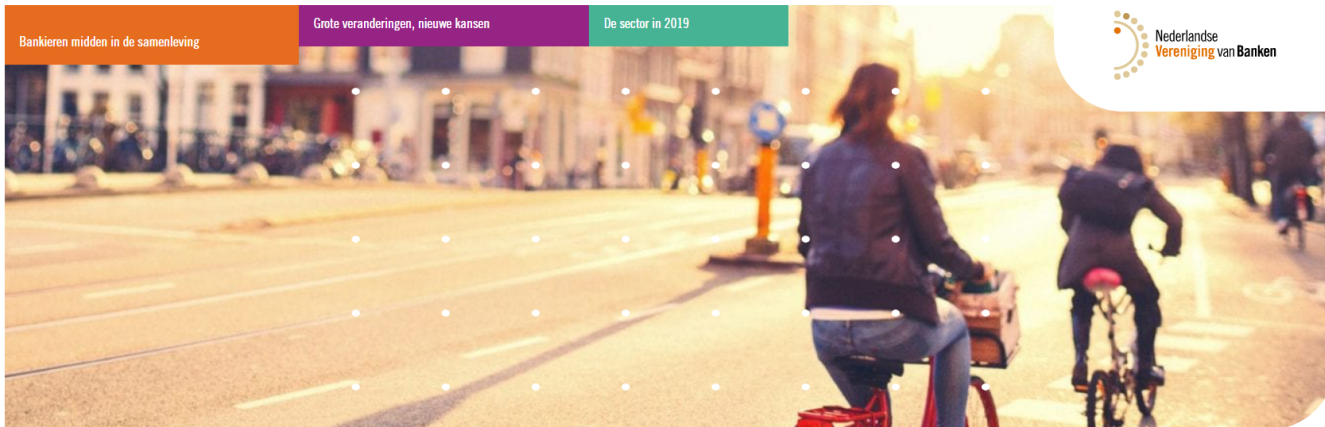




Voorwoord van Chris Buijink

Bankieren midden in de samenleving

Bij het uitkomen van ons jaarverslag 2019 bevinden we ons als samenleving midden in een gezondheids crisis zonder weerga. Het coronavirus heeft gezorgd voor een nieuwe werkelijkheid voor iedereen. Voor klanten van banken, consumenten en ondernemers. Bedrijven zijn diep geworteld in de samenleving en zijn van grote betekenis voor hun directe omgeving en hoe ze bijdragen aan maatschappelijke uitdagingen en daarin het verschil maken. Die bedrijven, van klein tot groot, hebben het heel zwaar. Banken doen alles wat binnen hun mogelijkheden ligt om samen met de overheid en andere stakeholders deze crisis het hoofd te bieden.



2019 was wat dat betreft een heel ander jaar en ligt nog niet heel ver achter ons – al lijkt dat nu wel zo. Terugblikkend in dit jaarverslag kunnen we concluderen dat het goed ging met de bankensector in 2019. Graag blik ik kort terug op het jaar 2019 en hoe dat jaar gemarkeerd werd door verschillende uitdagingen en resultaten. Ik kijk dan onder meer terug op de verklaring die door 181 CEO's in de Verenigde Staten werd getekend en waarin zij beloofden dat ze hun bedrijven zullen leiden in het belang van alle stakeholders: klanten, werknemers, leveranciers, de maatschappij en de aandeelhouder. De Nederlandse banken waren dat pad al eerder ingeslagen; neem bijvoorbeeld de bankierseed en het tuchtrecht dat bij uitkomen van dit jaarverslag alweer 5 jaar bestaat. In de bankierseed is verankerd dat er een zorgvuldige afweging moet worden gemaakt tussen alle belanghebbenden van de bank. Ik ben trots op de lancering van de Nederlandse Schuldhulproute. Voor mensen met problematische schulden werken we aan één weg naar passende schuldhulp.

Ook ben ik trots op de intensieve versterking van de samenwerking met Den Haag, opsporingsdiensten en De Nederlandsche Bank in de strijd tegen witwassen. Dit is een hardnekkig maatschappelijk probleem; niet alleen in Nederland maar wereldwijd. Als poortwachter van het financiële stelsel nemen banken in de keten met publieke partijen verantwoordelijkheid als het gaat om het doorlichten van hun klanten en het monitoren van verdachte transacties.

Een ander mooi en duurzaam project is Bank voor de Klas, in 2010 gestart. Jaarlijks geven bankmedewerkers meer dan duizenden gastlessen en bereiken daarmee 100.000 kinderen. Ons jubileum zou in 2020 plaatsvinden. Dat feestje laten we ons niet ontnemen door het coronavirus en vieren we volgend jaar!

Er is in het afgelopen jaar nog veel meer bereikt; die resultaten lichten we verder toe in dit online jaarverslag. We laten zien waar we als sector hard aan hebben gewerkt, wetende dat ons werk nooit af is. Want ook alle uitdagingen in 2019 gaan door in 2020. Die gaan we aan samen met onze leden en het bureau van de NVB. Weliswaar in een andere realiteit waaruit we hopelijk – door samen op te trekken en te doen wat mogelijk is – met z'n allen sterk uit zullen komen. Blijf gezond en pas goed op.

Chris Buijink
Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

Grote veranderingen, nieuwe kansen

De NVB heeft in 2019 vele mijlpalen bereikt, onder andere in de bestrijding van problematische schulden, financieel-economische criminaliteit en klimaatverandering. Daarnaast startten we een bewustwordingscampagne over aflossingsvrije hypotheek en zochten we proactief naar oplossingen voor 'Accidental Americans' met een Nederlandse bankrekening. Veel resultaten zijn mede te danken aan de goede en steeds intensievere samenwerking met publieke partijen. In dit deel leest u de highlights.

Goede, gezamenlijke aanpak bij bestrijding witwassen



Vijftig financiële instellingen tekenen voor klimaatdoelen



Aandacht voor kwetsbare oudere klanten



Nu nadenken over je financiële toekomst



Naar een oplossing voor 'Accidental Americans'



Samen strijden tegen plofkraakcriminelen



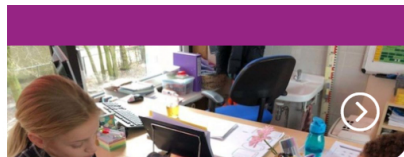
Kabinet en banken in gesprek in Catshuis



Bank voor de klas: financiële vaardigheden vergroten



Aan de slag voor de
klas: omscholen tegen
lerarentekort



Ernstige
schuldenproblematiek
voorkomen



Heldere taal over
databescherming en -
gebruik



'Oranje loper'
uitgerold voor
buitenlandse startups



Financiering van
verduurzaming simpel
uitgelegd



Internationale
Conferentie 'Banking
& Human Rights'



GROTE VERANDERINGEN, NIEUWE KANSEN

Grote veranderingen, nieuwe kansen

De NVB heeft in 2019 vele mijlpalen bereikt, onder andere in de bestrijding van problematische schulden, financieel-economische criminaliteit en klimaatverandering. Daarnaast startten we een bewustwordingscampagne over aflossingsvrije hypotheek en zochten we proactief naar oplossingen voor 'Accidental Americans' met een Nederlandse bankrekening. Veel resultaten zijn mede te danken aan de goede en steeds intensievere samenwerking met publieke partijen. In dit deel leest u de highlights.

Goede, gezamenlijke aanpak bij bestrijding witwassen

Fraude en witwassen van crimineel verkregen geld baren de samenleving zorgen. Banken zetten in 2019 zwaar in op verhoging van de veiligheid en integriteit van het financieel stelsel. Onder meer door bankmedewerkers die zich bezighouden met screening van klanten en transacties te versterken en door bij te dragen aan de nationale aanpak tegen witwassen die minister Hoekstra van Financiën en minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid op 1 juli 2019 presenteerden. In dit kader nam de NVB het initiatief om te verkennen of transactiemonitoring effectiever wordt als banken dat samen gaan doen. De eerste stappen werden gezet om te komen tot Transactie Monitoring Nederland (TMNL). Meteen aan de start was duidelijk dat voor echt goede monitoring toegang gewenst is tot publieke data zoals burgerservicenummers en het UBO-register. De betrokken ministers onderzoeken nog of dat mogelijk is.

Vijftig financiële instellingen tekenen voor klimaatdoelen

Circa vijftig banken, verzekeraars, pensioenfondsen en vermogensbeheerders en hun koepels verbonden zich in 2019 aan de klimaatdoelen van het kabinet. In het bijzijn van minister Hoekstra van Financiën hebben zij hun handtekening gezet onder een commitment waarmee zij zich verplichten vanaf 2020 te rapporteren over de klimaatimpact van hun financieringen en beleggingen. Daarnaast zullen ze uiterlijk in 2022 actieplannen klaar hebben die bijdragen aan een vermindering van de uitstoot van CO₂.

Tijdens de internationale klimaatconferentie in Madrid, begin december, was een delegatie van de NVB aanwezig om dit bijzondere commitment te presenteren en financiële instellingen uit andere landen te inspireren.

Aandacht voor kwetsbare oudere klanten

Het kabinet, de NVB, notarissen, Mentorschap Nederland, gemeenten en ouderenbonden hebben afgesproken financieel misbruik van ouderen samen aan te pakken. Zo helpen banken hun oudere klanten om hun bankzaken veilig te regelen. Ze wijzen hen bijvoorbeeld op de mogelijkheden een paslimiet in te stellen en eventueel een derde persoon te machtigen. De partners ontwikkelden een e-learning voor bankmedewerkers om de signalen van financieel misbruik te leren herkennen.

Daarnaast werkten banken aan richtlijnen voor het handelen bij financieel misbruik, in samenwerking met stichting Veilig Thuis. Verder nemen banken deel aan lokale allianties om ouderenmishandeling bespreekbaar te maken, te signaleren en tegen te gaan.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/banken-helpen-ouderen-geldzaken-veilig-te-regelen/>

Nu nadenken over je financiële toekomst

Banken en verzekeraars vinden het belangrijk dat klanten met een aflossingsvrije hypotheek nu al nadenken over hun financiële toekomst. Daarom heeft de campagne 'Word ook Aflossingsblij' in 2019 een vervolg gekregen. Dit jaar sloten ook de verzekeraars zich aan bij dit initiatief van de NVB. In het vervolg van de campagne ligt het accent – naast bewustwording – op de mogelijkheden die klanten hebben om zo nodig tijdig maatregelen te nemen, om betalingsproblemen na afloop van de aflossingsvrije fase te voorkomen. Door bijvoorbeeld aan omzetting van de hypotheek, of aan sparen of aflossen.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/aflossingsblij-zet-veel-mensen-aan-het-denken-over-financi%C3%ABle-toekomst/>

<https://www.nvb.nl/nieuws/verzekeraars-en-banken-bundelen-krachten-bij-vervolg-campagne-aflossingsblij/>

<https://www.nvb.nl/nieuws/steeds-meer-klanten-weten-waar-ze-aan-toe-zijn-bij-aflopen-aflossingsvrije-hypotheek/>

<https://www.nvb.nl/nieuws/vervolg-campagne-word-ook-aflossingsblij-van-start/>

Naar een oplossing voor 'Accidental Americans'

Een Amerikaanse wet die belastingontduiking aanpakt, heeft voor opschudding gezorgd onder in Nederland wonende Amerikanen en mensen met zowel de Amerikaanse als Nederlandse nationaliteit. Volgens deze wet mogen banken alleen bankdiensten verlenen aan deze personen als hun Social Security Number bekend is. Klanten die dit nummer niet kunnen of willen geven, lopen het risico dat hun bankrekening wordt gesloten, omdat de bank anders een boete kan krijgen van de Amerikaanse belastingdienst IRS. De NVB heeft zich ingespannen om problemen voor deze groep klanten te voorkomen. Zo is er in overleg met de Amerikaanse autoriteiten voor gezorgd dat mensen die afstand willen doen van hun Amerikaanse nationaliteit – een langdurig proces – hun bankrekening kunnen blijven gebruiken.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/nvb-vraagt-aandacht-voor-fatca-problematiek-bij-amerikaanse-ambassadeur/>

Samen strijden tegen plofkraakcriminelen

In de strijd tegen criminelen, die steeds zwaardere explosieven inzetten om geldautomaten te beroven, troffen banken, Geldmaat, overheden en politie nieuwe maatregelen in 2019. Banken en Geldmaat stelden op 16 december 2019 met onmiddellijke ingang de nachtelijke sluiting van geldautomaten in werking. Bovendien spraken ze af automaten met een verhoogd risico voor omwonenden naar veiliger locaties te verplaatsen. Dat gebeurde met aandacht voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van contant geld.

De totale fraudeschade is in 2019 fors hoger uitgekomen dan in 2018. Een stijging van 91% in vergelijking met 2018. Dit is het eerste jaar sinds 2013 dat de fraudeschade stijgt boven de 20 miljoen euro. Banken, Geldmaat, De Nederlandsche Bank en de politie doen verder versneld onderzoek naar een nieuwe effectieve maatregel om bankbiljetten bij een plofkraak onbruikbaar te maken, zodat er voor criminelen geen buit meer is.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/banken-geldmaat-overheden-en-politie-strijden-samen-tegen-plofkraakcriminelen/>

Kabinet en banken in gesprek in Catshuis

In april 2019 ontmoette een delegatie van het NVB-bestuur het kabinet in het Catshuis in Den Haag om bij te praten over de economie en de stand van zaken in de bankensector. Dit werd een constructief gesprek over het vertrouwen in de bankensector, het bestrijden van financieel-economische criminaliteit zoals witwassen en de bijdrage van banken aan de klimaatdoelen van het kabinet.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/kabinet-en-banken-in-gesprek-in-catshuis-goede-gezamenlijke-aanpak-bij-bestrijding-witwassen/>

Aan de slag voor de klas: omscholen tegen lerarentekort

Werknemers van banken en verzekeraars die een (gedeeltelijke) overstap naar het onderwijs overwegen, kunnen rekenen op hulp van hun werkgevers en het onderwijs. De NVB, het Verbond van Verzekeraars, de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, Vereniging Hogescholen, Vereniging van Universiteiten (VSNU) en het ministerie van OCW tekenden in 2019 het convenant 'Aan de slag voor de klas'. Daarmee dragen ze bij aan het oplossen van het lerarentekort. De ondertekenaars werken samen om geïnteresseerde en mogelijk boventallige medewerkers van banken en verzekeraars te begeleiden bij de (gedeeltelijke) overstap naar een baan als leraar en hen zo een nieuw carrièreperspectief te bieden. Met een oriëntatietraject kunnen geïnteresseerde medewerkers onderzoeken of zij geschikt zijn voor het vak docent. Vervolgens worden ze met een op maat gemaakt opleidingstraject voorbereid op een nieuwe carrière in het onderwijs.

“Voor ons snijdt het mes aan twee kanten. Enerzijds hebben we als banken natuurlijk belang bij excellent onderwijs en een lerarentekort helpt daar niet bij. Anderzijds daalt de werkgelegenheid in onze sector al jaren en onder andere door digitalisering voorzien we dat die trend ook in de komende jaren doorzet. Als wij onze medewerkers dus kunnen interesseren voor een mogelijke carrière als zij-instromer in het onderwijs helpen we én het lerarentekort te verkleinen én bieden we onze werknemers extra perspectief. Zo kunnen we bijdragen aan de wendbaarheid en de vitaliteit van medewerkers op de arbeidsmarkt.”

– Chris Buijink

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/aan-de-slag-voor-de-klas-banken-verzekeraars-en-onderwijs-helpen-werknemers-overstappen-naar-het-onderwijs/>

Bank voor de klas: financiële vaardigheden vergroten

Tijdens de landelijke Week van het geld van 25 t/m 29 maart 2019 gaven duizenden enthousiaste bankmedewerkers ruim 4.000 gastlessen financiële educatie op Nederlandse basisscholen. Daarmee bereikten we samen zo’n 120.000 kinderen.

Sinds 2011 organiseert de NVB met haar leden Bank voor de klas, het gezamenlijke programma voor financiële educatie, met gastlessen voor de groepen 6, 7 en 8 van het basisonderwijs. Bank voor de klas maakt elk jaar een nieuwe Cash Quiz, een spannend en interactief spel over (omgaan met) geld. Nieuw in 2019 was de GeldTypeTest. Een leuke online quiz, waarin kinderen acht vragen beantwoorden, waarna ze zien wat voor ‘geldtype’ ze zijn: een Rekenmeester, een Spaartopper, een Geldwarhoofd of misschien toch een Big Spender.

Er is ook een Europese variant van de Week van het geld, de European Money Week. In 2019 deden circa 60 klassen uit het voortgezet onderwijs mee aan de nationale finale van de European Money Quiz, die wordt georganiseerd door de Europese Banken Federatie (EBF). De Nederlandse nationale finale is georganiseerd door de NVB.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/bank-voor-de-klas-4000-gastlessen-voor-120000-kleine-geldhelden/>

Ernstige schuldenproblematiek voorkomen

Mensen kunnen op elk moment in hun leven moeite krijgen om hun rekeningen te betalen. Betalingsproblemen kunnen dan achterstanden worden en uitgroeien tot schuldzorgen. En die veroorzaken – naast hoge maatschappelijke kosten – veel persoonlijk leed. Banken willen en kunnen

bijdragen aan een financieel fitte maatschappij. Daarom hebben banken samen met andere private en publieke organisaties in oktober 2019 de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) gelanceerd, in bijzijn van Koningin Máxima. Doel van de NSR is het vroegtijdig signaleren van (mogelijke) betalingsproblemen en mensen de weg wijzen naar passende hulp via Geldfit.nl. De Nederlandse Schuldhulproute is één weg naar passende hulp bij (dreigende) schulden, voor alle mensen in Nederland. Kijk op [nederlandsschuldhulproute.nl](https://www.nederlandsschuldhulproute.nl) voor meer informatie of voor aansluiting op de Nederlandse Schuldhulproute.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/themas/bank-maatschappij/nederlandse-schuldhulproute/>

Heldere taal over databescherming en -gebruik

Banken beheren veel gegevens van consumenten en bedrijven. Klanten kunnen erop vertrouwen dat banken daar zeer zorgvuldig mee omgaan. Data worden goed beveiligd en beschermd. Banken delen data niet met andere partijen, behalve onder strikte voorwaarden met hun dienstverleners of in beperkte mate met andere partners, zoals intermediairs. Soms moeten banken data delen – vanuit zwaarwegend maatschappelijk belang of als de wet ze ertoe verplicht. Om helderheid te geven over hoe data worden beschermd en waarvoor ze worden gebruikt, is de website Bank en Data in 2019 door de NVB gelanceerd.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/bank-en-data>

‘Oranje loper’ uitgerold voor buitenlandse startups

Het is voor ondernemingen van buiten Nederland een stukje eenvoudiger geworden om een bankrekening bij een Nederlandse bank aan te vragen. Dat komt door een initiatief van enkele leden van de NVB en publieke partijen, die het Nederlandse vestigingsklimaat willen versterken. Vanaf 20 mei 2019 kunnen buitenlandse ondernemers via de ‘Quick Scan Dutch business bankaccount’ de deelnemende banken sneller voorzien van informatie over hun onderneming. Daardoor kan de bank sneller beoordelen of een bankrekening haalbaar is voor deze ondernemer en weet de ondernemer sneller, binnen vijf werkdagen, waar hij aan toe is. Bij een positief oordeel start daarna het reguliere klantonderzoek van de bank.

Zie voor meer informatie:

<https://www.nvb.nl/nieuws/bankrekening-aanvragen-bij-nederlandse-bank-eenvoudiger-voor-buitenlandse-bedrijven/>

Financiering van verduurzaming simpel uitgelegd

De Nederlandse bankensector en de overheid werken in het 'Expertisecentrum Financiering Duurzame Energieprojecten' samen om de financierbaarheid van duurzame energieprojecten te vergroten. Het Expertisecentrum publiceerde in 2019 de brochure 'Samen werken aan een duurzaam energieproject. Wat moet u weten als u naar de bank stapt voor financiering?'. Deze brochure bevat tips en informatie voor particulieren en (kleine) ondernemers die (aanvullende) financiering zoeken voor een duurzaam energieproject.

Zie voor meer informatie: <https://www.nvb.nl/nieuws/kennis-delen-over-financierbaarheid-duurzame-energieprojecten-bank-en-overheid-werken-samen/>

<https://www.greendeals.nl/nieuws/banken-en-overheid-bieden-duidelijkheid-over-financiering-duurzame-projecten>

Internationale Conferentie 'Banking & Human Rights'

Op 5 november 2019 vond de eerste Internationale Conferentie Banking & Human Rights plaats in het EYE Filmmuseum in Amsterdam. Dit was een initiatief van de banken en andere organisaties die samen het IMVO-convenant mensenrechten hebben gesloten.

Tijdens de conferentie zijn best practices uitgewisseld en nieuwe benaderingen van internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen verkend. De sprekers waren Christiaan Rebergen (thesauriër-generaal bij het Ministerie van Financiën), Dante Pesce (lid van de UN Working Group on Business and Human Rights), Chris Buijink (voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken), Paul Tang, (Europarlementariër Partij van de Arbeid), Bahia Tahzib-Lie (Mensenrechtenambassadeur), Maarten de Vuyst (Private Sector Lead Oxfam) en Arend van Wijngaarden (voorzitter CNV).

In 2016 ondertekende de Nederlandse Vereniging van Banken samen met banken, de overheid, ngo's en vakbonden het IMVO-convenant bancaire sector. Betrokken banken verplichtten zich daarmee om mensenrechten te respecteren conform de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs).

De sector in 2019

Het ging goed met de bankensector in 2019. Het algemeen vertrouwen in banken bleef op peil en de klanttevredenheid bij ondernemers groeide. Toch waren er – ook vóór het uitbreken van de coronacrisis – al de nodige uitdagingen. De langdurige lage rente-omgeving en grote noodzakelijke investeringen en criminaliteitsbestrijding drukten de verdien capaciteit bij banken. En de schade door fraude en plofkraak nam enorm toe.

Dienstverlening aan bedrijven

Bancaire financiering is voor het MKB verreweg de belangrijkste bron van financiering. De klanttevredenheid van mkb'ers over de dienstverlening van banken wordt gemonitord naar aanleiding van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

Totaal volume aan kredietverlening door de Nederlandse grootbanken aan het MKB in 2019

€ 124,59 miljard

In 2019 zijn klanten over de hele lijn positiever: van de oriëntatiefase tot beheer van de financiering inclusief het bijzonder beheer en de afhandeling van eventuele klachten.' Bekijk hier het volledige rapport

Oriëntatie/aanvraag: 7.7
Beheer: 7.5
Bijzonder beheer: 7.5
Klachten: 6.8

Dienstverlening aan consumenten

Met een aandeel van bijna driekwart van het totale uitstaande bedrag aan hypotheekleningen zijn banken in 2019 de belangrijkste geldverstrekkers op de Nederlandse hypotheekmarkt.

De totale bancaire hypotheekschuld bedraagt in 2019

€ 533.546 miljard

Het marktaandeel van banken in de totale hypotheekschuld daalt al jaren en kwam in 2019 uit op

73,83%

Nederland telt in 2019 3,27 miljoen huishoudens met een hypotheek.

3,27 miljoen

Betalingsverkeer

Het betalingsverkeer in Nederland behoort tot de efficiënte en betrouwbaarste ter wereld. Kijk voor meer cijfers over het betalingsverkeer in 2019 op de website van de [Betaalvereniging Nederland](#).

Gemiddeld geven klanten een rapportcijfer van 7.7 voor (digitaal) bankieren en betalen in Nederland.

7,7 gemiddeld

Vertrouwen

Het vertrouwen in banken is het afgelopen jaar stabiel gebleven en was gelijk aan het vertrouwen in 2018. In de vijf jaar dat banken consumentenvertrouwen meten, is er een (licht) stijgende lijn te zien. Uit de metingen blijkt dat het vertrouwen licht daalt op momenten dat banken negatief in het nieuws komen, om daarna weer terug te veren.

De sector scoort op vertrouwen in 2019 een 3,0 op een schaal van 1-5. Het vertrouwen in de eigen bank scoort in 2019 (op een schaal van 1-5) een 3,3

Financiële soliditeit

De bankensector stond er goed voor in 2019. Buffers zijn versterkt, het risicomanagement is verbeterd en er is meer aandacht gekomen voor liquiditeit binnen banken.

Jaarlijkse bijdrage aan het Europees resolutiefonds en het Depositogarantiestelsel door banken:

€ 900 miljoen

Fraude in het betalingsverkeer

De totale fraudeschade is in 2019 fors hoger uitgekomen dan in 2018. Een stijging van 91% in vergelijking met 2018. Dit is het eerste jaar sinds 2013 dat de fraudeschade stijgt boven de € 20 miljoen.

De totale schade veroorzaakt door fraude in het betalingsverkeer in 2019

€ 24 miljoen

Phishing

De schade door phishing bij internetbankieren is fors toegenomen in 2019 t.o.v. 2018 waar de schade toen lag op € 3,81 miljoen.

De totale schade als gevolg van phishing komt in 2019 uit op

€ 8,38 miljoen

Plofkraken

Ram- en plofkraken veroorzaakten veel schade en onrust in 2019.

Het totale aantal plofkraken in 2019 was 71 en het totale aantal aanvallen

