



Helderheid over duurzaamheid

Nieuwe initiatieven van de bankensector
ter vergroting van transparantie

29 september 2015

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Initiatieven per thema	6
2.1	‘Klantbelang centraal’ wordt meetbaar en vergelijkbaar	6
2.2	Duidelijke taal over kredietverlening	6
2.3	Eenvoudiger zicht op systeemstabiliteit	8
2.4	Meer openheid over dilemma’s bij ‘engagement’	8
3	Tot slot	10

1 Inleiding

Aanleiding

De Nederlandse banken, verenigd in de NVB, hebben elk expliciet (publiek) beleid op het gebied van duurzaam c.q. maatschappelijk verantwoord ondernemen. Jaarlijks leggen banken hierover verantwoording af in een duurzaamheidsverslag of geïntegreerd jaarverslag. Alhoewel de meeste Nederlandse banken hun rapportages volgens de meest actuele richtlijnen opstellen (Global Reporting Initiative G4), signaleert de NVB bij bepaalde stakeholders een behoefte aan meer transparantie. Daarom heeft de NVB in maart 2015 een dialoogbijeenkomst georganiseerd over duurzaamheidsrapportages.¹ Deze notitie is daar een direct gevolg van.

In de tussentijd is ook in de Tweede Kamer een debat gevoerd over transparantie van banken. Dit gebeurde in het kader van de bespreking van de initiatiefnota van Tweede Kamerlid Merkies over duurzaam bankieren.² Verschillende Kamerleden pleitten ervoor dat banken meer openheid geven over de bestemming van het geld dat zij uitlenen.

De NVB en haar leden nemen de oproep voor duidelijkere en beter vergelijkbare informatie serieus. Het is belangrijk dat (potentiële) klanten zich goed kunnen informeren over de duurzaamheidsprestaties van banken. Zo worden zij beter in staat gesteld de bank kiezen die aansluit bij hun wensen en overtuigingen. Meer informatie brengt ook beter in beeld hoe de Nederlandse bankensector internationaal gezien presteert.

In deze notitie laat de NVB een aantal recente ontwikkelingen zien en worden ook enkele initiatieven voorgesteld voor verbetering van de wijze waarop banken rapporteren over hun prestaties. Deze zijn bedoeld als aanvulling op de stappen die banken zelf al gezet hebben, mede naar aanleiding van gesprekken met stakeholders. Op deze manier wil de NVB bijdragen aan de ambitie van de Nederlandse bankensector om duurzaam en aanspreekbaar te bankieren.

Opzet van de notitie

Deze notitie is voorbereid door het platform Duurzaamheid van de NVB, in antwoord op de hierboven genoemde dialoogbijeenkomst. In het volgende hoofdstuk worden vier initiatieven gepresenteerd die de transparantie van de bankensector vergroten. Sommige zijn al in een vergevorderd stadium van uitvoering (paragrafen 2.1 en 2.3) en andere zijn nog in ontwikkeling (2.2 en 2.4).

De initiatieven hebben betrekking op vier thema's, die voortvloeien uit de hierboven genoemde dialoogbijeenkomst. Daarin hebben zo'n 40 vertegenwoordigers van o.a. banken, maatschappelijke organisaties, overheid en accountantsorganisaties een ranglijst gemaakt van onderwerpen die voor banken het meest van belang zijn om over te

.....
¹ Meer informatie over de achtergrond en uitkomsten van deze dialoogbijeenkomst is te vinden op de NVB-website: <https://www.nvb.nl/contentpagina-s/4117/dialoogbijeenkomst-transparantie-over-duurzaamheid.html>.

² Zie: <http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2014D45903>.

rapporteren. Drie van vier thema's stonden in de top-5 van de gezamenlijk opgestelde ranglijst: klantbelang (paragraaf 2.1), leningenportfolio (2.2) en systeemveiligheid (2.3). Als vierde thema wordt 'engagement' behandeld (2.4). Hiermee wordt bedoeld op de praktijk van banken om met klanten in gesprek te gaan over hun duurzaamheidsprestaties, met als oogmerk die te verbeteren. Dit is een dwarsdoorsnijdend onderwerp waarover ook tijdens de dialoogbijeenkomst is gesproken.

2 Initiatieven per thema

2.1 'Klantbelang centraal' wordt meetbaar en vergelijkbaar

Nederlandse banken hebben sinds de kredietcrisis veel in het werk gesteld om het belang van hun klanten meer centraal te stellen in hun dienstverlening. Met de introductie van het pakket Toekomstgericht Bankieren (het Maatschappelijk Statuut, de Code Banken en de Bankierseed & -tuchtrecht) is het principe 'klantbelang centraal' ook op sectorniveau verankerd in het beleid.

Intussen is er ook aan gewerkt om inzichtelijk te maken hoe goed banken erin slagen om het klantbelang centraal te stellen in hun dienstverlening. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) onderzoekt dit al enkele jaren via het Klantbelang dashboard, maar de resultaten daarvan werden niet op het niveau van individuele banken openbaar gemaakt. Dit was een gekoesterde wens van de minister van Financiën en van consumentenorganisaties Vereniging Eigen Huis, de Consumentenbond en de Vereniging van Effectenbezitters. De NVB heeft dit onderzoek in overleg met de AFM opgenomen in de Vertrouwensmonitor Banken en daarbij afgesproken dat ook de scores per bank openbaar gemaakt worden.

Eind september 2015 is de eerste editie van de Vertrouwensmonitor Banken gepubliceerd. De monitor bevat eveneens de resultaten van een onderzoek uitgevoerd door GfK, naar het vertrouwen van consumenten in banken en de tevredenheid over de dienstverlening. De Vertrouwensmonitor verschijnt voortaan jaarlijks. Banken publiceren hun eigen scores op hun eigen website. Meer informatie over de inhoud en uitvoering van het onderzoek is te vinden in het rapport van de Vertrouwensmonitor Banken³.

De NVB verwacht dat dit nieuwe onderzoek een goed inzicht zal bieden in de mate waarin banken hun dienstverlening richten op de behoeften van klanten. Hiermee meent de NVB voor wat betreft de consumentendienstverlening te hebben beantwoord aan de behoefte aan inzicht en vergelijkbaarheid op dit thema.

2.2 Duidelijke taal over kredietverlening

Een van de kritiekpunten uit de dialoogbijeenkomst was dat Nederlandse banken onvoldoende inzicht geven in het type activiteiten dat zij financieren. Daardoor is de context van duurzaamheidsbeleid en van informatie over prestaties op duurzaamheidsthema's onvoldoende helder. De informatie in jaarverslagen en op websites van banken is dus wellicht niet toegankelijk of specifiek genoeg. De NVB doet daarom een voorstel voor de wijze waarop Nederlandse banken hierover op inzichtelijke wijze kunnen rapporteren.

³ Deze is te downloaden via: <https://www.nvb.nl/nieuws/2015/4336/banken-presenteren-vertrouwensmonitor-en-kondigen-verbeteringen-aan.html>.

Als *good practice* beveelt de NVB banken ten eerste aan om een vereenvoudigde balans te presenteren, waarin op hoofdlijnen duidelijk wordt gemaakt aan welke categorieën van klanten de bank geld uitleent. Ten tweede adviseert de NVB banken om hun zakelijke leningenportfolio verder uitgesplitst te rapporteren, volgens eenzelfde of een vergelijkbare sectorindeling. Beide suggesties worden hieronder toegelicht.

De vereenvoudigde balans

In de 'vereenvoudigde balans' worden alle leningen die een bank heeft uitstaan uitgesplitst naar een aantal hoofdcategorieën. Dit deel van de bankbalans is het meest relevant voor duurzaamheidsprestaties en heeft hier daarom prioriteit gekregen. De vereenvoudigde balans zou er bijvoorbeeld zo kunnen uitzien:

- 40% van het balanstotaal is uitgeleend aan consumenten,
- 30% .. aan bedrijven,
- 15% .. aan andere financiële instellingen,
- 13% .. aan overheden,
- 2% .. aan overige partijen.

Elke categorie die meer dan 1% van het balanstotaal behelst en waar volgens de bank sociale of milieukwesties spelen, dient verder te worden uitgesplitst. Het zou verder goed zijn als de bank voor elk van deze hoofdsectoren aangeeft welk deel van haar duurzaamheidsbeleid daarop van toepassing is.

Uitsplitsing in sectoren

Idealiter werken banken toe naar een verdere uitsplitsing per sector volgens een eenvoudig vergelijkbare indeling. Bij deze uitsplitsing geldt ook dat elke sector waaraan meer dan 1% van het balanstotaal door een bank wordt uitgeleend, verder uitgesplitst wordt, tot op het detailniveau van (vergelijkbaar met) de eerste twee 2 cijfers van het sectorcoderingssysteem NAICS of SBI. Voor zover de administratiesystematiek van een bank niet op de deze twee mogelijke administratiesystemen aansluit, kan door een bank worden gezocht naar een vertaalsleutel.

Transparantie tot op dit niveau maakt inzichtelijk in hoeverre een bank actief is in een bepaalde (sub)sector. Tegelijkertijd dient de informatie niet zo gedetailleerd te zijn dat die te herleiden is tot individuele klanten of bedrijven. De vertrouwelijkheid van klantrelaties dient niet te worden aangetast.

De NVB onderzoekt momenteel met experts en stakeholders welke sectorindeling het meest geschikt is om te dienen als basisindeling voor rapportage. De wens is om zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande informatiesystemen van banken. Hoe snel de nodige veranderingen in te voeren zijn, kan pas worden onderzocht nadat een keuze is gemaakt voor een indelingssystematiek.

Als banken in de eigen jaarverslagen en/of websites op deze wijze informatie publiceren, dan kunnen klanten mede op basis van deze informatie hun keuzes maken en is wat de NVB betreft voldaan aan de behoefte aan meer inzicht en vergelijkbaarheid inzake

kredietverlening door Nederlandse banken. Een dergelijke werkwijze zou internationaal gezien een primeur zijn.

2.3 Eenvoudiger zicht op systeemstabiliteit

De stabiliteit van banken is van essentieel belang voor een goed functionerende economie. Als banken in de problemen komen, dan vertalen die zich al snel naar problemen in de samenleving. Het is daarom belangrijk dat banken toegankelijke informatie bieden over stabiliteit en veiligheid. Deze informatie was tot voor kort nog niet op een centrale plaats beschikbaar.

Om de transparantie te vergroten, mede in reactie op een aanbeveling van de Commissie De Wit, heeft De Nederlandse Bank (DNB) onlangs samen met de NVB besloten om enkele financiële kernegegevens van banken op haar website te publiceren.⁴ Dit biedt geïnteresseerden de mogelijkheid om de informatie van verschillende banken onderling te vergelijken. De cijfers zullen binnenkort worden gepresenteerd, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2014.

Op deze wijze denkt de NVB dat een belangrijke stap is gezet in het proces om informatie over stabiliteit van banken eenvoudiger inzichtelijk en vergelijkbaar te maken.

2.4 Meer openheid over dilemma's bij 'engagement'

Met 'engagement' wordt bedoeld op de gesprekken die banken voeren met klanten, bijvoorbeeld omdat die niet (meer) voldoen aan het duurzaamheidsbeleid van de bank, of omdat de bank kansen ziet voor verbetering van de duurzaamheidsprestaties van de klant. Het gaat hier in de regel om zakelijke klanten. Engagement speelt een sleutelrol in het duurzaamheidsbeleid van banken, aangezien banken hiermee de positieve impact van hun activiteiten kunnen vergroten en een mogelijke negatieve impact kunnen voorkomen of verkleinen.

Aangezien dit soort gesprekken plaatsvindt in vertrouwelijke sfeer, is het niet eenvoudig om de resultaten van engagement zichtbaar te maken. Soms wordt een cijfermatige rapportage bepleit. Dat leidt tot uitspraken zoals "De bank heeft in 2015 met 20 bedrijven in sector X gesprekken gevoerd over duurzaamheid. Aan het einde van dit jaar hebben 6 klanten hun beleid aangepast en is met 1 klant de relatie beëindigd." Dit geeft een beeld van de inspanningen die een bank doet maar is lastig op waarde te schatten. Omdat de lezer de uitgangspositie van de bedrijven niet kent, kan de 'score' van 6 op de 20 klanten die hun beleid veranderden moeilijk worden beoordeeld. Diepgaandere informatie verstrekken over deze gesprekken betekent echter al snel dat de casus tot individuele organisaties herleidbaar wordt. Dat is zonder expliciete toestemming van de betreffende klant niet mogelijk.

.....
⁴ Zie nieuwsbericht d.d. 30 april 2015: <http://www.dnb.nl/nieuws/dnb-nieuwsbrieven/nieuwsbrief-banken/nieuwsbrief-banken-april-2015/dnb321426.jsp>.

Omdat er bovendien tussen banken verschillen in het type klanten dat zij in portfolio hebben, kiest de NVB er voor om banken aan te moedigen om op kwalitatieve wijze zichtbaar te maken wat engagement in de praktijk voor de betreffende bank betekent. Dit kan bijvoorbeeld door op de werkelijkheid gebaseerde casusposities te beschrijven, waarin anoniem inzichtelijk wordt gemaakt hoe engagement werkt. Door te beschrijven hoe een bank de verschillende aspecten van een casus weegt en welke beslissing daarop volgt, krijgen klanten en andere geïnteresseerden inzicht in de dilemma's waar banken zich voor gesteld zien en hoe banken hun duurzaamheidsbeleid in de praktijk toepassen. Op deze wijze wordt de wens om meer transparantie over engagement betekenisvol ingevuld.

3 Tot slot

De NVB en haar leden blijven zich, ook na publicatie van deze notitie, inzetten voor het vergroten van transparantie op materiële thema's, waar nodig en in overleg met stakeholders. Voor de nieuwe initiatieven in deze notitie geldt dat het aan de leden is of en wanneer zij deze overnemen in hun jaarverslagen of andere communicatiemiddelen. Hierbij worden zij geacht rekening te houden met onder meer de beperkingen die de Mededingingswet stelt aan het publiceren van concurrentiegevoelige informatie. Binnen het platform Duurzaamheid van de NVB zal de voortgang worden gemonitord.