



Inzicht in banken

sterke banken
sterke samenleving

In gesprek
over sterke
banken in
een sterke
samenleving

Voorwoord	6
Even voorstellen	8

1 Hoe werkt een bank	10
• De rol van banken in de economie	11
• De grootte van de Nederlandse bankensector	14
• De bankbalans	16
• Het verdienmodel van banken	18
• Buffers	20

2 Weerbare banken	22
• Stabiele en winstgevende banken	23
• Digitale euro	28
• Cyberveiligheid	30
Stakeholders aan het woord	32

3 Wendbare banken	34
• Duurzaamheid	35
• Woningmarkt	40
• Kredietverlening aan het MKB	45
Data en privacy	48

4 Betrouwbare banken	50
• Toegankelijk betalingsverkeer	51
• Voorkomen van witwassen	55
• Financiële gezondheid	59
• Online fraude	63
Nawoord	66

Inzicht in banken; wat levert dat op?

Voorwoord

Mijn inzicht in banken neemt na ruim twee jaar als voorzitter nog elke dag toe. Wat er uitspringt is de verbinding tussen banken, klanten en maatschappij. Banken zijn van groot maatschappelijk belang. Vrijwel alles wat mensen kopen, verdienen, uitgeven en investeren loopt via banken. Klanten hebben daarbij het volle vertrouwen dat banken goed omgaan met hun geld en dat het veilig is. Tegelijk zijn er veel maatschappelijke vraagstukken waarbij banken onderdeel van de oplossing willen zijn. Waar een vraagstuk ligt, is financiering immers meestal een onderdeel daarvan. Banken zoeken voortdurend naar manieren om oplossingen te financieren en daarmee de toekomst te financieren. De Nederlandse bankensector toont zich keer op keer stabiel en weerbaar en biedt veel diversiteit in diensten en producten. Een vanzelfsprekendheid voor een welvarend land als Nederland en daarmee iets om zeker te stellen voor de toekomst.

De economische en maatschappelijke rol maakt dat banken graag voortdurend in gesprek met hun klanten willen zijn. Zij zijn daarbij gericht op de thema's die voor de samenleving cruciaal zijn. Want de toekomst van de samenleving en de bankensector gaan hand in hand. Via verduurzaming en circulariteit, via toegankelijkheid en inclusie en via strategische onafhankelijkheid en een sterk Europa. In dit kader gebruik ik graag de woorden weerbaar, wendbaar en betrouwbaar. Kernwoorden voor de bankensector én de samenleving. Een bankensector met deze eigenschappen maakt zichzelf en de samenleving sterker en toekomstbestendiger.

Banken verbinden maatschappelijke doelen met de reële economie. Ze vervullen een rol als commerciële speler én maatschappelijke partner. Die rol is niet altijd eenvoudig te combineren. Er is regelmatig sprake van botsende belangen en visies die vragen om verstandige afwegingen van de banken zelf maar ook van de politiek. In dit boek lichten we een aantal hiervan toe.

Ik nodig je van harte uit om dit boek te lezen ter informatie en inspiratie. Wij hopen hiermee de kennis over banken te vergroten en onze dilemma's te schetsen. Wij voeren hierover graag een toekomstgericht gesprek tussen banken en (maatschappelijke) stakeholders. Dat geven we handen en voeten door in de komende maanden en jaren verschillende dialogen en bijeenkomsten te organiseren. Ik hoop je daar te ontmoeten.

Veel leesplezier!

Medy van der Laan

Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

Wij zijn de branche- organisatie van banken

Even voorstellen

Wij zijn de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de brancheorganisatie van banken in Nederland. We vertegenwoordigen een zeer grote sector. Dit doen we met 75 collega's werkzaam vanuit Amsterdam en Den Haag. Wereldwijd werken er 118.000 mensen voor de Nederlandse banken waarvan 62.000 in Nederland zelf. Zo'n 500 betrokken bankiers werken met ons samen in bestuur, commissies en werkgroepen. Dat geeft ons grote slagkracht. Samen met hen willen we positieve impact hebben op de economie en de samenleving.

We hebben een grote diversiteit aan leden. Denk naast ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank (bekend van o.a. de merken ASN Bank en SNS Bank) ook aan vele andere binnenlandse en buitenlandse banken. Hieronder vallen onder andere Nationale-Nederlanden Bank en Triodos Bank, maar ook publieke banken zoals NWB Bank en BNG Bank. Buitenlandse banken die in Nederland een bank-

vergunning hebben en lid zijn van de NVB zijn bijvoorbeeld Deutsche Bank, Citibank en de Commonwealth Bank uit Australië.

Als NVB mengen wij ons actief in het politiek-maatschappelijk debat en werken wij vanuit een open houding graag samen met uiteenlopende stakeholders: politiek, ministeries, media en belangenverenigingen. Samen werken wij aan:

- 1 een sterk en betrouwbaar financieel stelsel
- 2 een volledig duurzame economie
- 3 een inclusieve samenleving waarin elk mens telt.



Medy van der Laan



Eelco Dubbeling

Medy van der Laan is voorzitter van het NVB-bestuur. De algemeen directeur van de NVB is **Eelco Dubbeling**. Het NVB-bestuur bestaat uit ceo's en/of bestuurders van banken.

Bestuursleden:

- **Bas Brouwers**, Rabobank, (vicevoorzitter)
- **Gita Salden**, BNG Bank (penningmeester)
- **Steven van Rijswijk**, ING
- **Peter Jacobs**, ING
- **Stefaan Decraene**, Rabobank
- **Martijn Gribnau**, de Volksbank
- **Robert Swaak**, ABN AMRO
- **Annerie Vreugdenhil**, ABN AMRO
- **Paulus de Wilt**, NIBC
- **Marcel Zuidam**, Nationale-Nederlanden Bank
- **Jeroen Rijpkema**, Triodos
(tevens voorzitter Beraad; bestuurlijk overleg middelgrote, kleine en buitenlandse banken)
- **Bas Marteiijn**, Deutsche Bank
(tevens co-voorzitter Foreign Bankers' Association en vicevoorzitter Beraad)



1 Hoe werkt een bank?

De rol van de banken in de economie

Banken hebben een aantal belangrijke functies. Eén daarvan is het samenbrengen van vraag en aanbod van geld. Mensen die geld nodig hebben voor een hypotheek of een onderneming, lenen geld van de bank. Spaarders en investeerders die geld over hebben, lenen geld aan de bank. Zij krijgen een vergoeding voor het geld dat zij uitlenen.

De bank brengt deze vraag en dit aanbod samen door bijvoorbeeld met spaargeld een hypotheek voor een woning te verstrekken of een lening om te verduurzamen met een warmtepomp. Helaas lukt het niet iedereen om een lening terug te betalen. Of spaarders willen hun geld eerder terug dan dat een lening wordt terugbetaald. Dit zijn risico's waar een bank een vergoeding voor in rekening brengt. Dit bepaalt mede het verschil tussen de rente op spaartegoeden en de tarieven die gelden voor hypotheek en leningen. De bank maakt zelf ook kosten, bijvoorbeeld voor IT-systemen en personeel. Deze kosten dragen bij aan het verschil tussen de rentevergoeding en de tarieven voor lenen.

Naast het bieden van spaarmogelijkheden en het verstrekken van leningen heeft een bank ook producten om te beleggen. De bank biedt hulp als bemiddelaar of adviseur, bijvoorbeeld bij het opbouwen van vermogen of bij het verkopen van een bedrijf. Daarnaast is voor banken een cruciale rol weggelegd in het betalingsverkeer. Daarbij gaat het om alle transacties die nodig zijn om betalingen van producten en diensten te kunnen doen. Banken maken het mogelijk dat klanten snel, efficiënt en veilig geld naar elkaar kunnen overmaken.

Omdat we het belangrijk vinden dat de dienstverlening door banken eerlijk en transparant is, hebben we daar gedragsregels voor gemaakt. Alle medewerkers van banken beloven dat zij de belangen van klanten altijd centraal stellen. Daarvoor hebben zij de bankierseed afgelegd.

Banken staan onder toezicht van de Europese Centrale bank, de Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten en werken mee aan een veilige en stabiele financiële sector. Zo dragen banken eraan bij dat de economie op duurzame wijze verder kan groeien, én houden zij de samenleving sterk.



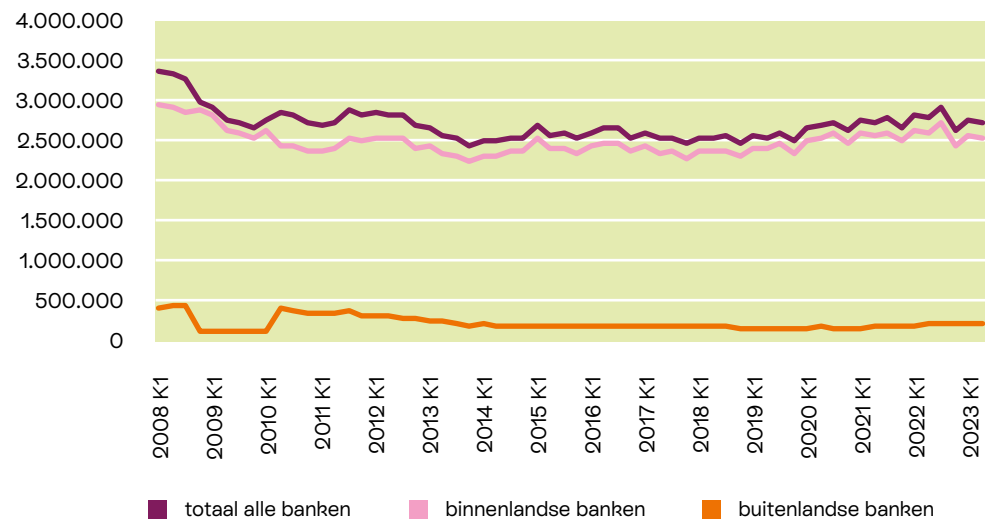
Animatie
Bekijk de animatie 'Wat doet een bank?'



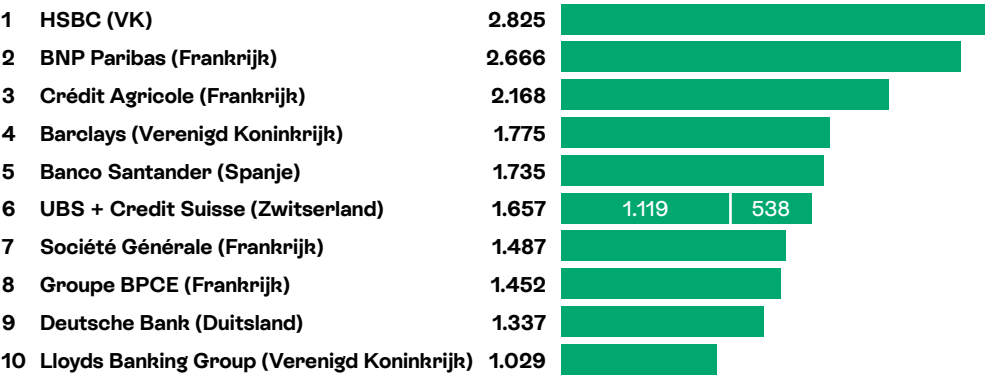
De grootte van de Nederlandse bankensector

Het totale balanstotaal van banken in Nederland is sinds 2008 ongeveer constant rond de € 2700 miljard. In 2022 was ongeveer 93% van het totale balanstotaal afkomstig van Nederlandse banken en 7% van buitenlandse banken. De Nederlandse bankensector is geconcentreerd met een aantal grote binnenlandse banken dat een breed scala van activiteiten aanbiedt. Deze banken lenen relatief veel uit aan Nederlandse huishoudens, voornamelijk in de vorm van hypotheek. Het gezamenlijke balanstotaal van ABN AMRO, ING, Rabobank, en de Volksbank in het totale balanstotaal van de sector is hierbij ca. 78,1%. Banken in Nederland moeten concurreren met veel grotere spelers in Europa.

Balanstotaal bankwezen in € miljoen



Balanstotaal van 10 grootste banken in Europa per eind 2022 in € miljard



Ter vergelijking Nederlandse banken:



Bron: FD Research



De bankbalans

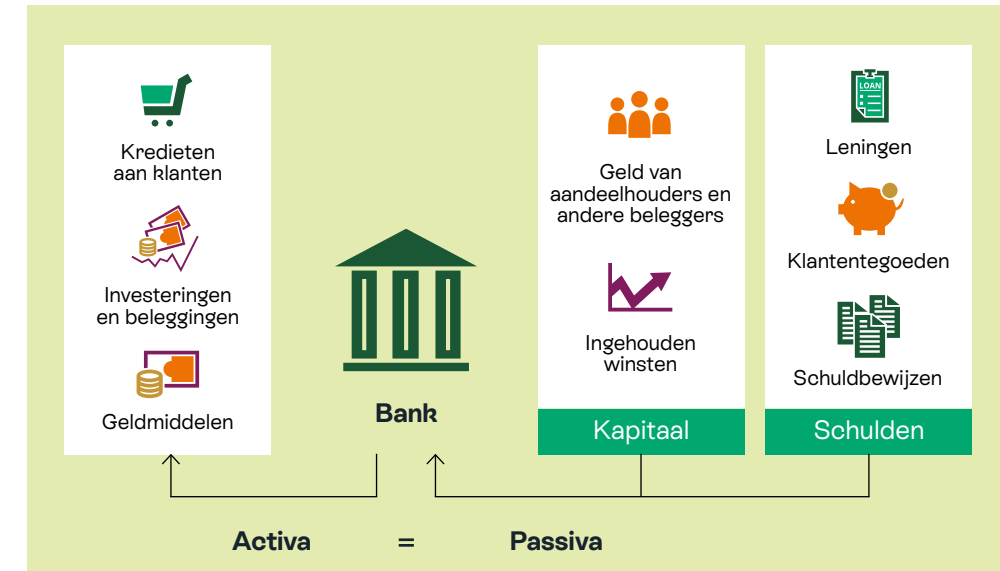
De bankbalans is een overzicht dat de financiële positie van een bank op een bepaald moment weergeeft en bestaat uit activa en passiva. De balans is altijd in evenwicht. Een bankbalans verschilt van een bedrijfsbalans. Bij een bankbalans staan leningen onder bezit, bij een bedrijfsbalans onder verplichtingen.

De activa omvatten de bezittingen van een bank en bestaat uit:

- **Kasgeld**
Het contante geld dat een bank in haar kluis heeft.
- **Uitstaande leningen**
Het geld dat een bank heeft uitgeleend aan klanten.
- **Beleggingen**
Dit kunnen aandelen, obligaties, onroerend goed of andere financiële instrumenten zijn waarin een bank heeft geïnvesteerd.
- **Onroerend goed**
Gebouwen en grond die eigendom zijn van een bank.
- **Andere activa**
Dit omvat bijvoorbeeld computers, meubilair en andere bedrijfsmiddelen.

De passiva omvatten de verplichtingen van een bank en bestaat uit:

- **Spaarrekeningen en deposito's**
Het geld dat klanten op hun bankrekeningen hebben gestort.
- **Schuldbewijzen**
Dit zijn leningen die een bank heeft uitgegeven, zoals obligaties.
- **Eigen vermogen**
Dit is het geld dat de aandeelhouders in een bank hebben geïnvesteerd.
- **Niet-uitgekeerde winsten**
Dit zijn de winsten die een bank heeft verdiend maar nog niet heeft uitgekeerd aan aandeelhouders.



Bron: ECB

Banken moeten zorgvuldig omgaan met hun activa en passiva om risico's te minimaliseren. Toezichthouders zoals DNB (De Nederlandsche Bank) en de ECB (Europese Centrale Bank) houden toezicht op de bankensector om ervoor te zorgen dat de risico's in evenwicht blijven.

Het verdienenmodel van banken

Als banken geld uitlenen vragen ze hiervoor een vergoeding in de vorm van rente. Klanten die geld stallen bij een bank ontvangen spaarrente. Dit is een beloning voor het in beheer geven van hun geld aan een bank. Het verschil tussen de rente die een bank vraagt en de rente die ze verstrekt wordt de rentemarge genoemd. Naast de rentemarge verdienen banken ook geld door het rekenen van kosten voor hun dienstverlening (zoals transactiekosten en advieskosten). De rentemarge is de belangrijkste inkomstenbron van banken in Nederland en bepaalt grotendeels de brutowinst.

Hiermee kunnen banken:

- **Kosten dekken**
Zoals voor het in stand houden van de kwaliteit van de dienstverlening en het omzetten van spaargeld naar leningen.
- **Aan verplichtingen voldoen**
Zoals afdrachten aan het depositogarantiestelsel en het Europese resolutiefonds.
- **Noodzakelijke buffers opbouwen**
Om het banksysteem stabiel en veilig te houden.
- **Risico's afdekken**
 - *Kredietrisico*
Het risico dat leners hun leningen niet kunnen terugbetalen, bijvoorbeeld bij faillissement.
 - *Liquiditeitsrisico*
Het risico dat spaarders hun geld op elk willekeurig moment kunnen opnemen.
 - *Renterisico*
Het risico dat de rente die een bank betaalt hoger wordt dan de rente die ze ontvangt.
- **Belastingen betalen**
Reguliere (winst)belastingen en de additionele bankbelasting.

De nettowinst die overblijft na de aftrek van de kosten kan op verschillende manieren worden ingezet:

- een bank kan ervoor kiezen om de winst te herinvesteren in eigen activiteiten.
- als een bank schulden heeft, kan ze een deel van de winst gebruiken om die schulden af te lossen.
- een bank kan extra geld reserveren voor onvoorziene omstandigheden.
- banken kunnen een deel van hun winst inzetten voor maatschappelijke projecten via hun stichtingen.
- een bank kan ervoor kiezen om een deel van de winst uit te keren aan haar aandeelhouders in de vorm van dividend. Als een bank over voldoende financiële buffers beschikt en geen betere investeringsmogelijkheden ziet, kan het opkopen van eigen aandelen een goede keuze zijn. Dit geldt met name als het management gelooft dat de aandelen ondergewaardeerd zijn en het vertrouwen wil tonen aan beleggers.

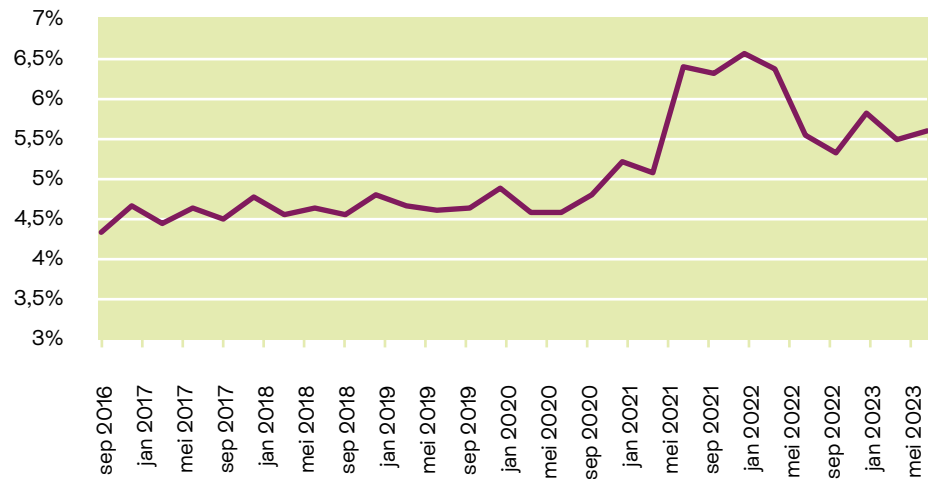
Fondsbijdragen en belastingen per eind 2022 in miljoen €

	ABN Amro	Rabobank	ING	De Volksbank
Deposito Garantie Fonds	93	180	425	55
Single Resolution Fund	207	331	354	14
Bankbelasting	97	149	179	n.v.t.

Buffers

Banken nemen risico's en kunnen daardoor soms verlies lijden. Om de tegoeden van hun klanten te beschermen en hun voortbestaan te waarborgen, moeten banken in staat zijn om die verliezen op te vangen. Dit doen ze door een deel van hun activa als kapitaalbuffer aan te houden. Dit kapitaal dient als een soort financiële reserve om eventuele verliezen op te vangen. De hoogte hiervan wordt onder andere bepaald door internationale afspraken, zoals de Basel akkoorden. Deze akkoorden stellen regels op voor banken om hun financiële stabiliteit te waarborgen.

Leverage Ratio Nederlandse banken

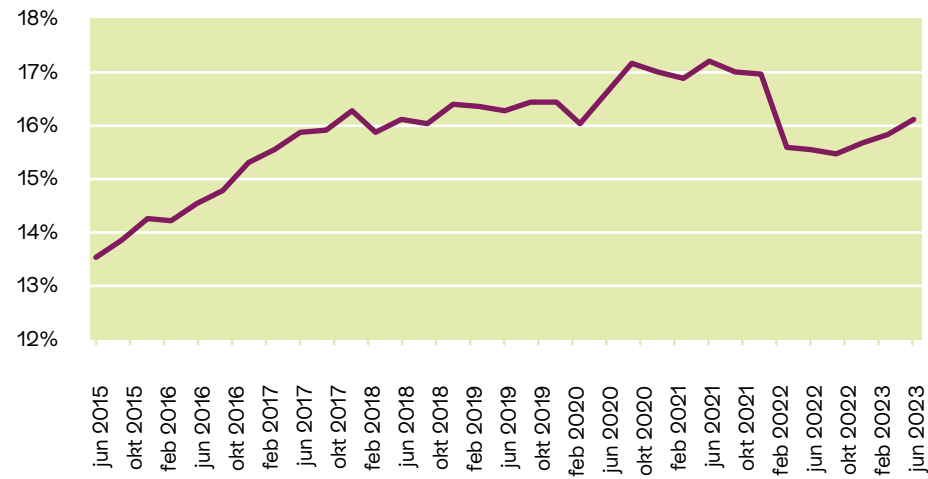


Bron: ECB

Er zijn verschillende manieren om de sterkte van een bank te meten:

- Leverage Ratio**
Dit is de verhouding tussen het uitgeleende geld en het eigen vermogen van een bank. Ten opzichte van één euro eigen vermogen kan een veelvoud worden uitgeleend. De leverage ratio moet minimaal 4% zijn (wat betekent dat tegen één euro eigen vermogen maximaal 25 keer zoveel kan worden uitgeleend op basis van de funding die een bank ophaalt, zoals spaardepasito's van klanten of funding via de ECB). Nederlandse banken voldoen ruimschoots aan deze eis. Maar let op: deze ratio zegt niet alles over het risicoprofiel van een bank.
- Common Equity Tier 1 Ratio**
Deze ratio gaat over de buffers van een bank en geeft aan hoeveel kapitaal er is ten opzichte van het totale risico dat een bank loopt. Tier 1-kapitaal is het kernkapitaal van een bank. Het bestaat voornamelijk uit eigen vermogen en ingehouden winsten.

Common Equity Tier 1 Ratio (CET1) Nederlandse banken



Bron: ECB



2 Weerbare banken

Stabiele en winstgevende banken

Wat is de rol van banken?

Banken maken het mogelijk dat mensen sparen, een huis kopen, ondernemen en investeren. Dit heeft grote meerwaarde voor de maatschappij. De Nederlandse bankensector bestaat uit een groot aantal banken, waarbij de grote systeem-banken in Nederlandse handen zijn. Deze banken bedienen met elkaar veel soorten klanten. Nederlandse banken zijn goed gekapitaliseerd, hebben voldoende liquiditeit en zijn winstgevend, aldus toezichthouders in Europa (European Banking Authority) en Nederland (De Nederlandsche Bank). Nederlandse banken zijn dus weerbaar. Als sterke, stabiele en winstgevende sector ondersteunen banken volop de economie.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Over de winstgevendheid van banken worden soms stevige discussies gevoerd. Zijn de winsten te laag, te hoog, gezond of ongezond? Banken vervullen essentiële functies voor de maatschappij én banken zijn bedrijven die een gezonde winst moeten maken. Banken willen efficiënte en innovatieve dienstverlening bieden én helpen bij maatschappelijke opgaven. Dat is wat de maatschappij van banken mag verwachten. Gezonde winst zorgt ervoor dat banken na betaling van kosten en belastingen genoeg overhouden om te investeren in innovatie en in hun concurrentiekracht in Europa. Het heeft een belangrijke meerwaarde voor Nederland dat we eigen Nederlandse banken hebben waarmee het makkelijk schakelen is, ook in tijden van crisis en grote transities.

Banken in Nederland zijn onderdeel van een Europese bankensector. Wij zijn een groot voorstander van de Europese Bankenunie waarin voor alle banken in Europa gelijke regels gelden en risico's gezamenlijk afgedekt zijn. Een gelijk Europees speelveld blijkt soms moeilijk te realiseren omdat de Europese economieën van elkaar verschillen. Gelijke regels hebben altijd de voorkeur. Soms wordt ruimte voor afwijking ingebouwd om te zorgen voor een vergelijkbare impact in heel Europa. Bijvoorbeeld via lidstaatopties. Dan is het goed om Nederland niet op

achterstand te plaatsen. Concreet ervaren banken dit dilemma rond de Basel wetgeving waarbij in Europees verband risico's worden geïdentificeerd voor hypotheeklen die in Nederland (en enkele andere landen) niet als risicovol gelden. Bij hogere risico's horen hogere kapitaalbuffers. Waar deze risico's niet zijn hoeven er ook geen hogere buffers te worden aangehouden. Nederland kan bij de aankomende implementatie onnodige impact op buffers, en daarmee op kredietverlening, voorkomen.

Banken vervullen essentiële functies voor de maatschappij én banken zijn bedrijven die een gezonde winst moeten maken. Bankers willen efficiënte en innovatieve dienstverlening bieden én helpen bij maatschappelijke opgaven.

Stresstesten

Banken worden door toezichthouders zoals de Europese Centrale Bank (ECB) en DNB meerdere keren per jaar verplicht om stresstesten uit te voeren. Deze testen de weerbaarheid van banken via scenario's. Een recente stresstest door DNB in 2023 had het volgende scenario: de inflatie blijft langer zeer hoog, de rentes stijgen verder met nog eens 2 procentpunt extra, aandelenkoersen en huizenprijzen dalen fors. We belanden in een langdurige recessie en de werkloosheid stijgt. Een zeer zwaar scenario waarin Nederlandse banken gelukkig overeind bleven. Naast bovengenoemd economisch scenario werkt de ECB ook steeds vaker met klimaatscenario's in klimaatstresstesten en ontwikkelt de ECB een cybersecurity stresstest.

Depositogarantiestelsel & Single Resolution Fund

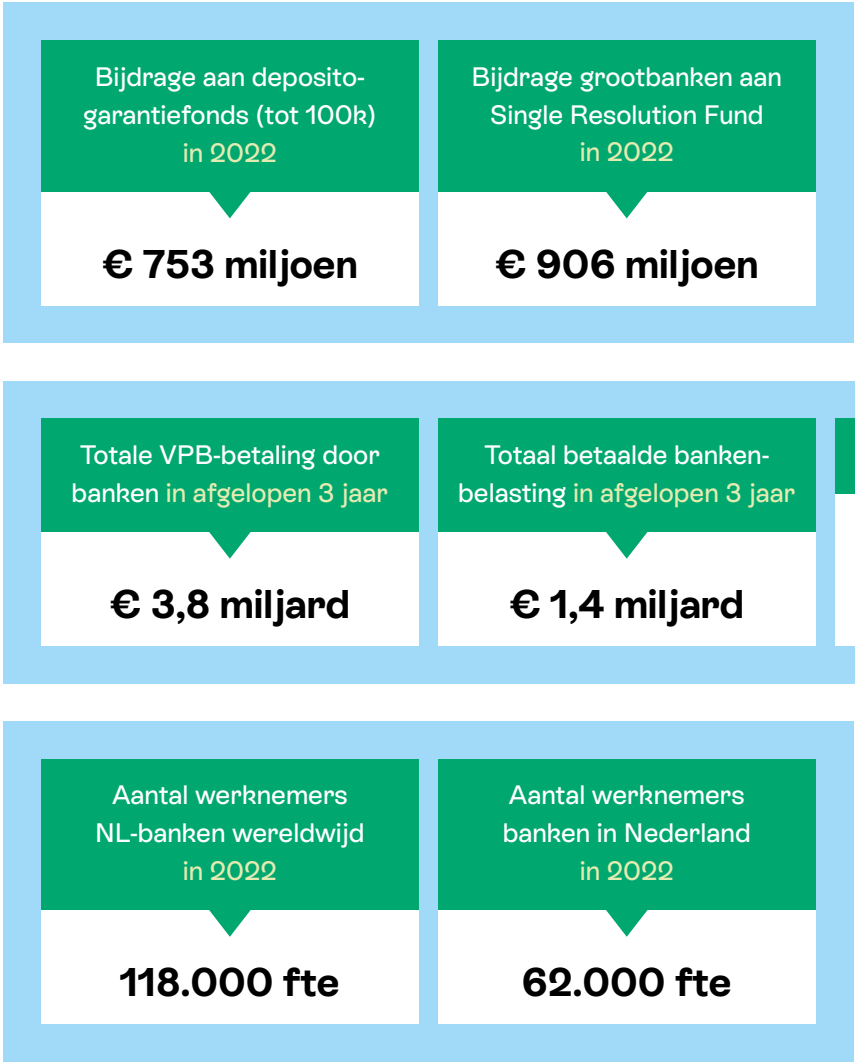
Het depositogarantiestelsel biedt spaarders in Nederland zekerheid. Het depositogarantiefonds wordt gevuld door banken. Het zorgt ervoor dat al het spaargeld van particuliere klanten tot € 100.000 bij elke Nederlandse bank veilig is, ook als een bank omvalt. DNB kan dit fonds activeren bij faillissement van een bank.

Het Single Resolution Fund (SRF) is een Europees fonds. Tussen 2016 en 2023 is dit fonds door banken opgebouwd tot ruim € 77 miljard. Het SRF wordt pas aangesproken als er bij een bank extreem grote verliezen zijn (groter dan tijdens economische crisis van 2008). Verliezen tot 8 procent worden gedekt door afschrijvingen en bail-in. Een bail-in regelt dat aandeelhouders, obligatiehouders en depositohouders eerst bijdragen om verliezen te dekken.

Hoe zien wij de toekomst?

De Nederlandse bankensector is een weerbare sector die de economie ondersteunt. Het is essentieel voor de samenleving om de invulling van deze rol zeker te stellen voor de toekomst. Sterke banken ondersteunen ook een strategisch autonoom Europa ten opzichte van andere mondiale spelers. Dit vraagt om een gelijk Europees speelveld waarin Nederlandse banken optimaal kunnen functioneren. Aanvullende nationale wetgeving zet de positie van Nederlandse banken onder druk in dat speelveld. Dit geldt onder andere voor wetgeving die de lastendruk voor banken in Nederland verhoogt (zoals de bankenbelasting).

Feiten en cijfers



Meer weten?
Kijk bij 'Stabiele en gezonde banken' op nvb.nl.



Digitale euro

Wat is de rol van banken?

Banken zijn verantwoordelijk voor een veilig en efficiënt betalingsverkeer. Met de invoering van een digitale euro ontstaat een extra betaalmiddel, naast contant geld en giraal geld. Dit heeft impact op het betalingsverkeer en het geldstelsel. Wij zijn actief in het maatschappelijke debat over de digitale euro door hierover betrouwbare en juiste informatie te delen en mee te denken over onder andere een passend compensatie- en distributiemodel.

Het besluit voor invoering van de digitale euro volgt uit een Europees wetgevingsproces. De Europese Commissie heeft in juni 2023 haar wetsvoorstel ingediend. Banken geven via het wetgevingsproces input op de vormgeving van de digitale euro. De ECB is verantwoordelijk voor het ontwerp van de digitale euro.

Welke dilemma's komen banken tegen?

De ECB vindt een digitale euro nodig omdat deze een monetair anker kan zijn en goed is voor het vertrouwen in publiek geld. Het feit dat er elders in de wereld al digitale centralebankmunten worden uitgegeven (zoals in China) en diverse techbedrijven interesse hebben in de wereldwijde betaalmarkt speelt een grote rol. De digitale euro kan bijdragen aan vertrouwen en financiële stabiliteit maar kan ook een negatieve impact hebben. In onzekere tijden kunnen consumenten en bedrijven (spaar)geld onttrekken uit het huidige (commerciële) bankstelsel en geld overboeken naar de ECB-rekening met digitale euro's. De digitale euro's zijn voor banken niet beschikbaar om in te zetten voor kredietverlening aan consumenten of bedrijven. In te grote volumes aan overboekingen naar de digitale eurrekening schuilt een risico voor banken. Met name kleinere banken zijn afhankelijk van dit spaargeld in hun rol als kredietverlener.

De digitale eurrekening (bij de ECB) wordt gekoppeld aan commerciële bankrekeningen, bijvoorbeeld via een app of wallet. Overboekingen van de digitale euro verlopen via de betaalsystemen en infrastructuur van banken. Onvermijdelijk ontstaan dan extra kosten in onderhoud, veiligheid en beheer van infrastructuur en apps. Dienstverlening van banken wordt duurder als banken deze kosten moeten dragen.

De digitale euro kan bijdragen aan vertrouwen en financiële stabiliteit maar kan ook een negatieve impact hebben.

Hoe zien wij de toekomst?

De samenleving moet aantoonbaar profijt hebben van de digitale euro. In het huidige voorstel wordt dit nog onvoldoende aangetoond. Een beperkte impact op financiële stabiliteit is daarbij cruciaal. Het voorstel om te werken met een vaste limiet van digitale euro's per persoon is positief. Hierdoor blijven negatieve effecten op kredietverlening en stabiliteit beheersbaar. Belangrijk is ook om de geopolitieke doelstelling scherp in het oog te houden. Wanneer betalingen met de digitale euro via niet-Europese (tech)bedrijven verlopen, vergroten we juist de Europese afhankelijkheid van andere mondiale spelers.



Meer weten?

Kijk bij 'Digitale euro' op nvv.nl.

Cyberveiligheid

Wat is de rol van banken?

Banken willen geld en data van klanten veilig beheren. Daarom zetten banken vol in op cyberweerbaarheid om het geld van klanten en hun gegevens te beschermen en continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Cyberrisico's nemen in de hele wereld toe. Banken nemen deel aan (internationale) publiek-private samenwerkingsverbanden om de cyberweerbaarheid van banken, klanten en leveranciers te versterken.

Cyberrisico's nemen in de hele wereld toe. Banken nemen deel aan (internationale) publiek-private samenwerkingsverbanden om de cyberweerbaarheid van banken, klanten en leveranciers te versterken.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Continu vooruitkijken en in hoog tempo anticiperen op (technologische) ontwikkelingen zijn noodzakelijk om de veiligheid van banksystemen te garanderen. Een recente ontwikkeling op dit gebied is de quantumcomputer. De technologie van de quantumcomputer biedt kansen maar ook risico's. Een quantumcomputer zal naar verwachting in staat zijn om de huidige beveiliging van systemen te doorbreken. Op dit moment heeft de quantumcomputer gelukkig nog niet het vermogen een bedreiging te vormen voor het huidige beveiligingsniveau. Toch zijn banken volop actief met voorbereidingen om hun systemen weerbaar te maken tegen deze risico's, zodat transacties en andere essentiële dienstverlening veilig blijft in gebruik.

Hoe zien wij de toekomst?

De Nederlandse bankensector wil de meest cyberweerbare sector in Europa zijn. Dit betekent dat banken investeren in hun eigen cyberweerbaarheid en in het verhogen van de cyberweerbaarheid van ketenpartners, leveranciers en samenleving. Wij zijn blij met de Digital Operational Resilience Act die cyberrisico's binnen de financiële sector meer beheersbaar maakt. Om de cyberweerbaarheid van Nederland te beschermen zijn blijvende investeringen nodig. Niet alleen binnen banken maar bij alle partijen die actief zijn in het digitale domein. Delen van kennis en expertise, leren van elkaars incidenten en actieve samenwerking zijn belangrijke voorwaarden om banken en Nederland cyberweerbaar te houden. Nederlandse banken blijven hierin structureel investeren.

Cyber Security Raad (CSR)

De CSR is een onafhankelijk en strategisch adviesorgaan van het kabinet over cybersecurity in Nederland. De leden van de Raad zijn hooggeplaatste vertegenwoordigers uit de publieke, private en wetenschappelijke sector. De CSR, door zijn publiek-private-wetenschappelijke samenstelling, bekijkt nationaal-strategische cybersecurity-uitdagingen vanuit meerdere invalshoeken en geeft gewogen adviezen aan het kabinet. De financiële sector neemt deel in de CSR in de persoon van Steven van Rijswijk, CEO van ING en bestuurslid van de NVB.



Meer weten?

Kijk op 'Samen cyberveiliger' op nvvb.nl.

Stakeholders aan het woord

De NVB werkt nauw samen met een grote groep stakeholders. We hebben een aantal van deze stakeholders gevraagd wat hun boodschap aan ons en de bankensector is. Dit heeft geleid tot een overzicht met een heldere en brede oproep die aansluit bij onze strategische pijlers:

- **een toekomstbestendig financieel stelsel**
- **een duurzame economie**
- **een inclusieve samenleving**

Aan de hand van deze boodschappen zoeken wij ook in de komende jaren weer de samenwerking met onze stakeholders op en zoeken we naar nieuwe samenwerkingen.





3 Wendbare banken

Duurzaamheid

Wat is de rol van banken?

Een duurzame, circulaire economie heeft de toekomst. De transitie naar die duurzame en circulaire economie willen we zo snel mogelijk maken. Dat is in het belang van de hele samenleving. De financiële sector heeft daarom het internationale voorbeeld gegeven met het Klimaatcommitment uit 2019 waarin banken hebben toegezegd de uitstoot van hun financieringen en beleggingen te verminderen. De rol van banken in de duurzame transitie is veelzijdig. Door financiering kunnen banken bedrijven en consumenten stimuleren om (sneller) te verduurzamen.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Banken wordt vaak gevraagd om scherpere keuzes te maken, bijvoorbeeld per direct stoppen met de financiering van fossiele brandstoffen. Maar dit soort scherpe keuzes heeft een grote impact op de samenleving: als banken vandaag stoppen met genoemde financiering, heeft Nederland morgen een fors energietekort. Of wanneer banken stoppen met de financiering van niet-duurzame woningen kan mogelijk een grote groep mensen uitgesloten worden die een duurzame woning niet kunnen betalen. Duidelijk en consequent overheidsbeleid is essentieel. Het is cruciaal dat de overheid ambitieuze doelen stelt en glashelder is over de kaders voor de lange termijn. Voor banken is het noodzakelijk om die kaders te kennen. Welke bedrijven en producten hebben in de toekomst een plek in de economie? Iedere sector heeft een transitiepad nodig waarin actief gestuurd wordt op onder andere CO₂ uitstoot. Banken kunnen dan met ieder bedrijf in die

Duidelijk en consequent overheidsbeleid is essentieel. Het is cruciaal dat de overheid ambitieuze doelen stelt en glashelder is over de kaders voor de lange termijn.

sector om tafel en bepalen welke financiering dat bedrijf nodig heeft om dat transitiepad succesvol te bewandelen.

Hoe zien wij de toekomst?

In een duurzame transitie heeft iedereen een rol. Hiervoor is essentieel dat overheid, financiële sector en bedrijfsleven elk vanuit hun eigen rol samenwerken. De overheid stelt de kaders en de financiële sector financiert binnen deze kaders waardoor het bedrijfsleven duurzamer kan ondernemen. Gezamenlijk hebben deze partijen de kennis en slagkracht om grote stappen te zetten. Dit geldt ook voor thema's zoals circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit. We zien dat het kan: een goede illustratie hiervan is de salderingsregeling op zonnepanelen waardoor veel huishoudens zijn overgestapt op zonne-energie.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

De Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) en de Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) zien toe op maatschappelijk verantwoord ondernemen in de keten. De Nederlandse bankensector is voorstander van een breed toepassingsbereik van de CSDDD. De financiële sector hoort hier onderdeel van te zijn. Dit zorgt voor een gelijk speelveld. Als Nederland strengere regels invoert dan buurlanden ontstaat een ongelijk speelveld. De NVB verwelkomt de CSRD en volgt nauwlettend de ontwikkeling van de European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Het garanderen van coherente, gestandaardiseerde informatieverschaffing door niet-financiële ondernemingen is een cruciale voorwaarde om het duurzaamheidsprofiel van de portefeuilles van banken goed in kaart te brengen. Zo kunnen banken effectief bijdragen aan het behalen van de doelen van de Europese 'green deal'.

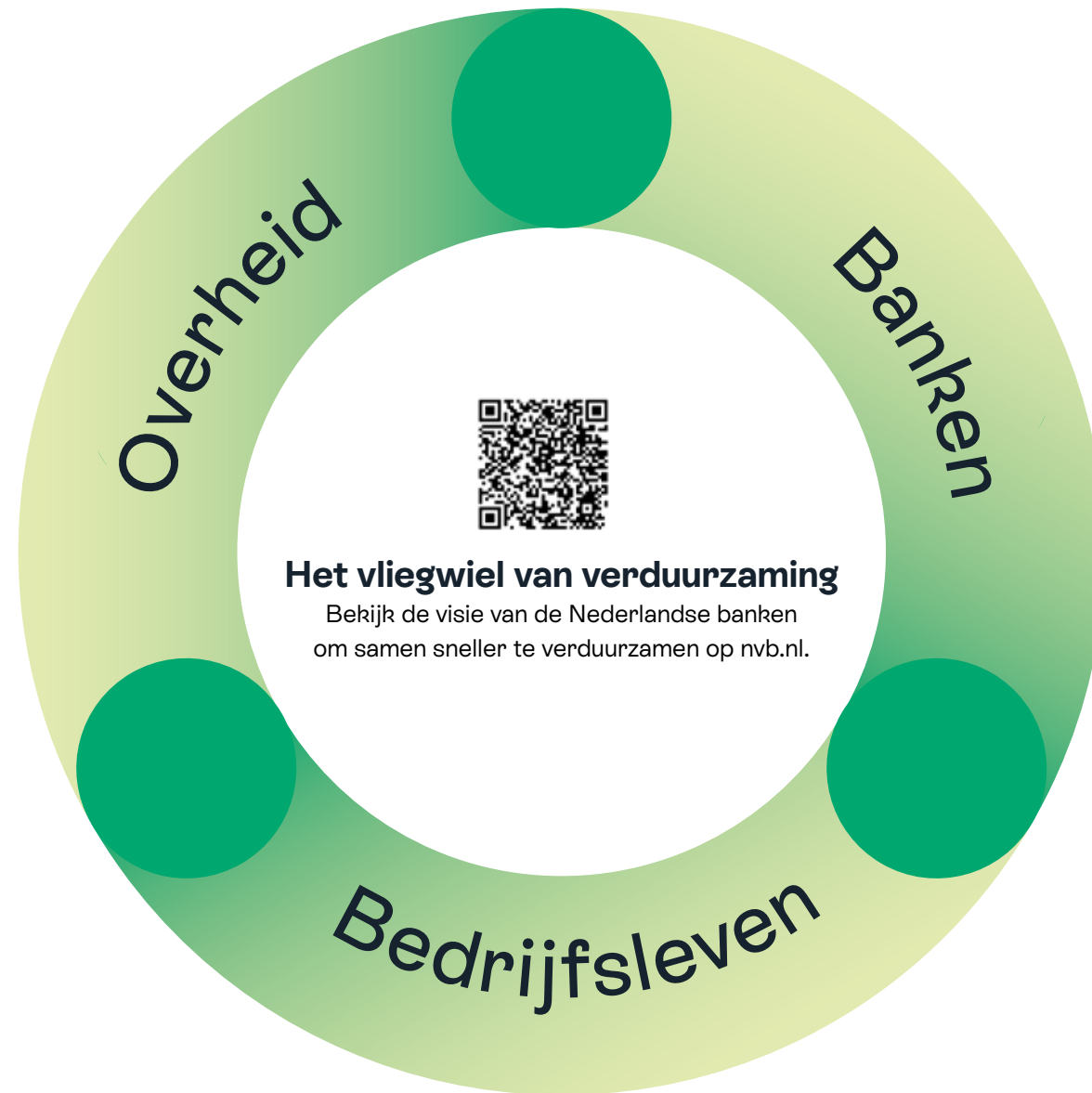


Feiten en cijfers



Meer weten?

Kijk bij 'Duurzaamheid' op nvb.nl.



Het vliegwiel in de praktijk: transitie in de landbouw

In het verleden ondersteunden banken businessmodellen die gericht waren op schaalvergroting en intensivering van de landbouw. Banken deden dit vanuit hun rol als financier, voortbouwend op overheidsbeleid. De laatste jaren is het perspectief van maatschappij, overheid en banken hierop veranderd. Voor de kwaliteit van onze natuur en toekomstige voedselveiligheid moeten we de transitie maken naar duurzame land- en tuinbouw. Duidelijke randvoorwaarden daarbij zijn beleidszekerheid en uitvoerbare wet- en regelgeving.

- **Rol overheid**
Ontwikkelen van langetermijnvisie en heldere doelstellingen, met name ten aanzien van vergunningverlening, stikstof en waterkwaliteit. Hoe ziet de landbouwsector van de toekomst eruit? Wat is de stip op de horizon?
- **Rol ondernemers**
Via duurzame businesscases voor land- en tuinbouw werken aan een toekomstbestendig verdienmodel.
- **Rol banken**
Begeleiden van agrarische klanten, voorzien van (financieel) advies, hulp bij het beoordelen van het verdienmodel en de mate van toereikend voor kredietverlening.

Op voorwaarde van het slagen van een Landbouwakkoord wilden Rabobank, ABN AMRO en ING zich committeren aan financiering van de geschatte transitieopgave van € 3.5-4,0 miljard, inclusief de bereidheid om via cofinanciering samen te werken in het publiek-private Investeringsfonds Duurzame Landbouw.

Woningmarkt

Wat is de rol van banken?

Ongeveer drie miljoen huishoudens financieren hun koopwoning via een bank. In totaal hebben banken in Nederland € 552 miljard aan uitstaand hypotheekvolume. Dat is goed voor 69% van de totale hypotheekmarkt. Ook zijn banken als vastgoedfinancier betrokken bij het financieren van projectontwikkeling.

Banken spelen een belangrijke rol bij het verduurzamen van huizen. In het covenant Verduurzaming Koopketen is vastgelegd hoe makelaars, hypotheekverstrekkers en andere betrokkenen huizenkopers informeren of adviseren over de opties tot verduurzaming en de financiering daarvan. Banken bieden ook concurrerende financieringsproducten aan die (toekomstige) woningeigenaren stimuleren verduurzamingsmaatregelen te nemen. De NVB heeft in 2022 een website gelanceerd met informatie voor ondernemers en woningeigenaren die willen verduurzamen: www.alleseinengroen.nl.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Een betaalbare (koop)woning is voor steeds minder mensen beschikbaar. De overheid wil het aanbod van betaalbare woningen vergroten maar tot nu toe leidt dit vooral tot een herverdeling van beschikbare woningen. Met name voor starters blijft toegang tot de koopwoningmarkt een probleem. Banken willen starters de helpende hand bieden maar moeten hen ook beschermen tegen overkreditering.

Het is noodzakelijk om woningen sneller te verduurzamen om de klimaatdoelstellingen te halen. Banken bieden klanten hierbij de mogelijkheid om verduurzamingsmaatregelen te financieren tot maximaal 106% LTV [1]. Hier staat energiebesparing tegenover waardoor financieringsruimte ontstaat.

1 Loan-to-value, of wel de uitstaande hypotheekschuld t.o.v. de (taxatie)waarde van de woning.



Woningeigenaren doen vooral duurzame investeringen als er duidelijke normen vanuit de overheid zijn en er een realistisch tijdspad is. Als de overheid die rol niet pakt en onduidelijk is over verwachtingen, dan komt de duurzame transitie moeizaam op gang.

Tegelijkertijd is aandacht nodig voor de gevolgen van klimaatverandering op de gebouwde omgeving. Door extreem weer lopen huiseigenaren en banken het risico dat het onderpand (letterlijk) onder water komt te staan. Dit vraagt om klimaatadaptieve maatregelen. De meetlat voor klimaatadaptief bouwen (via Klimaatadaptatie Nederland) is hiervoor een goed begin. Banken willen op een verantwoorde manier hypotheek verstrekken. Klimaatrisico's voor de woning meewegen past hierbij. Tegelijkertijd is hierover onvoldoende openbare en betrouwbare informatie beschikbaar en heeft de Nederlandse overheid geen duidelijke visie geformuleerd op de gebouwde omgeving in 2050. Het is daarmee onduidelijk wat voor de toekomst 'verantwoorde hypotheekverstrekking' is.

Door extreem weer lopen huiseigenaren en banken het risico dat het onderpand (letterlijk) onder water komt te staan. Dit vraagt om klimaatadaptieve maatregelen.

In Europees perspectief is de Nederlandse woningmarkt vanwege de relatief hoge LTV-waarden uniek. Andere Europese toezichthouders uiten hierover zorgen. Zij gaan hierbij voorbij aan ons kwalitatief hoogstaande pensioenstelsel dat ervoor zorgt dat veel vermogen in pensioen vastzit (en dus niet beschikbaar is om een woning aan te schaffen). Fiscale regels gecombineerd met een divers product-aanbod bieden huizenkopers keuzemogelijkheden om vanuit die context toch een passende hypotheek af te sluiten zoals een (deels) aflossingsvrije hypotheek. Europese regelgeving maakt het steeds belangrijker om continu inzicht te hebben in de financiële situatie van klanten om overkreditering te voorkomen.

Hoe zien wij de toekomst?

Banken zien graag dat iedereen toegang heeft tot een passende koopwoning en willen hiervoor verantwoorde financiering verstrekken. Hiervoor moeten allereerst meer woningen worden gebouwd. Daarnaast is een glasheldere visie nodig op de verduurzaming van de woningmarkt met voldoende handelingsperspectief voor woningeigenaren. Zodat zij hun woning kunnen verduurzamen en aanpassen aan klimaatomstandigheden. Banken kunnen klanten helpen om duurzaamheidsmaatregelen te financieren. De leennormensystematiek houdt ook in toenemende mate rekening met het energielabel van een woning. Het is goed dat de consument meer kan lenen voor de aankoop van een woning met een beter energielabel.

Feiten en cijfers



Meer weten?
Kijk bij 'Hypotheek' op nvvb.nl.



Kredietverlening aan het MKB

Wat is de rol van banken?

Nederlandse banken zijn de grootste financier van het mkb: de drie grootste banken verstrekken in totaal een financiering aan het mkb van € 119 miljard (tot Q2 2023). Hiermee kunnen ondernemers verduurzamen, investeren in groei of nieuwe projecten starten. De NVB ondertekende samen met onder andere MKB-Nederland het Nationaal Convenant mkb-Financiering. Dit is een eerste gezamenlijke stap om meer mkb'ers te helpen aan passende financiering.

Om ondernemers te helpen verduurzamen zijn banken, samen met andere partijen, het programma Duurzaam Ondernemen gestart. In dit programma krijgen ondernemers inzicht en handelingsperspectief om verduurzaming te versnellen. Individuele banken zetten zich ook in voor de verduurzaming van hun klanten door aantrekkelijke financiering te bieden, bijvoorbeeld met langere terugverdientijden of rentekorting. Banken concurreren hier onderling op. Via Groenbanken verstrekten onze leden al voor meer dan € 4 miljard aan groenleningen waarmee ondernemers tegen aantrekkelijke voorwaarden investeerden in de verduurzaming van hun bedrijf.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Voor elk goed businessplan is in principe financiering beschikbaar. Mede als gevolg van regelgeving en toezicht beoordelen banken elke aanvraag zorgvuldig op haalbaarheid. De belangrijkste randvoorwaarde: elke lening moet terugbetaald kunnen worden en tegenover elk risico staat een buffer. Banken realiseren zich dat het aantrekken van financiering moeilijker wordt naarmate bedrijven kleiner zijn. Daarnaast bestaan er verschillen tussen sectoren. Een startende onderneming of een klein bedrijf in een uitdagende sector heeft vaker moeite om financiering te krijgen. Dit geldt bijvoorbeeld voor bedrijven met een beperkte winstgevendheid door seizoensgebondenheid. Voor hen is het risico groter dat een lening niet terugbetaald kan worden. Dit geldt ook voor ondernemingen met weinig fysieke assets. Naast banken kunnen ook niet-bancaire financiers hier een rol in vervullen.

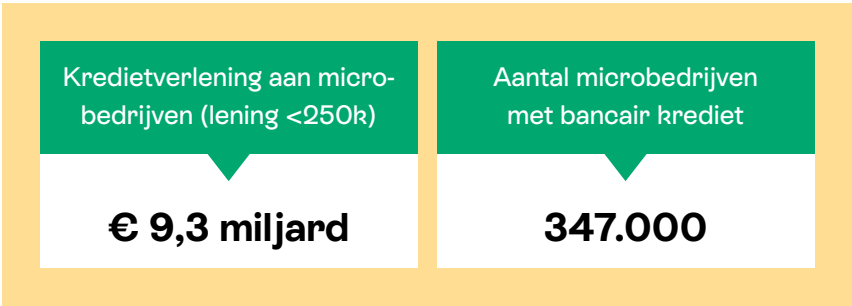
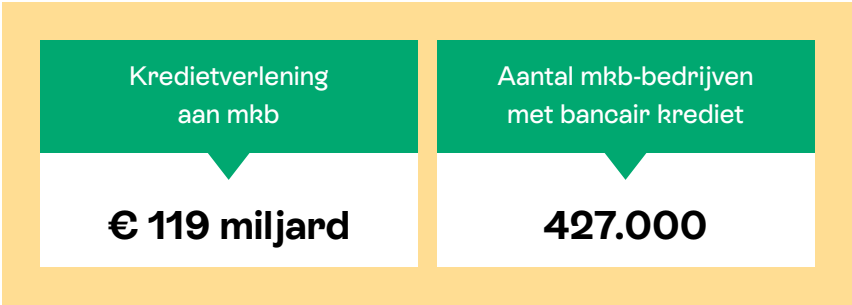
Hoe zien wij de toekomst?

Het mkb is de motor van de economie, nu en in de toekomst. Het is van groot belang dat het mkb ondersteund wordt in de uitdagingen waar het voor staat. Dit geldt allereerst voor de toegang tot financiering. Een nadere uitwerking van het covenant mkb-financiering zorgt voor concrete verbeteringen op dit punt. Daarnaast willen banken ondernemers ondersteunen bij verduurzaming. Duidelijk, langjarig overheidsbeleid stimuleert ondernemers om langjarige investeringen te doen en geeft banken de mogelijkheid om de financiering hiervoor te verstrekken. Voor een succesvolle financieringsaanvraag met verduurzamingsdoel is het soms nodig dat, naast financiering vanuit een bank, ook een andere vorm van financiering beschikbaar is, zoals een subsidie. Binnen ons programma Duurzaam Ondernemen willen banken samenwerken met de overheid.

Duidelijk, langjarig overheidsbeleid stimuleert ondernemers om langjarige investeringen te doen en geeft banken de zekerheid om de financiering hiervoor te verstrekken.



Feiten en cijfers



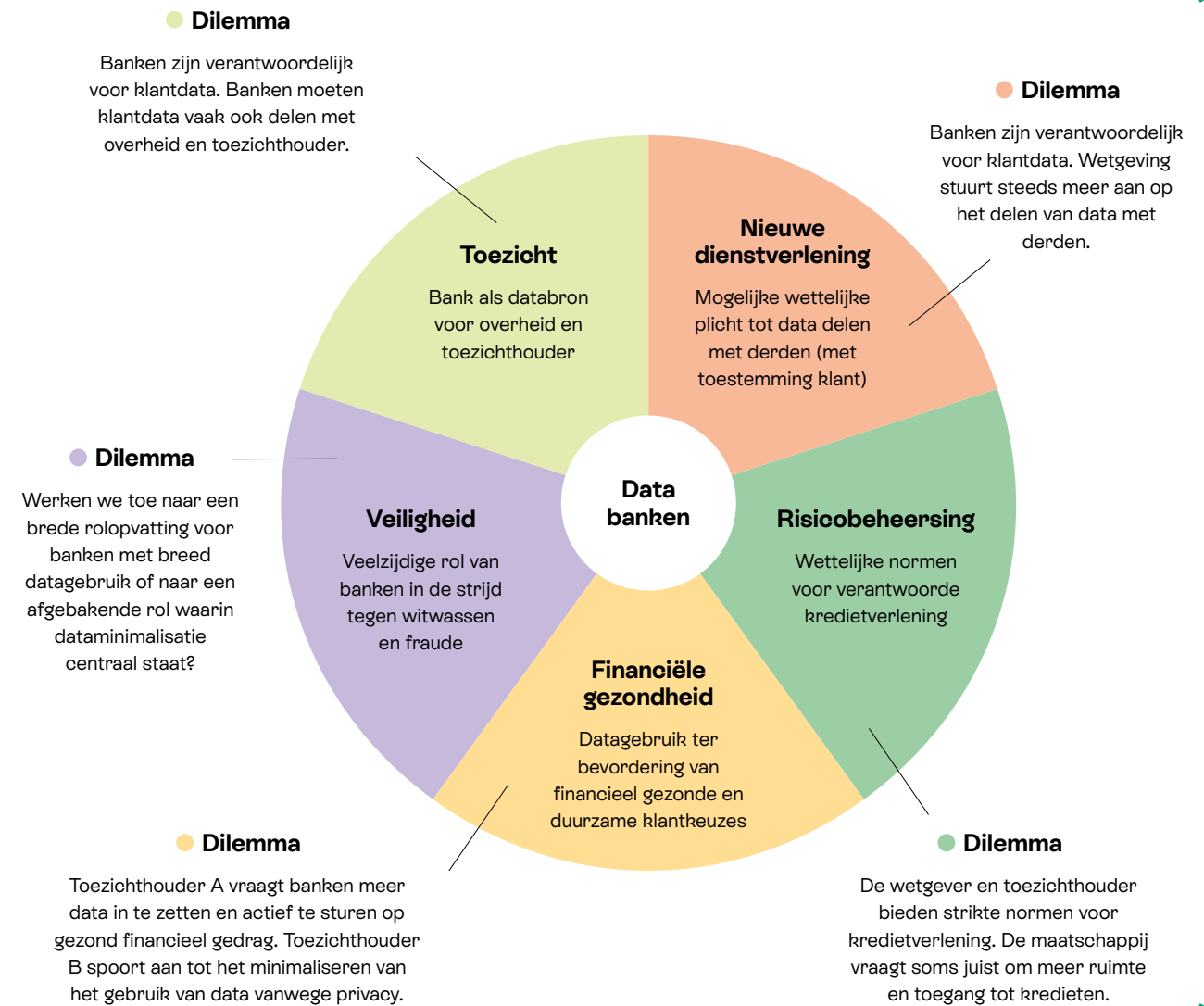
Meer weten?
Kijk bij 'Banken als financier van het mkb' op nvv.nl.

Data en privacy

Privacy is in de bankensector een zeer belangrijk thema. Banken beschikken over grote hoeveelheden data van klanten. Klanten kunnen erop vertrouwen dat banken daar zeer zorgvuldig mee omgaan. Data wordt goed beveiligd en beschermd, en alleen gedeeld binnen wettelijke kaders. Er spelen diverse afwegingen wanneer banken data willen delen.

- **Wat is de noodzaak en grondslag van data delen?**
- **Welke ethische afweging is er te maken?**
- **Wat is de verwachting van klant en maatschappij?**
- **Wat is de taak van de bank en hoe ziet de toezichthouder die?**

Op verschillende terreinen zien we dilemma's. Deze zijn hiernaast in kaart gebracht. Hierover willen we de komende periode uitvoerig in gesprek gaan met onze stakeholders.





4 Betrouwbare banken

Toegankelijk betalingsverkeer

Wat is de rol van banken?

Consumenten in Nederland kunnen rekenen op efficiënt, goedkoop en innovatief betalingsverkeer. Nederland loopt hiermee om verschillende redenen voorop. Zo bieden banken tegen relatief lage kosten betaalpakketten aan. Deze kosten liggen 30% lager dan gemiddeld in Europa. Door het gebruik van Instant Payments vinden overboekingen tussen Nederlandse banken ook direct plaats. Daarnaast ervaren klanten dagelijks het gemak van innovaties zoals een Tikkie of betaalverzoek en iDEAL.

Iedereen moet op een eenvoudige manier toegang hebben tot het betalingsverkeer. Banken, Betaalvereniging Nederland en de NVB gaven in 2023 daarom een versterkt commitment af op Toegankelijk Bankieren (zie kader 'Toegankelijk bankieren'). Hierin garanderen we dat niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten zolang dat nodig is. Over deze en andere vraagstukken spreken banken met partners in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB).

Welke dilemma's komen banken tegen?

Het gebruik van contant geld neemt in heel Europa af, en Nederland is hierin een voorloper: slechts 20% van de betalingen in Nederland is nog in contant geld. In het convenant contant geld hebben banken afspraken gemaakt over het gebruik van contant geld als betaalmiddel. Voorgenomen wetgeving zet deze afspraken om naar wettelijke verplichtingen met de aanvulling dat kosten voor gebruikers van contant geld beperkt mogen stijgen. Dit betekent dat klanten die alleen gebruik maken van digitale betaalmiddelen in de toekomst ook bijdragen aan de beschikbaarheid van contant geld.

De behoeften van klanten in dienstverlening lopen ver uiteen: de één wil een bankkantoor om de hoek, de ander regelt alles via de app. De sterk gedigitaliseerde dienstverlening in Nederland heeft een keerzijde. 2,6 miljoen Nederlanders kunnen

niet volledig zelfstandig hun bank- en betaalzaken regelen, zo blijkt uit onderzoek van DNB. Banken staan voor een continue afweging tussen digitalisering, kostenbeheersing, daadwerkelijke benutting van diensten, maatschappelijke verantwoordelijkheid en inclusie.

Ook op Europees niveau is veel aandacht voor het betalingsverkeer en het beschikbaar blijven van contant geld. Dit heeft alles te maken met de introductie van de digitale euro. Europees gezien is het belangrijk om minder afhankelijk te worden van niet-Europese instellingen zoals Mastercard en Visa. En van tech-bedrijven die naar verwachting dominant worden in het betalingsverkeer. Europa wil ook op dit punt strategisch autonoom zijn. Investerings in innovaties in het Europese betalingsverkeer zijn hiervoor essentieel.

Banken staan voor een continue afweging tussen digitalisering, kostenbeheersing, daadwerkelijke benutting van diensten, maatschappelijke verantwoordelijkheid en inclusie.



Toegankelijk bankieren

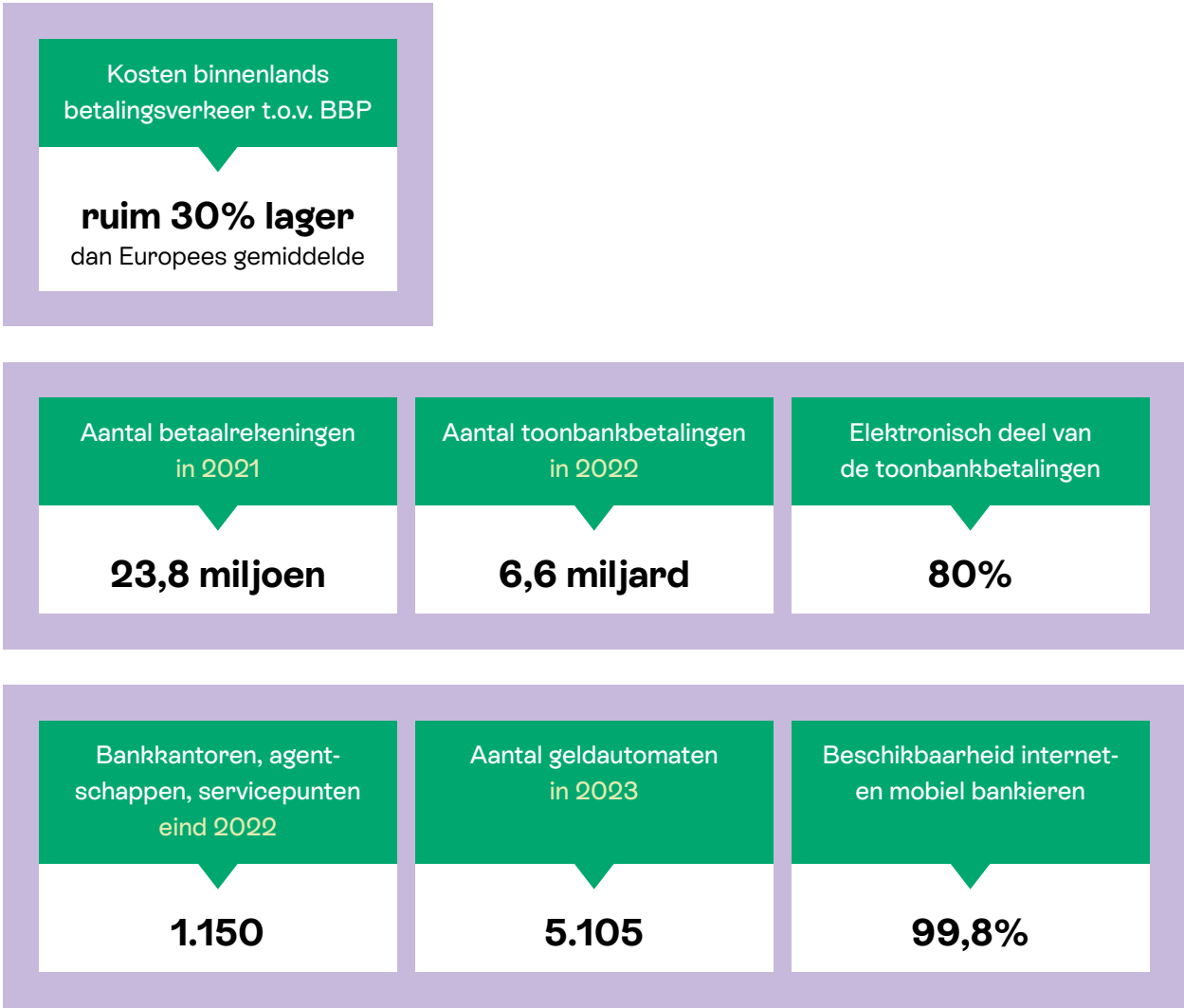


Via het landelijk programma Toegankelijk Bankieren doen banken diverse pilots en testen om de toegankelijkheid van bankieren te vergroten, bijvoorbeeld met gezamenlijke bankinformatiepunten in bibliotheken. Bezoekers kunnen daar algemene voorlichting en hulp krijgen bij dagelijkse bankzaken. Om digitale inclusie te borgen in dienstverlening hebben banken het Manifest Digitale Inclusie van de Alliantie Digitaal Samenleven ondertekend. Daarmee moet de digitale kloof in de samenleving kleiner worden. Naast bankspecifieke inspanningen op digitale inclusie zijn er ook samenwerkingen tussen banken zoals de Digihulplijn en de ontwikkeling van banklessen in de Digihandig app.

Hoe zien wij de toekomst?

Consumenten willen, ook in de toekomst, snel en veilig kunnen betalen. Dit geldt voor alle consumenten met uiteenlopende wensen en behoeften. Banken borgen een toegankelijk, efficiënt en innovatief betalingsverkeer. Tegelijkertijd concurreren banken op dit punt steeds meer met mondiale, niet-Europese spelers. Op dat punt hebben Nederlandse en Europese beleidsmakers een belangrijke taak om de autonomie in Europa te bewaken en ervoor te zorgen dat alle spelers in het betalingsverkeer zich aan dezelfde regels houden.

Feiten en cijfers



Meer weten?
Kijk bij 'Betalingsverkeer in Nederland' op [Betaalvereniging.nl](https://betaalvereniging.nl).

Voorkomen van witwassen

Welke rol hebben banken?

Banken doen voortdurend onderzoek naar klanten, monitoren relaties en transacties en melden ongebruikelijke transacties aan de Financial Intelligence Unit Nederland (FIU-NL). Dit doen ze om financieel-economische criminaliteit zoals witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Banken zijn zogeheten 'poortwachters'. Deze rol is vastgelegd in de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (Wwft). Ook verzekeraars, notarissen, accountants, makelaars, aanbieders van cryptodiensten en andere betaalinstellingen hebben een dergelijke rol. Voor banken geldt dat één op de vijf bankmedewerkers zich bezighoudt met poortwachterstaken.

Welke dilemma's komen banken tegen?

In Nederland is sprake van een problematische toename van ondermijnende criminaliteit. Criminelen wassen jaarlijks zo'n € 16 miljard aan crimineel geld wit. Hoewel de Nederlandse banken zich sterk inzetten wordt minder dan 2% daarvan opgespoord. Daarnaast heeft het uitgebreide klantonderzoek negatieve gevolgen voor bonafide klanten. Banken willen effectief zijn en zich richten op de echte criminelen, op basis van gerichte informatie en feedback vanuit publieke partijen. De benodigde datadeling stuit echter op bezwaren van de Autoriteit Persoonsgegevens.

De regelgeving voor banken kent open normen. Tegelijkertijd is het toezicht strikt en zijn er hoge boetes aan verbonden. Herziening van de Wwft biedt kansen om scherp te kijken naar de rol van banken en naar de effectieve invulling van die rol. Mede met het oog op dataminimalisatie. Er is een ombuiging nodig naar een effectief systeem met gericht zicht, focus op de echte risico's en minder impact op privacy.

Bij het voorkomen van witwassen speelt contant geld een grote rol. ‘Cash is king’ onder criminelen. Het gebruik van contant geld is in de afgelopen jaren afgenomen, maar er blijft in de samenleving behoefte aan de mogelijkheid om met contant geld te betalen. De Europese Verordening voor contant geld als betaalmiddel is een belangrijk wettelijk instrument. Banken zien het maatschappelijk belang van contant geld, maar ervaren ook dat dit soms op gespannen voet staat met hun verantwoordelijkheid om het financiële systeem schoon te houden.

Hoe zien wij de toekomst?

In het financiële systeem is geen ruimte voor criminelen. Banken zullen zich hier altijd voor inzetten. Voor de samenleving is van belang dat bonafide klanten geen hinder ondervinden van deze inzet en dat criminelen opgespoord worden. Het uitgangspunt moet daarom zijn: ‘meer waar nodig en minder waar het kan’. Via Sector Standaarden brengt de NVB, samen met de toezichthouder, sectoren en het Ministerie van Financiën, de risicogebaseerde aanpak in praktijk. (zie kader: Samenwerking met toezichthouder) Deze aanpak moet ook merkbaar worden in de uitvoering van het toezicht.

Discriminatie in de uitvoering van poortwachterstaken is voor banken een absolute no-go. Helaas hebben wij hier in de afgelopen periode signalen over gekregen. Wij nemen deze signalen zeer serieus en zetten proactief stappen om risico's op discriminatie zoveel mogelijk uit te sluiten. De resultaten van een onderzoek hiernaar pakken wij voortvarend op.

Banken zijn blij met het uitgangspunt om de grens van € 3.000 voor betalingen met contant geld uit het Plan van Aanpak witwassen in samenhang te bezien met de Europese Verordening voor contant geld. Ook steunen wij de ontwikkelingen rondom een Europese AML Regulation en de op te richten Europese anti-witwasautoriteit (AMLA). Een Europese aanpak is altijd effectiever dan een Nederlandse aanpak en garandeert een gelijk speelveld.

Samenwerking met toezichthouder

Een meer risicogebaseerd klantonderzoek



In september 2022 hebben zowel DNB als de NVB een rapport uitgebracht over ongewenste effecten van de poortwachtersrol. Dat is reden geweest om samen te werken aan een risicogebaseerde invulling van de open normen in de Wwft, zowel in de uitvoering door banken als in het toezicht door DNB. Dit heeft geresulteerd in de publicatie van een aantal NVB Standaarden voor risicogebaseerde onderwerpen en sectoren. De NVB Sector Standaard voor Not-for-Profit Organisaties (NPOs), sekswerkers en cryptobedrijven zijn een voorbeeld van werken volgens het principe ‘meer waar nodig, minder waar het kan’. Banken zijn op dit moment bezig om deze nieuwe Sector Standaard te implementeren.

De brede verantwoordelijkheid van banken leidt tot een ongericht systeem met veel zicht maar weinig effectiviteit en veel neveneffecten voor bonafide klanten. Er is een ombuiging nodig naar een effectief systeem met gericht zicht, focus op de echte risico's en minder impact op privacy.



Feiten en cijfers

Kosten voor banken
in 2021

€ 1,4 miljard

Inzet personeel
in 2021

13.000 fte

Meldingen ongebruikelijke
transacties bij FIU
in 2022

553.000



Meer weten?

Kijk bij 'Banken als poortwachter tegen witwassen' op nvb.nl.

Financiële gezondheid

Wat is de rol van banken?

Steeds meer huishoudens hebben moeite om maandelijks rond te komen of worstelen met schulden. In Nederland hebben 726.000 mensen te maken met problematische schulden. Daarom zijn banken partner in de publiek-private Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Daarnaast is op initiatief van banken Geldfit gelanceerd waar jongeren, ondernemers en anderen hulp bij geldzaken krijgen. Ook zijn banken onderdeel van de Nationale Coalitie voor Financiële Gezondheid (NCFG). Deze coalitie heeft een Nationale Actieagenda met onder andere de volgende concrete acties vanuit banken:

- Via de Voorzieningenwijzer helpen banken hun klanten bij het aanvragen van voorzieningen. Banken willen ook meer doen in het beter benutten van toeslagen door klanten.
- Banken starten het project 'duurzaam wonen voor iedereen' en geven financieringsadvies rond verduurzaming om energiearmoede te verminderen.
- Banken verwijzen klanten met (mogelijke) problematische schulden naar de Nederlandse Schuldhulproute.
- Banken incasseren sociaal en maken sociaal incasseren tot de norm in Nederland.
- Met het programma 'Bank voor de klas' geven we financiële educatie aan het basis-, voortgezet- en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast geven banken gerichte financiële educatie aan klanten tijdens levensgebeurtenissen.

Welke dilemma's komen banken tegen?

Banken hebben veel inzicht in de financiële situatie van hun klanten. Banken kunnen op basis daarvan helpen bij betaalproblemen en het voorkomen ervan. Ze zien bijvoorbeeld dat klanten toeslagen mislopen. Ze zien het ook als klanten met betaalachterstanden gebruikmaken van Buy Now Pay Later of overmatig gokken. Banken mogen daar echter niet op acteren vanwege privacyregelgeving. Daarnaast willen banken graag dat klanten met betaalproblemen contact opnemen met hun bank, zodat de bank kan adviseren of doorverwijzen. Veel klanten vinden het niet vanzelfsprekend om betaalproblemen met hun bank te bespreken. Tegelijkertijd nemen klanten in toenemende mate wél adviezen over van financiële influencers, ofwel 'finfluencers', die deze adviezen vaak ongereguleerd geven zonder de juiste informatie en expertise.

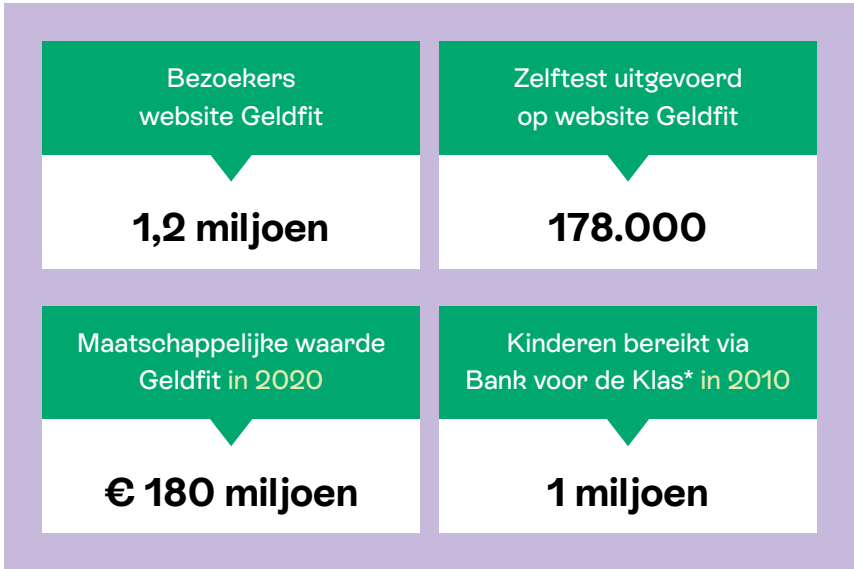
Veel klanten vinden het niet vanzelfsprekend om betaalproblemen met hun bank te bespreken. Tegelijkertijd nemen klanten in toenemende mate wél adviezen over van financiële influencers, ofwel 'finfluencers', die deze adviezen vaak ongereguleerd geven zonder de juiste informatie en expertise.

Hoe zien wij de toekomst?

Armoede in Nederland moet in 2030 gehalveerd zijn. Samen met de partners van de NCFG zetten banken zich hiervoor in. Banken hebben veel inzicht in relevante financiële data én veel kennis over financiële gezondheid. Hiermee willen ze klanten gericht adviseren over toeslagen en andere sociale voorzieningen. En hiermee willen ze ook de overheid ondersteunen bij het zoeken naar nieuwe en effectieve manieren om mensen met een laag inkomen financieel te ondersteunen.



Feiten en cijfers



* ‘Bank voor de Klas’ zijn financiële gastlessen op scholen, gegeven door bankmedewerkers.



Meer weten?

Kijk bij ‘Financiële gezondheid’ op nvb.nl.

Online fraude

Wat is de rol van banken?

Banken willen consumenten beschermen tegen online fraude. Want online fraude heeft niet alleen forse impact op de portemonnee van mensen maar ook op hun mentale welzijn. En het gaat hier om een grote groep van 2,2 miljoen slachtoffers in 2022. Banken maken mensen via campagnes bewust van de methoden die fraudeurs hanteren. De website www.zowerktfraude.nl geeft hierin meer inzicht. Naast publieksvoorlichting nemen banken ook technische maatregelen, zoals lage pas- en overboekingslimieten of vertragingen bij het verhogen van limieten.

Banken detecteren ongebruikelijke transacties, waardoor frauduleuze transacties soms tegengehouden kunnen worden. Dit lukt meestal niet als er sprake is van oplichting en een klant gemanipuleerd wordt om zelf geld over te maken naar een fraudeur. Banken beperken de schade waar mogelijk door geld terug te halen en informatie te delen met de politie. Daarnaast werken banken actief samen in publiek-private veiligheidsallianties. Dit doen ze onder andere via de integrale aanpak op online fraude en de Electronic Crimes Task Force waarin ook politie en het OM partner zijn.

Welke dilemma’s komen banken tegen?

Van banken wordt veel verwacht als het gaat om fraudebestrijding. Om fraude effectief te bestrijden is gemeenschappelijke inzet nodig van een groot aantal partijen. Een frauduleuze transactie start vaak met het inwinnen van informatie over potentiële slachtoffers door fraudeurs via ‘social engineering’. Met die informatie kunnen slachtoffers gemanipuleerd worden. Online fraude loopt vaak via een keten. De fraudeur wint vertrouwelijke informatie in en misleidt het slachtoffer. Als de frauduleuze overboeking gedaan is komen banken pas in beeld. Maar voor het vergoeden van de schade wordt vaak alleen naar banken gekeken.

Op dit moment vergoeden Nederlandse banken bankhelpdeskfraude als enige Europese land vanuit een coulancekader. In het eerste voorstel van de Europese Payment Service Regulation staat een wettelijke bepaling voor het vergoeden van bankhelpdeskfraude. Banken worden hierdoor steeds meer probleemeigenaar van bankhelpdeskfraude. De financiële schade wordt vergoed. Maar in de afgelopen drie jaar is het slachtofferschap verdriedubbeld en de financiële schade verdubbeld. Samenwerking tussen publieke en private partijen werkt aantoonbaar tegen online fraude. Gegevensdeling helpt daarbij, alleen ontbreekt in sommige gevallen een wettelijke grondslag. Criminelen maken hier dankbaar gebruik van.



Online fraude loopt vaak via een keten. De fraudeur wint vertrouwelijke informatie in en misleidt het slachtoffer. Als de frauduleuze overboeking gedaan is komen banken pas in beeld. Maar voor het vergoeden van de schade wordt vaak alleen naar banken gekeken.

Hoe zien wij de toekomst?

Consumenten hebben recht op een intensieve en effectieve aanpak tegen online fraude. Alle betrokken publieke en private partijen in de keten hebben hierin een rol en verantwoordelijkheid. Gerichtte interventies zijn nodig, zoals:

- Maatregelen tegen het aanbieden van contactgegevens op grote schaal via platforms zoals Telegram.
- Registratie van prepaid telefoonkaarten zodat criminelen kunnen worden opgespoord.
- Vastleggen van gerichte gegevensdeling tussen publiek-private partners in de Wet Gegevensdeling Samenwerkingsverbanden.



Meer weten?

Kijk bij 'Online fraude en oplichting' op nvb.nl.

Nawoord

Er zijn grote transities aan de gang rondom energie, zorg, wonen, voedsel en digitalisering. Geopolitieke spanningen beïnvloeden deze transities. De samenleving heeft al behoorlijk veel veranderingen doorstaan, en daar volgen er nog meer van. Dat vraagt veel van politiek, burgers, bedrijfsleven en banken.

In dit boek hebben we geprobeerd een inkijk te geven in de relevantie hiervan voor de bankensector. We hebben laten zien hoe een bank werkt en met welke vraagstukken banken zich bezighouden. Ook beschreven we de dilemma's voor banken, die vaak raken aan maatschappelijke vraagstukken.

We nodigen je van harte uit je reactie op dit boek met ons te delen. We horen graag over welke thema's je het gesprek met ons en banken zou willen voeren of voortzetten.



Meer weten?

Kijk bij 'Contact' op nvb.nl.

© December 2023
Gustav Mahlerplein 29-35
1082 MS Amsterdam

020 550 28 88
www.nvb.nl

**sterke banken
sterke samenleving**