

Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)  
de heer C.P. Buijink  
Postbus 7400  
1007 JK AMSTERDAM

Datum 10 juni 2014  
Ons kenmerk FrBr-14062013  
Pagina 1 van 5

Betreft Reactie op consultatie Toekomstgericht  
Bankieren

Geachte heer Buijink, *Beste Chris,*

Donderdag 10 april heeft de Nederlandse Vereniging van Banken haar toekomstvisie 'Toekomstgericht bankieren' gepubliceerd. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) gaat graag in op de uitnodiging hierop te reageren. Het is voor het herstel van vertrouwen in de banken cruciaal dat banken het belang van de klant centraal stellen en dit streven verankeren in hun organisatie én cultuur.

Wij juichen het toe dat de sector echt het gesprek aan wil gaan met de maatschappij en iedereen de gelegenheid wil geven om te reageren op haar toekomstvisie. De maatschappelijke rol die de banken op zich nemen en die tot uiting komt in het maatschappelijk statuut en de code banken is hierbij van wezenlijk belang.

De AFM heeft er veel waardering voor dat er stellige gedragsregels in de sector worden geïntroduceerd waaraan ook consequenties worden verbonden in de vorm van tuchtrecht. Het is daarbij belangrijk dat er naast tuchtrecht voor bankmedewerkers ook op een andere manier richting wordt gegeven aan de manier waarop zij invulling kunnen geven aan die gedragsregels en daaraan gekoppelde cultuurverandering. De Raad van Commissarissen (RvC) en Raad van Bestuur (RvB) hebben hierin een belangrijke rol. Deze rol komt volgens ons nog niet voldoende tot uitdrukking in het Maatschappelijk statuut en de Code Banken.

Verder verdienen de maatschappelijke verantwoordelijkheid, de cultuur van zorgvuldigheid en het belang van de klant nog meer aandacht in het Maatschappelijk Statuut en de Code Banken. Het Statuut en de Code beschrijven vooral hoe de banken en de sector als geheel willen opereren, maar het blijft onvoldoende duidelijk hoe de cultuurverandering die nodig is gerealiseerd zal worden en welke stappen daarvoor nodig zijn.

Door te beschrijven hoe de banken concreet tot de gewenste situatie willen komen zou de definitieve publicatie ook beter kunnen anticiperen op de te verwachten kritische reacties van de maatschappij. Deze kunnen worden samengevat als: 'mooie woorden, maar *don't tell me, show me*'. De AFM volgt de banken intensief en ziet

Datum 10 juni 2014  
Ons kenmerk FrBr-14062013  
Pagina 2 van 5

weliswaar dat nog niet alle problemen verholpen zijn in de sector, maar ziet ook gestage verbetering in de bankensector. De meeste stakeholders zien deze veranderingen echter nauwelijks en hen valt vooral op wat er mis gaat. De Toekomstvisie biedt de basis voor een potentieel stevige tuchtrechtelijke ondergrens voor gedrag van medewerkers in de bankensector. Maar zij maakt nog onvoldoende hard hoe banken concreet en geloofwaardig, met een open en zelfkritische houding, naar al hun stakeholders aannemelijk gaan maken welke verbeteringen zij daadwerkelijk realiseren.

Daarnaast kan er nog meer duidelijkheid worden gegeven aan de samenhang tussen het Maatschappelijk Statuut en de (elementen in de) Code Banken door in de Code Banken de koppeling te maken naar de in het Maatschappelijk Statuut opgenomen uitgangspunten.

Ook is nu nog onvoldoende duidelijk of de publicatie alleen betrekking heeft op Nederlandse banken of ook op buitenlandse banken die actief zijn in Nederland. De AFM vraagt zich bovendien af hoe het Maatschappelijk Statuut en de daaraan gekoppelde Code Banken en Gedragsregels doorwerken naar activiteiten en medewerkers van Nederlandse banken in het buitenland en naar medewerkers van andere niet bancaire bedrijfsonderdelen bij financiële conglomeraten. Volgens ons zou het positief zijn als de scope breder wordt getrokken dan nu lijkt te worden gesuggereerd en ook voor deze medewerkers geldt.

De opmerkingen die zien op specifieke punten in de verschillende hoofdstukken zijn opgenomen in de bijlage.

Met de consultatie is een belangrijke stap gezet in het opzetten van de maatschappelijke dialoog over de toekomst van de sector. Met onze reactie willen wij graag een bijdrage hieraan leveren. Wij ondersteunen een verdere intensivering van deze dialoog van harte.

Met vriendelijke groet,  
Autoriteit Financiële Markten

ir. ~~M.W.L.~~ van Vroonhoven MBA  
Voorzitter van het bestuur

ir. Th.F. Kockelkoren  
Bestuurslid

Datum 10 juni 2014  
Ons kenmerk FrBr-14062013  
Pagina 3 van 5

## **Bijlage: Opmerkingen per hoofdstuk**

### *Inleiding: sector in verandering*

- In het hoofdstuk 'Sector in verandering' gaat de NVB in op de huidige situatie. Zij stelt dat "Door transparantie en bijvoorbeeld toe te lichten hoe de bank met risico's omgaat en haar balans versterkt, kan dat vertrouwen weer groeien." Voor het groeien van het vertrouwen is het volgens ons noodzakelijk dat het belang van de klant voor stakeholders zichtbaar centraal wordt gesteld en onderdeel is van de cultuur van banken/de bankensector. Door deze culturele aspecten niet te benoemen ligt de focus in dit hoofdstuk nu vooral op de instrumentele kant en uitleg. Deze passage wekt daardoor onbedoeld de suggestie dat het vooral een kwestie is van beter uitleggen, wat banken ondertussen al goed doen. De tekst in dit hoofdstuk doet geen recht aan het commitment voor een fundamentele verbetering die de AFM breed in de bancaire sector waarneemt.

### *Maatschappelijk statuut*

- De Commissie Structuur Nederlandse Banken ('commissie-Wijffels') heeft de banken opgeroepen om in een maatschappelijk statuut vast te leggen welke rol zij in de samenleving willen spelen.
- Het maatschappelijk statuut gaat in op een aantal belangrijke ontwikkelingen die van belang zijn voor de bankensector (zoals afbouw van de bovenmatige schuldfinanciering en de vraag om banken met een internationaal netwerk vanuit het bedrijfsleven). De inleiding focust nu vooral op macro economische ontwikkelingen. Het commitment en de verhouding tot (de belangen van) klanten kunnen hier volgens ons nog veel duidelijker naar voren worden gebracht Ook kan het stuk nog winnen aan een meer systematische beschrijving van de kerntaken van banken en concretisering van hetgeen de NVB bedoelt met dienstbaar zijn aan de reële economie.
- Het maatschappelijk statuut bevat een aantal uitgangspunten waaraan banken zouden moeten voldoen. Eén van die uitgangspunten is pluriformiteit binnen de sector. De AFM ziet echter in bijvoorbeeld haar onderzoek naar Verandervermogen dat dit niet alleen binnen de sector van belang is, maar juist ook binnen de banken zelf, zodat er sprake is van een brede maatschappelijke vertegenwoordiging onder de medewerkers, wat het zelfkritisch vermogen binnen de banken verder stimuleert.
- Bij het uitgangspunt dat banken betrouwbaar, dienstbaar en transparant zijn wordt ingegaan op het belang van inzichtelijke producten en diensten die banken ontwikkelen en aanbieden. Wij zouden daaraan willen toevoegen dat het ook belangrijk is dat deze producten en diensten zijn afgestemd op de behoeften van klanten.
- De AFM juicht het toe dat de sector streeft naar "transparante verantwoording" over hun activiteiten, diensten, producten en hun financiële soliditeit. Bij het uitgangspunt "Bankmedewerkers zijn integer, deskundig en professioneel ..." geeft de NVB aan dat van bankmedewerkers wordt verwacht dat zij een "zorgvuldige afweging" maken tussen de belangen van verschillende stakeholders. Dit lijkt te impliceren dat de NVB ervan uit gaat dat deze belangen altijd tegengesteld zijn. De AFM constateert dat deze belangen ook samen kunnen gaan. De RvB heeft een belangrijke rol in het ondersteunen van bankmedewerkers bij het maken van deze afwegingen. Die taak komt hier echter niet terug. De omschrijving in de tekst lijkt te impliceren dat medewerkers hier geheel zelfstandig afwegingen moeten maken. Daarnaast lijkt dit uitgangspunt te suggereren dat ten aanzien van de zorgplicht een afweging moet worden gemaakt. Dit is echter een wettelijke plicht.

Datum 10 juni 2014  
Ons kenmerk FrBr-14062013  
Pagina 4 van 5

- Specifiek wordt bij de uitgangspunten ingegaan op het “te allen tijde relateren van investment banking activiteiten en handel voor eigen rekening aan de dienstverlening aan klanten of het beheren van risico’s” genoemd. Dit vinden wij een goede stap. Maar het is onvoldoende duidelijk wat hier precies wordt bedoeld.
- De AFM juicht het uitgangspunt toe dat banken vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid collectief en individueel een rol nemen in het vergroten van het algemene kennisniveau van consumenten over geldzaken. We merken daarbij op dat banken hierin verder kunnen ondersteunen door een veilige financiële omgeving waarin het productaanbod is afgestemd op de juiste doelgroep en de manier waarop klanten tot een keuze komen hieraan ondersteunend is.

#### *Code Banken*

- In de Code Banken ontbreekt bij de beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden van de RvC en RvB hun nadrukkelijke verantwoordelijkheid voor het creëren van een geschikte cultuur. Er wordt wel gesproken over het bevorderen van een gezonde cultuur met betrekking tot beheerste en integere bedrijfsvoering, maar hier wordt geen verdere invulling aan gegeven of een koppeling gemaakt met bijvoorbeeld het Maatschappelijk statuut. Ook in de specifieke paragrafen over de RvB en RvC komt deze verantwoordelijkheid voor het centraal stellen van het klantbelang, een gezonde cultuur en het invullen van de maatschappelijke verantwoordelijkheid niet terug. Een voorstel waarin dit wel terug komt zou kunnen zijn: “De RvB draagt zorg voor een cultuur van zorgvuldigheid, die leidt tot het verantwoord vervullen van de maatschappelijke rol en diensten aan klanten zoals is vastgelegd in de gedragsregels.”
- Daarnaast missen we bij de verantwoordelijkheden van de RvB en RvC de specifieke verantwoordelijkheid voor de IT infrastructuur. Gezien de ontwikkelingen op dit gebied, complexiteit en omvang van het elektronisch transactieverkeer, is het van belang dat deze verantwoordelijkheid nadrukkelijker aandacht krijgt.
- Onder het kopje ‘beheerste en integere bedrijfsvoering’ is specifiek benoemd dat de RvC jaarlijks de leden van de RvB beoordeelt op hun voorbeeldgedrag. Wij zouden het sterk vinden als hier ook wordt benoemd hoe wordt omgegaan met de uitkomsten van die beoordeling.
- Voor een reactie op wat is opgeschreven onder ‘risicobeleid’ verwijzen we graag naar de reactie van de AFM op de uitkomsten van de Monitoringcommissie Code Banken<sup>1</sup>. Bij het risicobeleid ontbreken belangrijke elementen als reputatierisico en andere niet-financiële risico’s. In dat licht is het voor ons onvoldoende duidelijk wat wordt bedoeld met de ‘integrale aanpak’ waaraan wordt gerefereerd. Daarnaast lijkt ook voorbij te worden gegaan aan de koppeling met het centraal stellen van het klantbelang; “Het beloningsbeleid is primair gericht op de lange termijn en in lijn met het risicobeleid” suggereert een ‘enge’ interpretatie waarbij bijvoorbeeld niet-financiële risico’s niet mee worden gewogen.
- Wij missen in de Code Banken de beschrijving van de rol, plaats in de organisatie en verantwoordelijkheid van de compliance functie. Terwijl juist ook Compliance een belangrijke rol speelt bij de cultuurverandering in de bankensector.

#### *Gedragsregels*

- We hebben waardering voor de stelligheid waarmee de gedragsregels zijn opgeschreven. Op een aantal punten zouden de gedragsregels echter nog kunnen worden verduidelijkt. Er zou bijvoorbeeld een duidelijkere

---

<sup>1</sup> Zie de site van de AFM: <http://www.afm.nl/nl/nieuws/2012/dec/uitkomsten-monitoringcommissies.aspx>

Datum	10 juni 2014
Ons kenmerk	FrBr-14062013
Pagina	5 van 5

koppeling tussen gedragsregel twee (“U maakt een zorgvuldige afweging van belangen”) en drie (“U stelt de belangen van de klant centraal”) kunnen worden gemaakt.

- De formulering van gedragsregel drie (“Dit betekent onder andere dat u in uw werk klanten zo goed mogelijk informeert over producten en diensten en de risico’s ervan, klanten geen producten of diensten aanbiedt die niet bij hen passen, eraan bijdraagt dat een product geen onverantwoorde risico’s heeft voor een klant, en eraan bijdraagt dat een product en de voorwaarden ervan begrijpelijk zijn voor een klant”) maakt dat wij ons afvragen hoe deze formulering zich verhoudt tot *execution only* dienstverlening. De gekozen formulering “... zo goed mogelijk informeert ...” legt daarnaast wellicht onbedoeld de ‘lat’ erg hoog.
- Bij gedragsregel vijf (“U houdt vertrouwelijke informatie geheim”) vragen wij ons af hoe die zich verhoudt tot eventuele informatieverzoeken van de toezichthouders. Wat zijn de consequenties als deze verzoeken ook inhouden dat klantinformatie moet worden overlegd?
- Wij kunnen ons bij de gedragsregels zes (“U bent open en eerlijk over uw gedrag en kent uw verantwoordelijkheid voor de samenleving”) en zeven (“U draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank”) voorstellen dat deze een verdere uitwerking vragen conform de andere gedragsregels. In tegenstelling tot de andere gedragsregels zijn deze minder duidelijk uitgewerkt voor wat betreft de verantwoordelijkheid die van medewerkers wordt gevraagd.