

ROUTE NAAR EEN DUURZAME EN VITALE FINANCIËLE SECTOR

Bankieren voor de samenleving

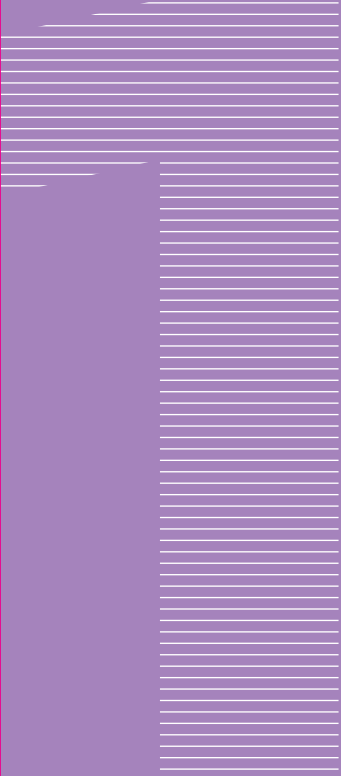


Rapport over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de financiële sector 2012

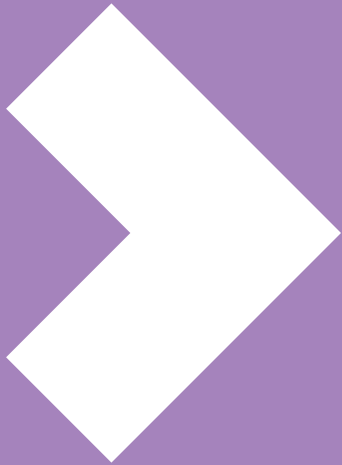
1. VOORAF	2
> Voorwoord	4
> Voorstelling van de Belgische financiële sector	6
> Voorstelling van Febelfin	8
> Aanpak	10
> Wat verstaan we onder maatschappelijk verantwoord ondernemen en bankieren?	16
2. WELVAART > Impact op de economie	18
> Stabiele financiële sector	22
Welke rol speelt de financiële sector in de economie?	22
Hoe werkt de Belgische financiële sector aan stabiliteit voor de toekomst?	24
De bankbalans	28
> Kredietverlening	31
Hoe ondersteunt de financiële sector de economie en de samenleving?	31
Zal de financiering van goede projecten aan redelijke voorwaarden mogelijk blijven?	34
Hoe stimuleert de financiële sector de Belgische export?	38
3. DEUGDELIJK BESTUUR > Impact van het beleid	40
> Financiële stabiliteit	44
Hoe wordt deugdelijk bestuur naar de financiële sector vertaald?	44
Geeft de sector genoeg terug voor de verkregen steun?	47
> Risicobeheer	50
Welke impact zullen de nieuwe regels op de sector hebben?	50
Zijn de risico's die de banken nemen maatschappelijk verantwoord?	54
Hoe identificeren en communiceren de banken hun risico's?	56
> Ethisch ondernemen	58
Doet de sector aan maatschappelijk verantwoord ondernemen?	58
Zijn banken selectief in wat en wie ze financieren?	61
Betaalt de banksector te hoge bonussen?	63
Houden de verkoopstrategieën van de banken genoeg rekening met de klant?	65
Hoe doet de sector haar ethische codes werken?	68
Wat doen banken in de strijd tegen fraude?	70
> Transparantie	74
Zijn bankproducten transparant genoeg?	74
4. MENSEN > Sociale impact	78
> Duurzaam personeelsbeleid	82
Zijn financiële instellingen goede bedrijven om voor te werken?	82
> Steun aan de gemeenschap	86
Hoe draagt de financiële sector bij aan maatschappelijke projecten?	86
Hoe zorgt de financiële sector ervoor dat niemand financieel wordt uitgesloten?	89
5. PRODUCTEN > Impact via anderen	92
> Duurzame producten	96
Hoe zorgt de sector voor kwaliteitsvolle duurzame producten?	96
6. LEEFWERELD > Impact op het milieu	102
> Ecologische voetafdruk	106
Hoe groen is de financiële sector?	106



BANKIEREN VOOR DE SAMENLEVING



VOORAF



Welvaart



**Impact op de
economie**

**Deugdelijk
bestuur**



**Impact van
het beleid**

Mensen



**Sociale
impact**

Producten



**Impact via
anderen**

Leefwereld



**Impact op
het milieu**



voorwoord



Tijdens de financiële crisis, maar ook tijdens de staatsschuldencrisis die daarop volgde, zijn financiële instellingen niet meer uit het oog van de storm geweest. Wellicht daarom groeide, zowel binnen als buiten de financiële sector, de vraag om de maatschappelijke rol van de financiële instellingen toe te lichten. Een vraag die de sector niet wilde of kon negeren.

Over het belang van de financiële instellingen voor de samenleving kunnen we kort zijn. Ze zijn de hoeders van het spaargeld van de burgers. Ze vervullen een cruciale rol in het betaalverkeer. En meer dan waar ook ter wereld zijn Belgische financiële instellingen kredietverleners die de gezinnen, de overheden en de ondernemingen, en in het bijzonder de kmo's, van de nodige zuurstof voorzien. Buiten Europa financieren ondernemingen en zelfs overheden zich eerst via de kapitaalmarkten, en pas in tweede instantie via de financiële instellingen. Hier is het net andersom.

Financiële instellingen zijn ook belangrijke spelers op het gebied van tewerkstelling (en bij uitbreiding in de maatschappelijke solidariteit via de sociale bijdragen), fraudebestrijding of fiscaliteit (bijvoorbeeld via de voorheffingen en bankenheffingen die naar de schatkist vloeien).

Kortom: Belgische financiële instellingen staan ten dienste van mens en samenleving.

Die cruciale rol brengt ook plichten met zich mee. Daarom heeft de sector zich sinds de financiële crisis losbrak, meermaals, zoniet voortdurend, een spiegel voorgehouden. We hebben geluisterd naar klanten, hebben met vakbonden en andere partners gereflecteerd

over wat er misgegaan was en nagedacht over remedies om de sector vitaler en duurzamer te maken. Die oefening heeft geresulteerd in wat hier voorligt: een rapport dat de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de financiële sector in kaart probeert te brengen.

Het allereerste *rapport over de maatschappelijke verantwoordelijkheid* van de Belgische financiële sector behandelt 22 thema's die het hart van het Belgische bankwezen raken. De thema's zijn opgevat als vragen die de samenleving zich zou kunnen stellen. Ze zijn afgebakend na verschillende consultaties bij stakeholders – van banken over werknemers en leveranciers, tot consumentenverenigingen, niet-gouvernementele organisaties, toezichthouders of academici. Wij willen hen in dit rapport dan ook van harte bedanken voor hun input en inzet om de bouwstenen te helpen zoeken voor een duurzamere financiële sector.

Het rapport kijkt naar het verleden, maar het moet vooral een leidraad voor de toekomst zijn. Een toekomst waarin de financiële sector zijn engagement tegenover de samenleving waarmaakt en nog verder uitdiept. Waarin hij zijn verwezenlijkingen in kaart brengt, maar ook zijn uitdagingen identificeert op zijn route naar een duurzamere wereld en samenleving.

Filip Dierckx
Voorzitter Febelfin

Michel Vermaerke
Chief Executive
Officer Febelfin

voorstelling van



DE BELGISCHE FINANCIËLE SECTOR

Economie¹



Werkgelegenheid¹



Kredietverlening²



Spaargeld van de gezinnen



Betaalverkeer¹



1. cijfers eind 2011

2. cijfers eind september 2012

voorstelling van



febelfin

Febelfin is de Belgische federatie van de financiële sector. Ze vertegenwoordigt 259 leden en verzoent hun belangen met die van beleidsmakers, toezichthouders, beroepsfederaties en belangenverenigingen op nationaal en Europees niveau.

Febelfin komt op voor de belangen van al haar leden: grootbanken, niet-grootbanken, nichespe- lers, niet-bancaire financiële instellingen en organisaties, financiële-infrastructuraanbieders, enz. Ze is de spreekbuis van de hele financiële sector (met uitzondering van de verzekerings- maatschappijen). In die hoedanigheid vervult zij volgende taken:

- **Standpunten innemen voor en door leden.**
- **Lobbyen op nationaal en Europees niveau, maar ook deelnemen aan sociale onderhandelingen.**
- **Diensten verlenen: informeren, duiden en advies geven, maar ook opleiding verstrekken via Febelfin Academy.**
- **Communiceren met de leden en het grote publiek en deelnemen aan debatten op professioneel, politiek, maatschappelijk en educatief vlak.**

aanpak



Situering en doelstellingen van het duurzaamheidsrapport van de financiële sector

Door hun onderlinge verbondenheid heeft de gezondheid van de financiële sector een grote impact op de economie en op de maatschappij in haar geheel. De sector speelt een belangrijke rol in de kredietverlening aan ondernemingen en aan particulieren en stelt tevens ongeveer 100.000 mensen te werk.

Het duurzaamheidsrapport wil een beeld geven van deze impact in al zijn facetten en tonen welke initiatieven de Belgische financiële sector neemt om bij te dragen aan een duurzame maatschappij.

Dit rapport focust zich op de impact en initiatieven van de financiële sector in zijn geheel. Een groot aantal instellingen publiceren echter ook een eigen duurzaamheidsrapport waarin ze dieper ingaan op de initiatieven die ze als onderneming zelf nemen.

Dit rapport is geen eenmalig initiatief. De sector zal op gezette tijden een geactualiseerde versie publiceren. Zo kan men de evolutie op het vlak van duurzaamheid verder opvolgen.

Ondersteuning

Bij de uitwerking van dit duurzaamheidsrapport werd Febelfin bijgestaan door Business & Society, een Belgisch netwerk dat bedrijven en bedrijfsfederaties uit verschillende sectoren samenbrengt rond maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

Business & Society heeft een jarenlange expertise op het vlak van duurzaamheid van ondernemingen. Het netwerk speelde de rol van moderator tijdens de werkgroepvergaderingen en stakeholderconsultaties, gaf ondersteuning bij het bevragen van de leden en hielp met de analyse van de antwoorden.

Stakeholders

De financiële sector gaat continu in dialoog met zijn stakeholders. Het dialoogplatform ngo's¹ is hier een voorbeeld van. Dit platform brengt aandachtspunten over maatschappelijk verantwoord bankieren en investeren in kaart en treedt daarover in gesprek met ngo's, het maatschappelijke middenveld en de financiële wereld.

Ook bij dit duurzaamheidsrapport werden de stakeholders nauw betrokken, zowel bij de selectie van de behandelde onderwerpen als in de concrete redactie. Dankzij panelconsultaties en interviews hebben zij bijgedragen tot de materialiteitsmatrix, de vragenlijst voor

de banken en het rapport. De inhoud van het rapport is de verantwoordelijkheid van Febelfin, maar Febelfin wenst hen uitdrukkelijk te danken voor hun bijdrage.

De samenstelling van de stakeholdersgroep die aan de panels hebben deelgenomen is:

- › BASF-Deloitte chair on sustainability
- › Belsif
- › Business & Society Belgium
- › Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- › Festival van Vlaanderen
- › Forum Ethibel
- › Universit  de Liège
- › Landelijke Bediendecentrale – Nationaal Verbond voor Kaderpersoneel (LBC-NVK)
- › MIVB
- › Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO)
- › Réseau Financement Alternatif (RFA)
- › Vigeo

Verscheidene interviews met ngo's, experts inzake duurzaamheid, academici, vakbonden en toezichhouders hebben bijgedragen tot het bepalen van de materialiteitsmatrix.

Het hele totstandkomingsproces van dit rapport werd nauw opgevolgd door een interne Febelfin werkgroep, bestaande uit CSR-managers van verschillende financiële instellingen.

1. Dit is een van de drie dialoogplatformen die eind 2009 werden opgericht door Febelfin. De andere twee zijn dialoogplatform Consumenten en dialoogplatform Financiering van Ondernemingen.

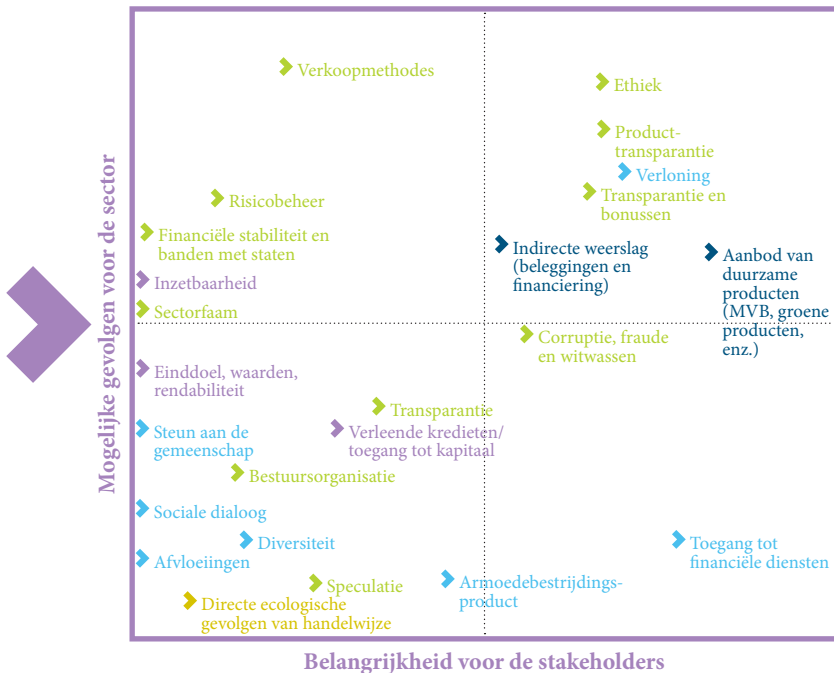
Selectie van de pertinente thema's

De keuze van relevante thema's is van essentieel belang om een juist beeld te geven van het duurzaamheidsgehalte van een sector. Belangrijke thema's voor de financiële sector zijn: risicobeheer, deugdelijk bestuur, transparantie en ethische verkooptechnieken.

Een thema zoals milieu is in verhouding dan weer minder belangrijk voor de financiële sector. Bij industriële sectoren is de milieupact bijvoorbeeld wel prioritair.

Na consultatie van de stakeholders werd een matrix van relevante thema's opgesteld.

De thema's die het vaakst naar voor werden gebracht, staan rechtsboven in het kwadrant. Dit wil echter niet zeggen dat de andere thema's onbelangrijk zijn, maar wel als minder bepalend worden ervaren door de stakeholders.



Structuur

Er werd gekozen voor de ESG structuur (*Environment, Social and corporate Governance* – milieu, sociale aspecten en deugdelijk bestuur). Deze werd aangevuld met de indirecte maatschappelijke impact van de financiële sector. Via producten zoals beleggingen en kredietverleningen, kan de sector immers duurzame bedrijven en projecten gericht ondersteunen.

Bronnen

Om de maatschappelijke impact van de financiële sector te meten werden 3 types van bronnen geconsulteerd:

- › **Publieke en onafhankelijke bronnen.**
Dit zijn vooral overheidsinstanties zoals de Nationale Bank van België, de Federale Overheidsdienst Economie, de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, de Ombudsdienst voor de financiële sector, enz.
- › **Gesloten en onafhankelijke bronnen.**
Hiervoor konden we beroep doen op de medewerking van Vigeo, een onderzoeksinstelling gespecialiseerd in de duurzaamheidsscreening van o.a. financiële instellingen.

- › **Gesloten interne bronnen.**

Uiteraard werden de leden van Febelfin in detail bevraagd naar de integratie van de verschillende dimensies van duurzaamheid in hun bedrijfsvoering.

De gebruikte cijfers zijn het resultaat van zowel steekproeven, enquêtes als van wettelijk verplichte statistieken.

Interpretatie cijfers

Wanneer in dit rapport cijfers gebruikt worden die gebaseerd zijn op de bevraging van de leden, dan worden ze steeds weergegeven als:

- › percentage, gewogen volgens aandeel van de balans van de instellingen in de steekproef, geëxtrapoleerd naar de volledige markt
- › aantal instellingen op totaal van 19

Het aantal werknemers en de balansomvang zijn zeer verschillend bij de deelnemende instellingen. De 4 grootbanken zijn goed voor ongeveer 86% van het balanstotaal en van het aantal werknemers. De omvang van een financiële instelling is belangrijk bij het bepalen van haar impact op de maatschappij. Gewogen percentages zijn hier dus het meest relevant.

Bevraging van de banken over de duurzaamheids-thema's

Bij het verzamelen van de kwalitatieve en kwantitatieve gegevens werd zoveel mogelijk gebruik gemaakt van publieke en onafhankelijke bronnen. Voor een groot aantal, voor de sector zeer relevante thema's, zijn er echter geen publieke bronnen beschikbaar. Er werd dan ook gekozen om een representatieve groep van Febelfinleden zeer gedetailleerd te bevragen in een enquête. 19 kredietinstellingen en financiële groepen, allen lid van Febelfin, hebben in mei 2012 aan de enquête deelgenomen. Samen vertegenwoordigen zij meer dan 90% van de financiële activiteiten in België uit, gemeten naar omvang van de balans.

Om een correcte en pertinente vraagstelling te verzekeren werden de meer dan 90 vragen eerst met de stakeholders besproken.

De volgende 19 instellingen hebben de vragenlijst ingevuld:

- ▶ Argenta
- ▶ AXA
- ▶ Bank Delen en de Schaetzen
- ▶ Bank J. Van Breda & C°
- ▶ Banque CPH
- ▶ Belfius
- ▶ BNP Paribas Fortis
- ▶ Citibank Belgium
- ▶ Commerzbank Aktiengesellschaft
- ▶ Delta Lloyd Bank
- ▶ Euroclear Bank
- ▶ Europabank
- ▶ ING België
- ▶ JPMorgan Chase Bank N.A.
- ▶ KBC
- ▶ Santander Benelux
- ▶ Société Générale Private Banking
- ▶ The Bank of New York Mellon s.a.
- ▶ UBS Belgium

Scope

De NACE-code (Europese classificatie van economische activiteiten) was de leidraad voor de afbakening van de financiële sector waarbinnen de bevraging zich afspeelde en voor het opmaken van de cijfergegevens en statistieken.

De activiteiten die voor dit rapport relevant waren, vallen binnen Sectie K – Financiële en verzekeringsactiviteiten: NACE 64 – ‘Financiële dienstverlening, exclusief verzekeringen en pensioenfondsen’, en een gedeelte van NACE 66 – ‘Ondersteunende activiteiten voor verzekeringen en pensioenfondsen’.

Voor cijfers afkomstig van de Nationale Bank, Balanscentrale en het Instituut voor de nationale rekeningen, werd tevens gewerkt met de sectorindeling S12 – ‘Financiële instellingen’ en activiteitssector PU420 – ‘Financiële instellingen’.

Waar mogelijk worden de cijfers voor de financiële sector vergeleken met data van andere commerciële dienstensectoren.

Er worden cijfers gegeven van de situatie in 2007 - vóór de crisis - en 2011 of van de meest recente periode, voor zover de gegevens beschikbaar zijn.

Rapporteringsstandaarden

Het *Global Reporting Initiative (GRI)* is een wereldwijd geaccepteerde standaard voor het rapporteren van organisaties over duurzaamheid. Voor specifieke sectoren, zoals voor de financiële sector, wordt de standaard aangevuld met een supplement.

In de GRI-tabel wordt aangegeven en toegelicht waar het betreffende onderwerp uit de GRI-standaard in het verslag wordt behandeld. U kan de GRI-tabel consulteren op de website via deze link:

www.bankierenvoordesamenleving.be

wat verstaan we onder maatschappelijk verantwoord ondernemen en bankieren?



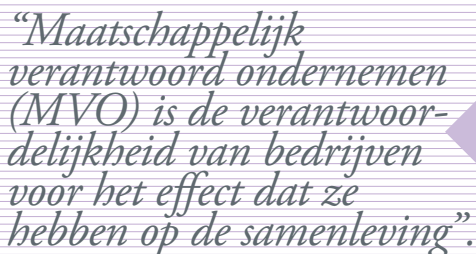
Maatschappelijk verantwoord ondernemen

In haar actieplan² van oktober 2011 definieert de Europese Commissie maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) als 'de verantwoordelijkheid van bedrijven voor het effect dat ze hebben op de samenleving'.

'Die verantwoordelijkheid veronderstelt respect voor de wetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten tussen sociale partners. Volwaardig MVO houdt daarenboven in dat bedrijven aandacht voor mensenrechten, consumentenbelangen en sociale, ethische en milieukwesties in hun bedrijfsactiviteiten en kernstrategie integreren in nauwe samenwerking met hun stakeholders. Het doel is:

- > zoveel mogelijk gedeelde waarde te creëren voor hun eigenaren/aandeelhouders en voor hun andere stakeholders, en voor de samenleving als geheel;

2. COM(2011) 681 Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:EN:PDF>)



*“Maatschappelijk
 verantwoord ondernemen
 (MVO) is de verantwoor-
 delijkheid van bedrijven
 voor het effect dat ze
 hebben op de samenleving”.*

> mogelijke negatieve effecten op te sporen, te voorkomen en te verminderen.'

De praktische invulling van MVO zal altijd verschillend zijn naargelang van de omvang van het bedrijf en de sector waarin het actief is.

Een volwaardig MVO-beleid is volledig geïntegreerd in de kernactiviteiten van een onderneming. Het integreren van MVO-aspecten is noodzakelijk voor de stabiliteit en de rendabiliteit op lange termijn. MVO is dus niet alleen belangrijk voor de samenleving maar ook voor de aandeelhouders. Het is meer dan een PR- of communicatieoefening.

Het MVO-beleid focust zich op de maatschappelijke impact van de kernactiviteiten van de onderneming. Naar gelang de aard van deze activiteiten zal het beleid meer aandacht bieden voor bepaalde aspecten van MVO en minder voor andere aspecten. MVO voor bedrijven in de chemische sector zal bijvoorbeeld meer nadruk leggen op de ecologische impact. Voor financiële instellingen zal de klemtoon veeleer liggen op de impact op de economie en de belangen van consumenten.

Maatschappelijk verantwoord bankieren

Een maatschappelijk verantwoorde en duurzame banksector wil verantwoordelijkheid opnemen voor het effect van zijn activiteiten op de samenleving en is bereid hiervoor verantwoording af te leggen.

De impact van het bankwezen op de stabiliteit van de economie vraagt een integere en deug-

delijk bestuurd sector die:

- > realistisch en verantwoordelijk omgaat met de risico's inherent aan zijn activiteit;
- > transparant is naar klanten en stakeholders over de eigen bedrijfsvoering en de aangeboden producten;
- > aandacht heeft voor zijn basisfunctie als motor van de economie, via o.a. kredietverlening aan particulieren en ondernemingen.

Eigen aan de activiteiten van de financiële sector is dat hij ook op een indirecte manier impact heeft op een duurzame samenleving. Via de integratie van MVO-criteria in het beleid rond de financiering van overheden, ondernemingen en particulieren worden kredietnemers gemotiveerd om in hun projecten met duurzaamheid rekening te houden.

Ook via het aanbieden van duurzame producten (bv. duurzame spaarproducten, ethische fondsen, groene kredieten) wordt onrechtstreeks een duurzame economie gestimuleerd.

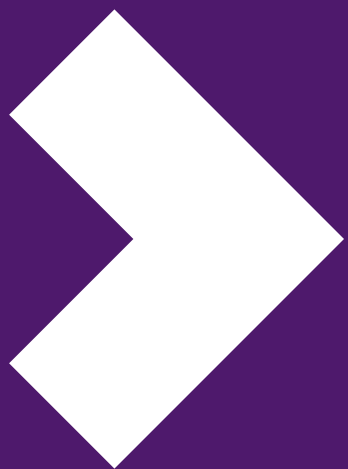
De financiële sector heeft als grote werkgever ook een sociale verantwoordelijkheid. We denken hierbij aan aantrekkelijke tewerkstelling op lange termijn en een fair en evenwichtig remuneratiebeleid.

Ten slotte heeft de sector ook een directe ecologische impact als gevolg van bijvoorbeeld elektriciteits- en papierverbruik in de vele vestigingen, en van de mobiliteit van de werknemers.

Febelfin zal in de toekomst haar leden blijven sensibiliseren voor het belang van MVO in een vitale financiële sector.



WELVAART



IMPACT OP DE ECONOMIE



Samengevat

- De financiële sector is vandaag **solider** dan voor de financiële crisis. Zo heeft hij tussen de zomer van 2007 en maart 2012 onder meer zijn hefboom afgebouwd van 31,9 naar 18,3.
- Belgen zijn **echte spaarders**: eind september 2012 stond er 230,2 miljard EUR op de spaarboekjes.
- Voor **elke euro** spaargeld die er bijkomt, wordt er een euro **geïnvesteerd** in kredieten aan gezinnen, ondernemingen en overheden.

- De jongste maanden vlakt de kredietvraag uit en **stabiliseert** dus ook de kredietverlening.
- Op termijn kan Basel III mogelijks een **impact** hebben op de beschikbaarheid en de prijs van de langetermijnkredieten.
- In 2011 is de **Belgische export** sterk gestegen, mede dankzij de vlotte manier waarop de financiële sector ondernemingen financiert.

stabiele



FINANCIËLE SECTOR

Welke rol speelt de financiële sector in de economie?

De hoofdactiviteit van de banken bestaat uit het optreden als tussenpersoon tussen wie financiële middelen heeft en zij die financiering nodig hebben.

De eersten lenen hun geld aan de bank, die het op haar beurt gebruikt om de tweede categorie te financieren.

Hoe?

Klanten (particulieren/gezinnen, ondernemingen) kunnen hun geld bij de bank 'als deposito geven'. Op die manier lenen ze in zekere zin hun geld aan de bank. In ruil krijgen ze van de bank intresten. Er bestaan verschillende soorten van deposito's, zoals zichtdeposito's, spaardeposito's, termijndeposito's, kasbons.

De banken zetten nadien die deposito's om in kredieten voor de financiering van de behoeften van particulieren en gezinnen, ondernemingen en de overheid.

Wie geld leent bij de bank, betaalt intrest. Dit komt omdat de bank hem een dienst verleent, namelijk het ter beschikking stellen van een bepaald bedrag gedurende een bepaalde periode.

Door deze activiteit van de banken worden alle geldmiddelen optimaal aangewend omdat vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd,

en wordt de economie efficiënter. Maar het is natuurlijk uitzonderlijk dat deposito's en kredieten perfect met elkaar overeenstemmen. Dat betekent m.a.w. dat de deposito's worden omgezet alvorens kredieten te worden.

Hoe?

- ▶ **Door schaalomzetting:** kleine deposito's worden gegroepeerd om 'grote' kredieten aan te kunnen bieden. Afzonderlijk beschouwd zou het geld van de duizenden spaarders in ons land geen economisch nut hebben. Door dit spaargeld bijeen te brengen kan de bank het omzetten in kredieten en anderen financieren die geld nodig hebben.
- ▶ **Door termijnomzetting:** kredieten op lange of middellange termijn worden gefinancierd met deposito's op korte termijn.
- ▶ **De valuta-omzetting:** in sommige gevallen worden deposito's uitgedrukt in een bepaalde munt omgezet in kredieten in een andere munt.

Voor de bank zijn er aan de omzetting van de deposito's naar kredieten bepaalde kosten verbonden. Eerst en vooral is er de kost van de werkmiddelen. We denken daarbij onder meer aan het personeel, de informaticasystemen of het distributienetwerk.

Daarnaast worden er ook kosten gemaakt door de risico's die het transformatiesysteem met zich meebrengt. Er bestaan drie categorieën van risico's:

- ▶ **Het kredietrisico:** de kredietnemer gaat bijvoorbeeld failliet en kan zijn krediet niet meer afbetalen. De bank zal misschien niet

meer het volledige geleende bedrag kunnen recupereren.

- ▶ **Het liquiditeitsrisico:** spaarders kunnen, volgens de kenmerken van de deposito's die ze aanhouden, op een bepaald ogenblik hun geld opvragen. De bank moet er op dat ogenblik voor zorgen dat ze haar schuldeisers kan terugbetalen.
- ▶ **Het renterisico:** een bank heeft een bepaalde rentemarge die ze moet proberen positief te houden. Die marge is het verschil tussen de inkomsten van de rente uit kredieten en de kosten voor rente op deposito's. Wie een krediet afsluit, kan er voor kiezen om een vast krediet af te sluiten en dus gedurende de hele looptijd van het krediet eenzelfde som af te betalen. Maar als de rente op deposito's stijgt, kunnen de banken die kosten niet doorrekenen aan hun kredietnemers. Op die manier kan de rentemarge van de bank negatief worden.

Een bank kan er voor kiezen om de risico's voor eigen rekening te nemen. Zo zal ze er bijvoorbeeld voor zorgen dat ze voldoende eigen vermogen heeft of dat haar liquiditeitsmarge (dat is de mate waarin ze kan voldoen aan haar betalingsverplichtingen op korte termijn) voldoende hoog is.

Daarnaast kan de bank er ook voor kiezen zich in te dekken voor die risico's. Eén van de mogelijkheden is een swapoperatie zoals een renteswap. Daarbij wordt via verschillende transacties de vaste rente omgezet in een variabele rente en wordt zo het renterisico geëlimineerd. Maar uiteraard is er aan dit *hedgen* van de risico's een kostenplaatje verbonden.

Hoe werkt de Belgische financiële sector aan stabiliteit voor de toekomst?

Binnen Europa heeft België het voortouw genomen om zo snel mogelijk de verschillende richtlijnen te implementeren die de balansen van de financiële instellingen sterk verstevigen. Zonder te stellen dat de nieuwe regels absolute veiligheid garanderen, is de financiële sector vandaag wel solider dan voor de financiële crisis. Maar hoewel het financiële stelsel solider geworden is, kan de vraag opgeworpen worden of de financiële sector niet te veel de risico's zal schuwen. De financiële sector heeft als grote werkgever ook een sociale verantwoordelijkheid. We denken hierbij aan aantrekkelijke tewerkstelling op lange termijn en een evenwichtig remuneratiebeleid.

Elk jaar publiceert de Nationale Bank van België (NBB) een Financial Stability Review, een rapport waarin ze bericht over economische, financiële en structurele ontwikkelingen die een invloed kunnen hebben op de stabiliteit van het financiële systeem. In het rapport van 2012 kreeg de Belgische financiële sector zowel een pluim als een waarschuwing mee. Een pluim omdat de sector ook in moeilijke tijden de economie was blijven financieren, een waarschuwing omdat de Nationale Bank vreesde voor een overwaardering van de vastgoedprijzen. Daarom maande de NBB de Belgische systeembanken (banken die bij een mogelijk faillissement ook de rest van het financiële systeem en de economie ernstige schade kunnen berokkenen) aan om enige behoedzaamheid aan de dag te blijven leggen bij het verstrekken van hypothecaire kredieten. De ietwat tegenstrijdige boodschap toont perfect de tweespalt aan waarin de financiële sector zich bevindt.

Na de val van de Amerikaanse zakenbank Lehman Brothers in september 2008 kwamen wereldwijd grote financiële instellingen in moeilijkheden. De crisis die daarop volgde, bracht op geen enkel ogenblik de betaal- en afwikkelingsystemen in het gedrang. Zulke systemen fungeren als tussenpersonen in financiële transacties en garanderen dat de koper zijn financiële producten krijgt en de verkoper zijn geld. In België spelen sterke, internationale spelers als SWIFT en Euroclear daar een cruciale rol in.

› Een nieuw financieel landschap

De crisis had ingrijpende gevolgen voor het financiële systeem. Verschillende instellingen, ook enkele grote Belgische, moesten onder diverse vormen steun zoeken bij de overheid om de storm te kunnen overleven.

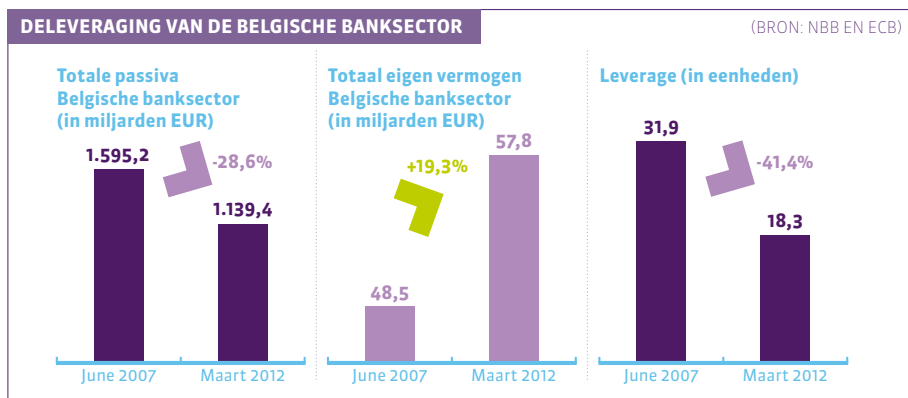
Maar in die stormachtige tijden bleven financiële instellingen hun rol als financier van de economie vervullen. Zowel spaarbanken als grootbanken hebben dat gedaan. Tussen eind 2007 en september 2012 zijn de kredieten aan ondernemingen gestegen met 19,8%, die aan gezinnen met 30,4% en die aan overheden met 37,4%.

Tezelfdertijd werkten de financiële instellingen aan de versteviging van hun balans (het totaal van hun bezittingen of activa). Effectportefeuilles werden verkleind, balansen

op langere termijn gefinancierd en marktfinanciering werd naar depositofinanciering omgezet. De hefboom van de banken (de verhouding tussen het eigen vermogen en het volledige balanstotaal) werd afgebouwd (*deleveraging*³). Dit alles om tegemoet te komen aan de richtlijnen die worden opgelegd door Basel III. Die kapitaalvereisten zijn uitgetekend door de Bank voor Internationale Betalingen in Basel (BIS), een koepel van de centrale bankiers. Voor Europa werden ze vertaald in de CRD IV-richtlijn.

De regels leggen op dat financiële instellingen veel meer kapitaal en liquiditeit moeten aan-

3. De hefboom of leverage geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen van een financiële instelling en haar balanstotaal. Deleveraging staat dus voor het afbouwen van die hefboom, onder meer door het versterken van het eigen kapitaal in verhouding tot de totale balans.



houden tegenover hun uitstaande beleggingen en kredieten. De regels worden vanaf 2013 geleidelijk ingevoerd en moeten in 2018 volledig van kracht zijn.

De Belgische financiële instellingen hebben binnen Europa het voortouw genomen om zo snel mogelijk aan de Basel-regels te voldoen: tussen de zomer van 2007 en maart 2012 zijn de passiva (het eigen vermogen, waarvan het aandelenkapitaal deel uitmaakt, aangevuld met vreemd vermogen als bijvoorbeeld spaardeposito's en schulden op de interbancaire markt) van de Belgische financiële instellingen met 28,6% gekrompen. Over dezelfde periode steeg het harde kernkapitaal (geld dat onmiddellijk beschikbaar is, bijvoorbeeld als er verliezen geslikt zouden moeten worden) met 19,3%. Daardoor is de hefboom van de Belgische financiële instellingen gedaald van 31,9 naar 18,3. Financiële instellingen zijn daardoor onmiskenbaar solider dan voor de crisis.

Door de vermindering van de hefboom hebben de banken ook minder behoefte aan financiering via de financiële markten (*wholesale funding*). Dit komt hun liquiditeitspositie ten goede: banken hebben meer geld waarover ze meteen kunnen beschikken om op korte termijn aan hun verplichtingen te voldoen.

De financiering door de financiële markten is afgebouwd van 267 miljard EUR in 2009 tot 182 miljard in 2011.

Tegelijkertijd neemt het aantal deposito's toe. De Belg is traditioneel altijd al een spaarder geweest. Maar de laatste jaren is het bedrag dat uitgezet wordt op de spaarboekjes spectaculair gestegen. In september 2012 stond er

een totaal van 230,2 miljard EUR op de Belgische spaarboekjes. Tegenover eind juni 2007 betekende dat een stijging van 54,7%. Deze depositowerving stelt de financiële instellingen in staat goedkoper kredieten te verlenen en draagt bij tot de stabiliteit van de Belgische financiële instellingen, en van de spaarbanken in het bijzonder. Financiële markten zijn namelijk veel wispelturiger dan spaarders. Een groter aandeel spaardeposito's in vergelijking met interbancaire schulden maakt de bankenbalans dus gezonder.

Toekomstperspectief

De uitdaging voor de toekomst zal erin bestaan om het lagere risicoprofiel en de kleinere schaalgrootte van de Belgische financiële sector te verzoenen met de vraag naar kredieten. Die kredietvraag zou fors kunnen toenemen als de economie zijn tweede adem vindt.

Men kan zich afvragen of het streven naar zo veilig mogelijke banken met een minimum aan risico's de economische groei (werkgelegenheid, kredietverlening, enz.) niet zal fnuiken.

Een toekomstig aandachtspunt zou kunnen zijn dat de Belgische financiële instellingen zich noodgedwongen meer binnen hun landsgrenzen terugtrekken. Die zogenaamde balkanisering of fragmentering van de Europese markt kan de kredietverlening aan Belgische ondernemingen in het buitenland moeilijker maken.

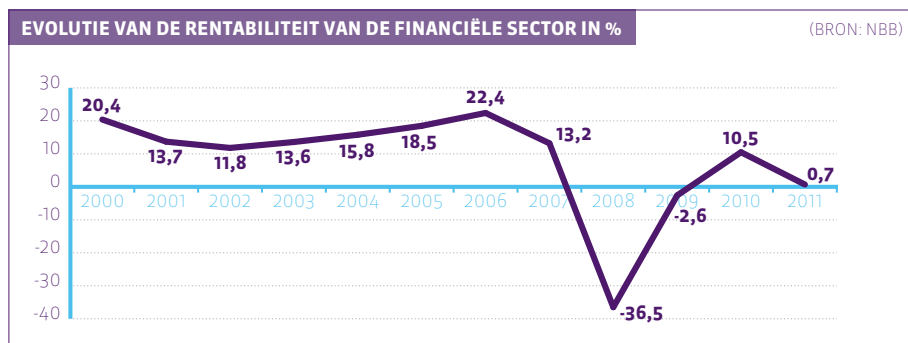
De financiële sector is voorstander van regels die de stabiliteit van de financiële instellingen en het volledige financiële systeem verhogen

(bv. Basel III). De sector vreest echter ook dat kredietfinanciering op lange termijn en leningen voor relatief grote transacties of projecten moeilijker zouden kunnen worden.

In dit veranderd financieel klimaat moeten financiële instellingen met nieuwe en beperktere businessmodellen toch voldoende rentabiliteit blijven genereren. De rentabiliteit op eigen vermogen (ROE) van de Belgische financiële sector is sinds de crisis sterk gedaald. De ROE wordt berekend door de nettowinst te delen door het eigen vermogen van de onderneming. De uitkomst toont aan hoe winstgevend een bedrijf is.

Tijdens de financiële crisis van 2007-2008 is de rentabiliteit van de financiële sector sterk gedaald. Net voor de crisis werden soms ROE-niveaus behaald rond de 20%.

Momenteel draait de financiële sector echter een ROE van 0,7% (cijfer van eind 2011). Het spreekt voor zich dat dit percentage niet houdbaar is. De sector moet zoeken naar een juist evenwicht waarbij duurzame maar leefbare niveaus van ROE centraal staan: een *new normal* van een percentage tussen 8% en 12% lijkt aangewezen.



De bankbalans

Op de balans	
Activa	Passiva
Kredieten <ul style="list-style-type: none"> › Hypotheken › Consumentenleningen › Krediet aan ondernemingen › Krediet aan overheden 	Eigen vermogen <ul style="list-style-type: none"> › Aandelenkapitaal › Enz.
Liquide activa <ul style="list-style-type: none"> › Aandelen, bedrijfsobligaties › Staatsobligaties › Interbankenvorderingen › Enz. 	Vreemd vermogen <ul style="list-style-type: none"> › Deposito's <ul style="list-style-type: none"> > Klantendeposito's > Kasbons › Financiële instrumenten <ul style="list-style-type: none"> > Obligaties > Derivaten › Interbankenmarktfinanciering
Andere activa <ul style="list-style-type: none"> › Vastgoed › Derivaten › <i>Goodwill</i> › Enz. 	
Balanstotaal	Balanstotaal

De maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid van een bank inschatten, is geen eenvoudige opdracht. Een financiële instelling is per definitie een complexe organisatie, en haar rol in de samenleving is niet makkelijk te begrijpen voor wie haar werking niet doorgrondt. Daarom een korte inleiding tot de bankenbalans.

Zoals bij elk bedrijf bestaat de balans van de bank uit twee kanten. Op de linkerkant of ac-

tivakant staan de bezittingen van de instelling. De rechterkant of passivakant geeft de schulden weer. In de jaarrekening staat hieronder de resultaatrekening, die winst of verlies in kaart brengt en aantoont hoe deze ontstaan is.

Op de activakant van een bankenbalans vindt de aandachtige lezer hoeveel leningen de instelling heeft uitgeschreven, welke obligaties hij in portefeuille heeft en hoeveel gestructureerde producten. Ook de waarde van de ge-

bouwen staat erin genoteerd, net als de *goodwill*. Die laatste post probeert, simpel gezegd, een cijfer te plakken op de waarde van minder tastbare bezittingen als de reputatie, het groeipotentieel of het merk. De som van alle activa (en ook van alle passiva) noemt men het balanstotaal.

Op de passivakant staat bovenaan het eigen vermogen (de schulden aan de aandeelhouders). Eigen vermogen is geld waar een bank in principe onmiddellijk over kan beschikken.

Onder het eigen vermogen staat het vreemd vermogen. Hierin zit bijvoorbeeld het spaargeld (deposito's) van de klanten, maar ook het geld dat een bank leent bij de centrale banken en op de financiële markten om zijn balans te financieren. De verhouding tussen het eigen vermogen en het balanstotaal wordt de leverage (hefboom) genoemd. Dit is het aantal keer dat een bank zijn eigen vermogen in de markt heeft uitgezet.

Het balanstotaal van een bank is niet per definitie stabiel – zelfs niet als een bank geen activa bijkoopt of verkoopt. De waarde van de activa is namelijk veranderlijk. Een gebouw kan meer of minder waard worden, de waarde van een merk kan toenemen of afnemen. Volgens de internationale IFRS-boekhoudregels moet een bank die schommelingen in zijn balans doorrekenen voor bepaalde van zijn bezittingen.

Verschuivingen op de activazijde

Grosso modo vinden we aan de activakant van

de bankenbalans drie categorieën 'financiële bezittingen terug.

Langetermijnleningen die tot op vervaldatum in de boeken blijven staan (bijvoorbeeld hypotheken op dertig jaar) zijn volgens de internationale boekhoudregels *hold to maturity*. Dat betekent dat ze aan de aankoopwaarde in de boeken blijven staan tot ze worden uitbetaald. Als, bijvoorbeeld, het huis dat aan de hypotheek gekoppeld is in waarde stijgt of daalt, heeft die waardeschommeling geen enkel effect op het balanstotaal van de bank.

De activa in de tradingportefeuille zijn daarentegen bedoeld om zo snel mogelijk weer te verkopen. Zij staan in de boeken aan de waarde van de dag. Doorgaans is er geen duurzame financiering op de lange termijn vereist om ze in de boeken te houden, omdat ze in principe snel weer worden doorverkocht.

Tussen die twee categorieën zijn er financiële bezittingen die als *available for sale* in de boeken staan. Dat zijn activa die de bank eventueel kan aanhouden tot vervaldatum, maar ook tussentijds kan verkopen. Een belangrijk deel van de activa van Belgische banken (veel overheidsobligaties, bijvoorbeeld) is in de laatste categorie ondergebracht. Zo hebben de financiële instellingen de handen vrij in het geval er een koper opdaagt met een interessant bod.

Bevroren financiële markten

De gevolgen van die keuze zijn tijdens de crisis duidelijk geworden. De marktwaardeschommelingen van, bijvoorbeeld, overheidsobligaties werden (en worden) door de boekhoudregels namelijk meteen zichtbaar in

de boeken van de bank. Als de marktprijs van Spaanse staatsobligaties in elkaar stuikt, of de banken besluiten om hun Grieks staatspapier tot 30% van zijn nominale waarde af te waarderen, creëert dat een probleem voor banken die zulke obligaties in hun *available for sale*-portefeuille hebben staan. Dan daalt de waarde van die obligaties in de activakolom van hun balans, en moet die waardevermindering vervolgens bijgesteld worden vanuit het eigen vermogen van de bank.

Wanneer een bank zijn eigen vermogen wegvreest uit de rechterkant van haar balans, moet ze dat eigen vermogen ook meteen weer aanvullen om aan de kapitaalvereisten te kunnen voldoen en solvabel te blijven. Toen de financiële crisis de bodem onder de aandelenmarkten wegsloeg, was de overheid vaak de enige partij die bereid gevonden kon worden op in het (aandelen)kapitaal van een financiële instelling in moeilijkheden te stappen en zo de tekorten bij te passen die in het eigen vermogen ontstaan waren door de daling van de marktwaarde van de activa.

Maar marktwaarde is per definitie virtueel: ze geeft een prijs weer die de markspelers op één bepaald moment voor een financieel product willen betalen, maar weerspiegelt niet noodzakelijk de reële intrinsieke waarde van zo'n product.

Een gebrek aan kapitaal was echter niet het enige probleem waar bepaalde banken tijdens de crisis mee te kampen hadden. Er doemde ook een ernstig liquiditeitsprobleem op, omdat teveel activa op de lange termijn in de balans geherfinancierd werden met leningen op korte termijn op de financiële markten. Toen

de financiële markten de geldkranen dicht draaiden, brak die hefboom een aantal banken zuur op.

Voor de Basel III-kapitaalregels bedroeg het eigen vermogen van een gezonde bank tussen de 3% en de 6% van het balanstotaal. Dat komt neer op een hefboom tussen de 17 en de 33. Nu de centrale bankiers bij de Bank voor Internationale Betalingen in Basel beslisten om de kapitaalregels voor banken te verstrakken, zal het eigen vermogen in de komende jaren gevoelig opgetrokken en de hefboom afgebouwd worden.

In België is dat al gebeurd. Het balanstotaal van de Belgische financiële sector is de jongste vijf jaar met nagenoeg 30% teruggeschoefd. De afhankelijkheid van de financiële markten is afgenomen en de looptijd van de financiering verlengd. Er valt dus minder te herfinancieren, en de nood om een beroep op de financiële markten te doen, doet zich minder vaak voor.

Hoe verdient een bank haar geld?

In wezen neemt een bank deposito's aan voor de korte termijn, en zet ze die uit in kredieten voor de lange termijn. Banken betalen rente aan de spaarders en ontvangen rente op de kredieten van ontleners. Het verschil, na aftrek van bijvoorbeeld de personeelskosten, tussen de betaalde en de ontvangen rente, bepaalt of een bank verlies of winst maakt.

kredietverlening



Hoe ondersteunt de financiële sector de economie en de samenleving?

De financiële sector ondersteunt de economie en de samenleving. Hij doet dat vooral door krediet te verlenen aan gezinnen, bedrijven en overheden. Zonder deze financiering zou de economische groei in België lager uitvallen.

De financiële sector is kleiner geworden en heeft heel wat activiteiten moeten afbouwen. Daardoor zal de sector in de toekomst vooral toegevoegde waarde genereren via het omzetten van deposito's in kredieten en het aanbieden van betaalsystemen. Dit zal wellicht leiden tot een verminderde toegevoegde waarde.

Na de financiële crisis is de toegevoegde waarde van de niet-financiële sectoren in de economie gedaald. Voor de financiële sector was dit verlies minder uitgesproken. Na een lichte daling in 2008 is de toegevoegde waarde vanaf 2009 opnieuw beginnen te stijgen.

Binnen de industriële sector betekent toegevoegde waarde het verschil tussen de markt-

waarde van een product en de aankoopprijs van de grondstoffen. Binnen de financiële wereld is dit het verschil tussen enerzijds de inkomsten uit dienstverlening en de intresten op kredieten, en anderzijds de rente op deposito's en de financieringen via de financiële markten.

In ruimere zin ligt de toegevoegde waarde van de financiële sector vervat in de mate waarin ze slapend spaargeld omzet in kredieten die de economische groei stimuleren.

In 2011 bedroeg de toegevoegde waarde van de financiële sector in de gehele economie 5,8%. Het aandeel van de financiële sector was zelfs nog groter als we de verhandelbare dienstensector (alle commerciële dienstverleners) als ijkpunt nemen.

Sinds eind 2007 heeft de financiële sector 87,3 miljard EUR bijkomende kredieten verstrekt aan ondernemingen, gezinnen en overheden. Dat betekent dat er voor elke euro aan

spaargeld die erbij kwam, een bijkomende euro in de economie geïnvesteerd werd. Onderzoek aan de KU Leuven wees in 2011 uit dat de financiering van de economie door de banken een half percent aan economische groei heeft gegenereerd. Of met andere woorden, dat de financiële sector goed was voor een vijfde van de totale economische groei die België in 2011 heeft gekend.

Het personeelsbestand is een andere bepalende factor bij het berekenen van de toegevoegde waarde van de financiële sector. Anno 2012 is de sector goed voor 100.000 directe jobs en indirect nog eens voor ongeveer 120.000.

De bruto toegevoegde waarde per werknemer is tussen 2007 en 2010 gestegen met 23,3% tot 160.000 EUR. De financiële crisis en de druk op de rentabiliteit heeft de sector verplicht efficiënter om te gaan met zijn beschikbare middelen. Dit is niet altijd zonder gevolgen voor de tewerkstelling en de werkdruk.

“De financiële sector zal zich voortaan op haar kerntaken moeten toeleveren. Op die manier verzekert ze haar onmisbare schakel in het economisch leven.”

Luc Coene, NBB, september 2012

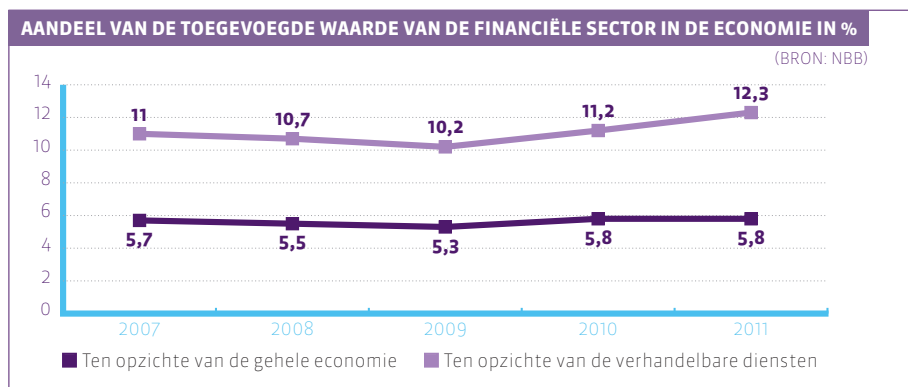
Ingrijpende veranderingen

Sinds het uitbreken van de crisis is het financiële landschap grondig veranderd en heeft de sector aan omvang ingeboet o.a. door de afbouw van de buitenlandse activiteiten, de vele herstructureringen, *deleveraging*, enz.

Het aandeel van *trading* (het verhandelen van financiële producten dat voor de financiële crisis belangrijk was voor de rentabiliteit van de financiële instellingen) in de handelsomzetten is na de crisis gehalveerd. Een recente rondvraag gaf aan dat het aandeel van *proprietary trading* (het handelen voor eigen rekening, een activiteit waarmee Belgische banken zich voornamelijk indekken tegen prijsschommelingen op de financiële markten) in de handelsomzetten van de banken fors gekrompen is in de eerste jaarhelft van 2012. Het speculatieve element van *proprietary trading*, dat de crisis in 2007 en 2008 nog heeft versterkt, is vandaag nog nauwelijks aanwezig binnen de

Belgische financiële instellingen.

Deze ingrijpende veranderingen hebben als gevolg dat de toegevoegde waarde van de sector in de komende jaren in grote mate zal bepaald worden door de transformatiefunctie (het omzetten van spaargelden in kredieten) en het aanbieden van performante betaalsystemen. De toegevoegde waarde zal wellicht lager zijn, de druk op de sector en op de stabiliteit van zijn verschillende takken zal verhogen.



Zal de financiering van goede projecten aan redelijke voorwaarden mogelijk blijven?

De financiële sector is ook tijdens de financiële crisis kredieten blijven verlenen aan gezinnen, ondernemingen en overheden. Er dreigt dan ook geen kredietchaarste voor wie een volwaardig en gezond kredietdossier kan voorleggen.

Toch spreekt de financiële sector enkele bezorgdheden uit voor de toekomst. De nieuwe Europese regelgeving zou een

impact kunnen hebben op de beschikbaarheid en de prijs van de kredieten op de lange termijn. De sector zoekt daarom naar alternatieve financieringsbronnen.

De financiële sector is er zich van bewust dat bij bepaalde ondernemers de perceptie leeft dat krediet schaars is geworden en dat de financiële instellingen striktere eisen opleggen voor wie een lening aanvraagt. De berichtgeving in de media versterkt dit gevoel. Nochtans tonen de cijfers aan dat de financiële instellingen krediet blijven verlenen aan volwaardige en gezonde kredietdossiers.

Sinds 2007 heeft de kredietverlening in België een gestage groei gekend. Zowel de markt van de kredieten aan gezinnen als die van de ondernemingskredieten was eind september 2012 respectievelijk met 30,4% en 19,8% gegroeid tegenover eind 2007. Hiermee werd voor beide takken kredietverlening een historisch hoogtepunt bereikt.

“De kredietverlening houdt goed stand in België, maar voor bepaalde activiteiten zoals exportfinanciering bestaan er wel financieringsuitdagingen. De financiële sector kan hierbij een structurele partner zijn om internationaal ondernemen aan te moedigen.”

Pieter Timmermans, VBO, augustus 2012

Kredietaanvragen

De jongste maanden stabiliseert de markt, vooral wat betreft de kredietaanvragen. Deze vertraging laat zich zowel optekenen bij de kredietverlening aan particulieren als aan ondernemingen, en is onder meer toe te schrijven aan de huidige economische conjunctuur. Op de markt voor het hypotheekair hebben bovendien het schrappen van de overheidsmaatregelen met betrekking tot de groene kredieten, de aangekondigde stopzetting van de fiscale aftrekbaarheid van meerdere energiebesparende maatregelen en de invoering van de BTW-heffing op de notariskosten een remmend effect gehad op de aanvragen.

Strengere eisen

Een studie van Eurostat van oktober 2011 toont aan dat slechts 5,7% van de kredietaanvragen van de KMO's wordt geweigerd. In Ierland is dat 26,6% en in Nederland 22,5%. Daarmee scoort België op drie na het best van alle Europese landen.

De Bank Lending Survey, een bevraging bij de financiële instellingen over hun toekenningsvoorwaarden bij de aanvraag van een krediet, toont aan dat hun toekenningsvoorwaarden tussen 2009 en begin dit jaar niet werden verstrengd. Momenteel is hier echter een kentering merkbaar. In het derde kwartaal van 2012 werden de voorwaarden voor de tweede maal op rij verstrengd (Bank Lending Survey van oktober 2012).

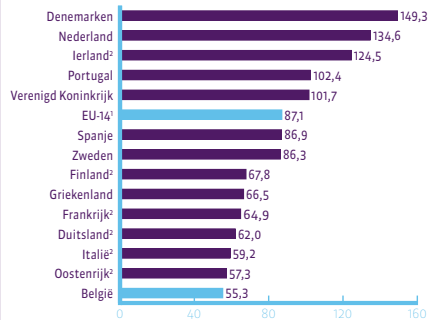
Ook voor de nabije toekomst wordt verwacht dat deze verstrengde voorwaarden aanhouden. Dat zou onder meer het gevolg zijn van

een stijging van hun eigen financieringskost, de algemene economische realiteit, de vooruitzichten voor sommige bedrijfstakken of ondernemingen, de vooruitzichten voor de woningmarkt, de ongunstiger geworden onderpanden en de druk op de marges.

Schuldenlast

De financiële instellingen verlenen niet enkel voldoende kredieten, zij waken ook over een goed evenwicht tussen het toekennen van kredieten en het voorkomen van overmatige schuldenlast. De nauwgezette aandacht voor

EUROPESE VERGELIJKING SCHULDGRAAD GEZINNEN (FINANCIËLE SCHULDEN ALS % VAN HET BBP, 2011)



Bron: Voorstelling en berekeningen Febelfin op gegevens Eurostat
 1. EU-14: ongewogen rekenkundig gemiddelde van de 14 EU-lidstaten opgenomen in deze Europese vergelijking.
 2. Gegevens 2010.

dit evenwicht zorgt ervoor dat België in vergelijking met de andere Europese landen een relatief lage schuldgraad heeft. In 2011 bedroeg de schuld van de gezinnen 55,3% van het bruto binnenlands product (BBP). Het Europese gemiddelde lag toen op 87,1%.

De Belgische consument stort zich niet zo maar in een leningsavontuur. Dat blijkt ook uit het beleningspercentage. Volgens de cijfers van de Nationale Bank van België (NBB) schommelt de verhouding tussen het kredietbedrag en de waarde van het onroerend goed rond de 65% (de zogenaamde quotiteit). Hypothecaire kredieten van meer dan 100% van de waarde van het onroerend goed zijn eerder zeldzaam. Dit bewijst dat de consument eerst zijn eigen spaargeld aanspreekt vooraleer te lenen.

Kostprijs

In september 2012 bedroeg de gemiddelde gewogen interest op nieuwe bankkredieten aan Belgische ondernemingen 2,98%. Hiermee benadert deze interest opnieuw het eerdere historisch laagtepeil van 2,97% dat in juli 2012 werd bereikt.

Zowel particulieren als ondernemingen kunnen in België lenen tegen concurrentieel rentevoeten. De rentevoeten voor alle beschikbare types hypothecaire kredieten en ondernemingskredieten zijn hier een stuk lager dan bijvoorbeeld in Nederland, sommige zelfs tot bijna 2%.

Hertekening financieel landschap

Ondanks de verminderde vraag en de grotere waakzaamheid, is het aantal kredieten blijven stijgen. Dat heeft veel te maken met de hertekening van het financiële landschap. Sinds 2007 hebben de financiële instellingen hun internationale activiteiten afgebouwd en zo de blootstelling van de Belgische financiële sector

aan internationale risico's sterk gereduceerd. Financieringen via de financiële markten werden afgebouwd en er kwamen meer financieringen via de binnenlandse spaarboekjes. Deze veranderingen hebben ervoor gezorgd dat de kredietverlening in België continu kon groeien.

Een gezonde kredietverlening is de motor van een goed draaiende economie. In dat kader uit de financiële sector zijn bezorgdheid rond de Basel III-regelgeving. Die bepaalt onder meer dat de kapitaalsvereisten die aan de financiële instellingen opgelegd worden, ongeveer dubbel zo streng worden tegen 2013. Concreet zal dit betekenen dat het eigen vermogen van de financiële instellingen zal moeten verdubbelen om hetzelfde volume kredieten te kunnen blijven verlenen. In België is op dit moment nog geen onmiddellijk probleem vastgesteld, maar op termijn kan Basel III een impact hebben op de beschikbaarheid en de prijs van de langetermijnkredieten. De financiële sector en de overheid zullen moeten nadenken over oplossingen die de zuurstoftoevoer aan de economie blijvend kunnen garanderen.

Alternatieve financieringsbronnen

Voor de financiering van ondernemingen en projecten op een termijn langer dan zeven jaar, worden alternatieve bronnen onderzocht. De projectobligatie die financiële instellingen reeds bij verschillende autoriteiten hebben aangekaart, is een mogelijk oplossing.

Projectobligaties zijn liquide beleggingen waarmee op voorhand gekende projecten gefinancierd worden. Dat kan bijvoorbeeld de

aanleg van een autosnelweg zijn of de bouw van een ziekenhuis. De sector maakt zich sterk dat er een publiek is dat in duurzame sociale projecten wil investeren. Zowel verzekeraars/pensioenfondsen als particulieren kunnen interesse hebben voor een dergelijk product: de tranche van 1 tot 7 jaar kan worden verkocht aan de particuliere klanten, de tranche van 7 tot 30 jaar aan de verzekeringsmaatschappijen. Het biedt aan de belegger een mogelijkheid tot diversificatie. De realisatie van die projecten kan ook helpen de relance op gang brengen.

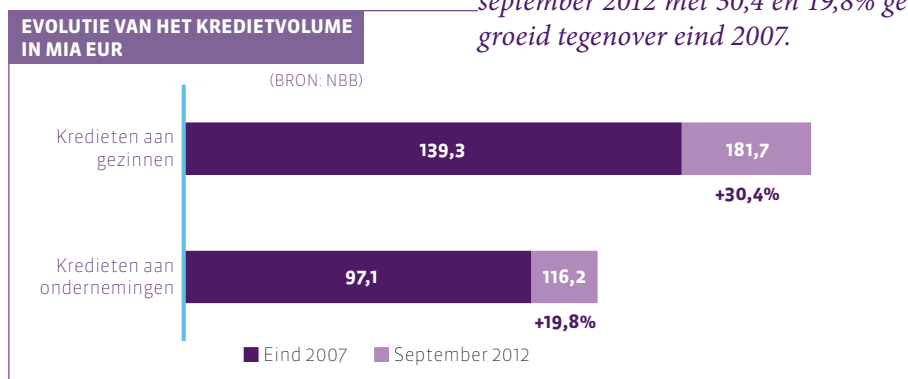
Transparantie en kredietverlening

Belangrijke pijnpunten in de kredietverlening aan ondernemingen is de snelheid waarmee kredietaanvragen afgehandeld worden en de communicatie errond. De jongste maanden is gebleken dat de weinige ondernemers aan wie een krediet geweigerd wordt, graag willen weten waarom die weigering werd uitgesproken.

Daarom engageerden de financiële instellingen zich in het dialoogplatform 'Financiering van Ondernemingen', een overleggroep van financiële instellingen en ondernemingen binnen Febelfin, om binnen de veertien bankwerkdagen een antwoord te geven op een goed gedocumenteerde kredietaanvraag.

Zowel voor de particuliere kredieten als voor consumentenkredieten zijn het toekennen van een krediet en de bijhorende criteria trouwens streng gereguleerd. De criteria staan beschreven in de 'principes om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken'. Voor de ondernemingskredieten is er de 'gedragscode tussen banken en ondernemingen in het kader van de kredietverlening'.

De financiële sector neemt wel dege-lijkelijk zijn rol van financierder van de economie op. Zowel de markt van de kredieten aan gezinnen als die van de ondernemingskredieten was eind september 2012 met 30,4 en 19,8% gegroeid tegenover eind 2007.



Hoe stimuleert de financiële sector de Belgische export?

De financiering van de exportactiviteiten van Belgische KMO's is een belangrijk onderdeel van de zakenbankactiviteiten van Belgische financiële instellingen.

Mede dankzij de vlotte manier waarop financiële instellingen ondernemingen financieren, is de Belgische export fors gestegen in 2011. In de toekomst zal de financiële sector evenwel blijvende aandacht moeten hebben voor de nieuwe internationale regels en de mate waarin zij impact kunnen hebben op de exportfinanciering.

De Belgische economie leeft sterk van de export. Volgens cijfers van het Agentschap Buitenlandse Handel, een federale overheidsdienst, werd er in 2011 voor 343,4 miljard EUR vanuit België geëxporteerd. Dat is 10% meer dan in 2010, wat aangeeft dat de Belgische uitvoer nauwelijks onder de staatschuldencrisis van 2011 te lijden heeft gehad. De Belgische buitenlandse handel deed het in 2011 zelfs beter dan voor de bankencrisis van 2008.

Dat is zeker voor een deel te danken aan de vlotte manier waarop financiële instellingen ook tijdens de crisis ondernemingen bleven financieren. Het volume aan uitstaande kredieten aan bedrijven is sinds de crisis van 2008 met 19,8% gestegen van 97,1 naar 116,2 miljard EUR. De financiering van de exportactiviteiten van Belgische KMO's is daarom ook een belangrijk onderdeel van de zakenbankactiviteiten van Belgische financiële instellingen.

Zakenbankieren heeft in België weinig te maken met het zogenaamde speculeren dat zo wordt verguisd. Belgische zakenbanken zoeken geld bij elkaar voor grote projecten,

“Als een hogere risicodekking exportkredieten duurder maakt, zou dat de kmo's treffen.”

Steven Vanackere in De Tijd van 3 mei 2012

brenge bedrijven naar de beurs of adviseren ondernemingen over hoe ze zich optimaal kunnen financieren. De financiering van exportactiviteiten hoort daar uiteraard ook bij. De zogenaamd speculatieve activiteiten die een belangrijk deel van de activiteit van Amerikaanse zakenbanken uitmaken, komen in België amper nog voor.

Regulering

Maar zelfs het traditionele zakenbankieren van de Belgische banken dreigt onder druk te komen. In het kader van de omzetting van Basel III stelt de Europese Commissie voor dat banken meer kapitaal moeten reserveren voor hun handelsfinanciering. Deze hogere risicodkking zal er waarschijnlijk voor zorgen dat de exportkredieten duurder zullen worden. Tijdens de Ecofin-vergadering van 2 mei 2012 kon minister van Financiën Steven Vanackere wel bekomen dat er wellicht een soepeler risicoweging komt voor exportkredieten. Op die manier kunnen internationaal gerichte ondernemingen blijven genieten van een exportfinanciering die betaalbaar blijft. Samen met minister van Financiën Steven Vanackere en Vlaams minister-president Kris Peeters werkt de sector volop initiatieven uit om dat te kunnen garanderen.

Ondersteunende initiatieven

Ook het Platform Financiering van Ondernemingen, het dialoogplatform van de financiële sector dat het vertrouwen van ondernemers in de sector wil versterken, vertrekt vanuit het principe dat exportfinanciering nodig is om ons welvaartspeil te behouden. Het Platform onderzoekt hoe financiering van export gefa-

ciliteerd kan worden en welke regelgeving een bedreiging kan vormen. Zeker met de nieuwe internationale bankenregels is dit een belangrijk aandachtspunt.



DEUGDELIJK BESTUUR



IMPACT VAN HET BELEID



sameengevat

- Volgens de Europese Banken Autoriteit doet België het goed op het vlak van *corporate governance*.
- Sinds de financiële crisis is de aandacht voor **efficiënt risicobeheer** gestaag toegenomen.
- De meeste financiële instellingen bieden **vormingen** en *e-learning*s aan over hun risicoprocedures.
- De financiële sector stelt zijn beleid af op **economische, sociale, ethische** en **ecologische factoren**.

- Verschillende financiële instellingen limiteren hun **financiering** voor bepaalde sectoren. Ondernemingen in controversiële sectoren vragen een andere aanpak qua kredietbeslissingen.
- Ethisch handelen is een **strategische prioriteit** voor elke financiële instelling.
- Binnen een sterke economie neemt tewerkstelling een centrale plaats in. Vandaag geeft de financiële sector werk aan ongeveer **100.000 mensen** en staat hij indirect in voor ongeveer **120.000 banen**.
- In 2011 hebben de financiële instellingen **3.831 meldingen** gedaan van verdachte transacties.

financiële



STABILITEIT

Hoe wordt deugdelijk bestuur naar de financiële sector vertaald?

*Deugdelijk bestuur wordt ook wel eens **corporate governance** genoemd. Het begrip omvat alle processen en reglementeringen die betrekking hebben op de manier waarop een onderneming intern bestuurd en gecontroleerd wordt.*

Wie deugdelijk bestuur zegt, denkt meteen aan de aandeelhouders van een bedrijf, de directie en de raad van bestuur als belangrijkste actoren. Maar ook de werknemers van een onderneming, de leveranciers, de klanten, het milieu of de maatschappij in de breedste zin van het woord zijn belangrijke elementen in het corporate governance-verhaal. Voor de financiële sector is dat niet anders.

De financiële crisis van 2007-2008 heeft tal van tekortkomingen blootgelegd in de manier waarop bepaalde financiële instellingen wereldwijd bestuurd werden. Ook het toezicht op de instellingen en het reglementair kader bleken tekort te schieten. Zo hadden bepaalde financiële instellingen te weinig aandacht voor de risico's op termijn en waren zij te groot in verhouding tot hun eigen vermogen. Eind juni 2007 had de Belgische financiële sector een balanstotaal (totaal van bezittingen of activa) van 1.595,2 miljard EUR. Het eigen vermogen bedroeg slechts 48,5 miljard EUR.

Daarnaast heerste de overtuiging dat, zeker op het internationale financiële toneel, de remuneratiepolitiek het risicogedrag eerder stimuleerde dan inperkte.

Een deugdelijk bestuur geeft prioriteit aan een goed risicobeheer. De jongste jaren werden heel wat initiatieven en regelgevingen uitgewerkt om ondernemingen tot een beter deugdelijk bestuur en een beheerster risicogedrag aan te zetten. Die tendens is niet enkel waarneembaar in de financiële sector maar bij alle mogelijke sectoren in binnen- en buitenland.

Enkele voorbeelden voor de financiële sector:

> De Basel III-richtlijnen⁴ hebben ervoor gezorgd dat de Belgische financiële sector zijn passiva (het eigen vermogen zoals aandelenkapitaal + het vreemd vermogen zoals deposito's en schulden op de interbancaire

markt) met meer dan een kwart heeft afgebouwd van 1.595,2 miljard EUR eind juni 2007 naar 1.139,4 miljard EUR eind maart 2012. Over dezelfde periode heeft hij zijn eigen vermogen opgetrokken met bijna 20% (van 48,5 miljard EUR naar 57,8 miljard EUR).

> In het federaal regeerakkoord van 1 december 2011 werd vastgelegd dat bestuurders en leden van directiecomités bij de financiële instellingen die overheidssteun genoten hebben, geen recht hebben op aandelenopties, gratis aandelen, bonussen of enig ander voordeel. Er wordt ook op toegezien dat het verloningsbeleid van die instellingen aan langetermijnresultaten wordt gekoppeld. Een aantal instellingen heeft bijvoorbeeld op vrijwillige basis zogenaamde *claw back*-systemen ingevoerd: leden van het directiecomité en bepaalde senior managers krijgen eventuele bonussen niet enkel gespreid in de tijd uitbetaald, maar de vergoedingen kunnen ook teruggevorderd worden als de resultaten op de lange termijn ze niet blijken te rechtvaardigen.

> Op 27 september 2011 publiceerde de Europese Banken Autoriteit (EBA), de toezichthouder op de financiële instellingen in de EU, haar *Guidelines on Internal Governance*. Daarin staat onder meer dat er binnen elke kredietinstelling interne controleprocedures moeten bestaan voor het identificeren, beheren en rapporteren van risico's. Op 19 december 2011 maakte diezelfde EBA een document wereldkundig waaruit blijkt dat België de uitgevaardigde richtlijnen goed naleeft.

4. De Basel III-regels leggen op dat banken veel meer kapitaal en liquiditeit moeten aanhouden tegenover hun uitstaande beleggingen. De regels worden vanaf 2013 geleidelijk ingevoerd en moeten in 2018 volledig van kracht zijn.

> De financiële instellingen leveren belangrijke inspanningen om een beter risicobeheer te installeren en om de ethiek in het beslissingsproces nog te verhogen. Zo bestaat Febelfin Academy, het opleidingsinstituut van de financiële sector, speciale aandacht aan ethische argumenten bij besluitvorming. De cursus 'Integriteitsmanagement: Voor een gezonde bedrijfsvoering' is daar een mooi voorbeeld van. Ethische principes zijn bovendien meer dan ooit cruciale onderdelen in interne opleidingen die medewerkers van financiële instellingen verplicht en herhaaldelijk moeten volgen.

Deugdelijk bestuur in de EU

Febelfin vertegenwoordigt de Belgische financiële instellingen in verschillende Europese overleggroepen over deugdelijk bestuur. Febelfin zat in september 2010 rond de tafel toen de Europese Commissie debatteerde over *Corporate Governance in the Financial Institutions*. De federatie werkte in juli 2011 ook mee aan de *Green Paper on the EU Corporate Governance Framework*, waarin het reglementair kader voor deugdelijk bestuur bij banken beschreven staat.

Op basis van onder meer die initiatieven werkt de Europese Commissie een actieplan uit rond *corporate governance*. Een van de aanbevelingen zou zijn dat alle EU-lidstaten een orgaan moeten hebben dat nagaat of opgelegde regels rond deugdelijk bestuur goed worden nageleefd. Begin 2013 zal het actieplan bekend gemaakt worden. Verwacht wordt dat de Commissie op basis van haar plan een reeks bijkomende wetgevende initiatieven zal uitwerken.



78%

van de banksector (8 van de 19 bevraagde financiële instellingen) neemt in zijn raden van bestuur (en/of comité's) méér onafhankelijke, externe bestuurders op dan wettelijk vereist. Zo worden belangenconflicten en machtsmisbruik tegengegaan.

Geeft de sector genoeg terug voor de verkregen steun?

De overheden hebben de financiële sector gered om te vermijden dat de Belgische economie de adem afgesneden zou worden en de spaargelden van de burgers in gevaar zouden komen. De sector heeft hierdoor zijn primaire taken kunnen verderzetten: het verlenen van krediet, het aanbieden van betaalsystemen en het zorgen voor tewerkstelling. Een deel van de overheidssteun wordt ondertussen terugbetaald tegen een hoge intrestvoet.

De overheden hebben tijdens de financiële crisis 20 miljard EUR gepompt in kapitaalsverhogingen bij financiële instellingen in moeilijkheden. Er werden bovendien garanties geboden waardoor de liquiditeitsnoden (met andere woorden de mate waarin aan betalingen op korte termijn kunnen worden voldaan) van een aantal financiële instellingen overbrugd konden worden en de spaargelden van de Belgische spaarders beschermd konden worden. Een deel van die bijdragen wordt momenteel terugbetaald via een penaliserende intrestvoet tot 8%. Deze uitzonderlijk hoge intrestvoet heeft als onbedoeld gevolg dat er, in het huidige economische klimaat, onrealistische rendementen worden gevraagd van de betrokken financiële instellingen.

Vrijwaren financieel systeem

De financiële inspanningen van de overheden hadden niet zozeer als doel om de financiële instellingen overeind te houden, maar vooral om het financiële systeem te vrijwaren en de economie draaiende te houden. Die doelstellingen zijn ook effectief verwezenlijkt. De financiële sector kon zijn taken in het kader van de kredietverstrekking en de betaalsystemen verder zetten. Bovendien bleef hij zijn rol als belangrijke werkgever spelen.

Sinds eind 2007 heeft de financiële sector 87,3 miljard EUR bijkomende kredieten verstrekt aan ondernemingen, gezinnen en overheden. Die kredieten dragen onverminderd bij tot de economische groei. Onderzoek aan de KU Leuven in 2011 wees uit dat de financiële sector goed was voor een vijfde van de totale economische groei die België vorig jaar heeft gekend.

Betaalsystemen spelen een belangrijke rol in de goede werking van onze economie. Innovatief en veilig betaalverkeer zijn van cruciaal belang. De financiële sector heeft dit betaalverkeer te allen tijde gewaarborgd, ook na het uitbreken van de crisis.

Tewerkstelling neemt een centrale plaats in binnen een sterke economie. Vandaag verschaft de financiële sector werk aan ongeveer 100.000, veelal hoog opgeleide, mensen. Daarnaast is de sector ook goed voor ongeveer 120.000 indirecte jobs. Het tewerkstellingsklimaat staat echter onder druk. De financiële sector kampt met een hoge werkdruk en een rigide imago waardoor hij het moeilijk heeft om nieuwe krachten te rekruteren en aan boord te houden.

Bijdragen

De financiële sector draagt de jongste jaren nog meer dan vroeger bij tot de Schatkist. In 2011 betaalde de sector voor 2,3 miljard EUR vennootschapsbelasting, roerende voorheffing, BTW, enz.

Bovenop de reguliere belastingen, die voor alle ondernemingen gelden, worden er aan de financiële sector specifieke bijdragen gevraagd. De niet-afrekbare BTW voor financiële instellingen en de bankenheffing zijn hier voorbeelden van. De bankenheffing bestaat uit vier componenten: de bijdrage voor depositobescherming (DGS) aan het bijzonder Beschermingsfonds, de bijdrage voor fiscale stabiliteit (FSC), de abonnementstaks op de gereglementeerde spaardeposito's en de jaarlijkse taks op kredietinstellingen. De financiële instellingen betalen in 2012 een bedrag van 1,3 miljard EUR voor de totale bankenheffing.

“We moeten ons deel van de verantwoordelijkheid opnemen en mee vorm geven aan verandering. Tegelijkertijd moeten we de eer van het bankiersschap benadrukken.”

Etienne De Callataÿ, Bank Degroef, september 2012

Bemiddelaar

De financiële sector heeft als bemiddelaar tussen de financiële en economische actoren, de burgers en de overheden een belangrijke rol te spelen op fiscaal vlak. Hij staat in voor het merendeel van de financiële stromen. Vanuit die rol faciliteert hij het innen van een aantal belastingen, bijvoorbeeld het inhouden van de roerende voorheffing of de bedrijfsvoorheffing. In totaal wordt een bedrag van 2,5 miljard EUR geïnd wordt via de financiële sector.

Steeds vaker worden de financiële instellingen opgeroepen om de fiscus te helpen bij het innen van de diverse heffingen.

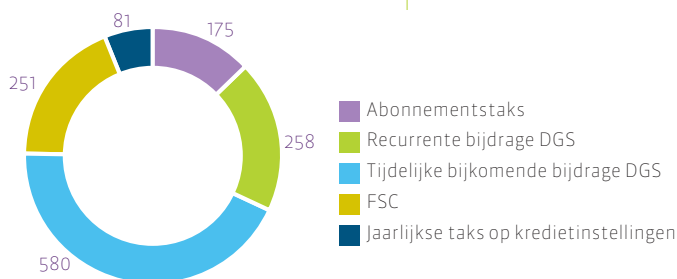
De jongste jaren is er ook meer informatie-uitwisseling tussen de financiële sector en de fiscus voor fiscale doeleinden. Die uitwisseling gebeurt automatisch (bijvoorbeeld burgers die verplicht worden om hun buitenlandse rekeningen aan te geven bij de Nationale Bank van

België) of op vraag van bevoegde instanties (bijvoorbeeld opheffing van het bankgeheim bij vermoeden van fraude).

De financiële sector werkt momenteel enkele voorstellen uit om de procedures hieromtrent te vereenvoudigen.

SAMENSTELLING BANKENHEFFING IN 2012 IN MIO EUR

(BRON: FEBELFIN/NBB)



risicobeheer



Welke impact zullen de nieuwe regels op de sector hebben?

De financiële crisis heeft ertoe geleid dat er diverse, bijkomende regelgeving werd opgelegd aan de financiële instellingen. Hierdoor moeten de instellingen veiliger, en in vele gevallen kleiner, worden en moet de consument kunnen genieten van een betere bescherming. De financiële sector juicht deze nieuwe regelgeving toe, maar vraagt aandacht voor de impact op de financiële dienstverlening, en in het bijzonder op de kredietverstrekking.

“Sterkere kapitaalregels vormen de hoeksteen van een stabielere bancaire systeem.”

Ivan Van De Clout, Itinera, september 2012

De financiële sector lag de voorbije jaren onder vuur. Er werden de financiële instellingen onverantwoorde risico's verweten, net zoals planning op te korte termijn en te grote hefboomen⁵.

De crisis bracht in 2008 verscheidene financiële instellingen in financiële ademnood. Ze moesten de afwaardering van hun activa (uitgezette kredieten, aandelen, bedrijfsobligaties, vorderingen op de interbancaire markt)⁶ bijpassen vanuit het eigen vermogen. Vervolgens werden ze gedwongen dit eigen vermogen op te krikken. Door de financiële crisis en bevroren markten was dit alleen mogelijk met steun van de overheid.

Kapitaalsvereisten: Basel III

Ook het regelgevend kader kwam door de crisis onder vuur te liggen. De Basel II-regels, die de soliditeit van het financiële stelsel moesten waarborgen, bleken niet afdoende.

Verscheidene instellingen die perfect aan alle regels voldeden gingen toch aan het wankelen toen de crisis op kruissnelheid kwam.

De Bank voor Internationale Betalingen in Basel (BIS), waar op gezette tijden de gouverneurs van de centrale banken de stabiliteit van het financiële stelsel bespreken, kwam al snel met voorstellen om het regelgevend kader aan te scherpen en zo de stabiliteit van de balansen van de financiële instellingen op te krikken. De Basel III-regels, die in verschillende fases geïmplementeerd worden tussen 2013 en 2018, moeten de hefboom op het eigen vermogen van financiële instellingen verkleinen en hun financiering verstevigen. Dat zou hun balans zowel kwantitatief als kwalitatief moeten versterken.

De Basel III-regels worden in Europees recht omgezet via het zogenaamde CRD IV-pakket. Dat zal van toepassing zijn op alle kredietinstellingen en beleggingsondernemingen in de Europese Unie.

Hoewel de financiële sector voorstander is van de Basel III regels, zal het een uitdaging zijn om de kapitaalregels te blijven verzoenen met de groeiende (maatschappelijke) vraag naar

5. De leverage of hefboom geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen van een financiële instelling en haar balanstotaal. Een instelling die overleveraged is, heeft dus te weinig kapitaal in verhouding tot haar totale balans.

6. Uitgezette kredieten, aandelen, bedrijfsobligaties, vorderingen op de interbancaire markt.

kredieten op langere termijn, bijvoorbeeld om grote projecten zoals de bouw van ziekenhuizen te financieren. Zeker wanneer de economie opnieuw aanzwengelt, en de vraag naar leningen fors zal stijgen, zal het voor financiële instellingen niet gemakkelijk worden om hun rol als financier van de economie, binnen het Basel III-kader, te blijven vervullen. Indien de financiële instellingen te veel moeten afbouwen, zal dat rechtstreeks effect hebben op hun toegevoegde waarde en de mate waaraan ze aan de vraag naar kredietverlening kunnen voldoen.

Consumentenbescherming: MiFID

Basel III is niet de enige regelgeving die impact heeft op maatschappelijke rol van de financiële instellingen. Vier jaar na het ontstaan van beleggingsrichtlijn MiFID I, heeft de Europese Commissie in oktober 2010 deze regels verscherpt in MiFID II. De *suitability test* die aangeeft of een beleggingsproduct al dan niet strookt met het beleggersprofiel van een klant, moet bijvoorbeeld voortaan elk jaar worden afgelegd. Ook als het beleggersprofiel van de klant in de tussentijd niet is veranderd.

Toezicht

Het toezicht op de banken is de jongste tijd ingrijpend gewijzigd. N.a.v. de Twin Peaks-wetgeving, die de architectuur voor het toezicht in België uittekent, kan de toezichthouder (NBB) bijv. strategische beslissingen van systeembanken blokkeren, als gevreesd wordt dat die de financiële stabiliteit in het gevaar zouden kunnen brengen.

Ook op Europees niveau zitten er nog een aantal nieuwe initiatieven in de pijplijn. Eén daarvan voorziet in de creatie van een Europese bankenunie die onder het toezicht van de Europese Centrale Bank zou vallen. Dat zal het toezicht op de banken in Europa eenvoudiger maken.

De bankenunie zou over één depositogarantiesysteem beschikken en op een gelijkvormige manier financiële instellingen in moeilijkheden ontmantelen, onder meer met behulp van een op voorhand opgesteld banktestament.

De voorstellen rond crisismanagement laten de autoriteiten toe om in een vroeg stadium in te grijpen als een bank in de problemen komt. Ook moeten ze bewerkstelligen dat, als de bank niet meer te redden blijkt, de kosten voor herstructurering en afwikkeling afgewenteld kunnen worden op de eigenaars van de bank en op haar schuldeisers (aandeelhouders, obligatiehouders, enz.) in plaats van op de belastingbetaler.

Het Europese DGS-systeem moet ervoor zorgen dat de spaargelden van de Belgische burgers gewaarborgd blijven wanneer een bank in de problemen komt. Voor de crisis waren de spaargelden gewaarborgd tot 20.000 EUR. Nu is dat bedrag opgetrokken tot 100.000 EUR. Om deze bedragen te kunnen waarborgen, moeten de financiële instellingen uiteraard hogere DGS-bijdragen betalen.

Binnen de creatie van een Europese bankenunie wordt momenteel gewerkt aan een systeem dat alle nationale DGS-regelingen gelijkschakelt. Het is dus oppassen voor nationale regelingen die kunnen indruisen tegen de internationale regelgeving. De financiële

wereld is per definitie internationaal. Hij wordt bij voorkeur dan ook internationaal en op een coherente manier gereguleerd. Die redenering gaat in het Belgische financiële landschap nog meer op dan elders. Het Belgische landschap is namelijk zeer gediversifieerd, en 82% van de instellingen heeft haar hoofdzetel in het buitenland. Regelgeving die louter met nationale overwegingen rekening houdt, zou daarom wel eens een omgekeerd effect kunnen sorteren.

Het concept van een bankenunie biedt ook een andere kijk op de veiligheid van financiële instellingen. De optimale grootte van een financiële instelling wordt vandaag voornamelijk getoetst aan de nationale begroting en het bruto binnenlands product (bbp) van het land waar de instelling toe behoort. De Europese bankenunie zal de financiële instellingen van de nationale begrotingen en bbp's loskoppelen. De vraag kan zich dus stellen of we de optimale grootte van een bank sowieso niet aan andere criteria moeten toetsen.

Afbouw balansen Belgische financiële sector

De Belgische financiële instellingen hebben hun balansen fors versterkt, vooral dankzij de afbouw van hun buitenlandse activiteiten. Eind maart 2012 hadden zij hun hefboom met 41,4% afgebouwd ten opzichte van eind juni 2007. Tegelijkertijd hebben ze hun eigen vermogen opgetrokken met 19,3% en hun passiva met meer dan een kwart gereduceerd. De Belgische financiële sector lijkt dus klaar om aan de nieuwe Basel III-regels te voldoen.

BELGIË NEEMT HET VOORTOUW BIJ DELEVERAGING – VERANDERINGSPROCES			
	Totale passiva Belgische banksector (in miljarden EUR)	Totaal eigen vermogen Belgische banksector (in miljarden EUR)	Leverage (in eenheden)
Eind juni 2007	1.595,2	48,5	31,9
Eind maart 2012	1.139,4	57,8	18,3
Evolutie in %	-28,6%	+19,3%	-41,4%


**België gaat snel
 vooruit in het
 deleveraging-proces**

Zijn de risico's die de banken nemen maatschappelijk verantwoord?

De definitie van risicovol gedrag is niet altijd gemakkelijk te bepalen. Het staat vast dat elke financiële instelling zal streven naar een zeker rendement om haar dienstverlening ten volle te kunnen uitvoeren en om een duurzame groei te realiseren. Hoe hoger ze mikt qua rendement, hoe meer risico's ze zal moeten nemen.

Sinds 2008 is de aandacht voor een efficiënt risicobeheer gestaag toegenomen. In de eerste plaats omdat de regelgeving rond en de controle op het risicobeheer fors is aangescherpt. Sinds de invoering, in 2006, van het Basel II-akkoord over de kapitaalvereisten voor financiële instellingen besteden de toezichhouders steeds meer aandacht aan het risicoprofiel of de zogenaamde *risk appetite* van krediet- en beleggingsinstellingen. Deze toezichhouders proberen het risicoprofiel van een instelling zorgvuldig in kaart te brengen en de kwaliteit van het risicobeheer op te drijven.

De Nationale Bank van België (NBB), een van de twee Belgische toezichhouders, heeft daarvoor een reeks instrumenten ontwikkeld. Zo is er bijvoorbeeld het *Internal Capital Adequacy Assessment Process* of ICAAP. De ICAAP stelt elke instelling in staat een intern kapitaalbeoordelingsproces uit te werken en kapitaal doelstellingen vast te leggen die aansluiten bij haar risicoprofiel en bij de kwaliteit van haar interne controles. Die interne controles zijn in handen van de effectieve leiding van een bank of beleggingsonderneming. Die moeten hun beoordeling van de interne controle aan de NBB rapporteren.

De financiële instellingen hebben de jongste jaren fors geïnvesteerd in een beter risicobeheer, scherpere interne controles en betere rapportage.

Het aantal personeelsleden in het departement Risk, dat risico's identificeert, beoordeelt en beheert, is tussen 2008 en 2011 met een kwart (24%) gestegen. Het aantal mensen in Compliance, de afdeling die er op toeziet dat alle regels binnen de instelling gerespec-

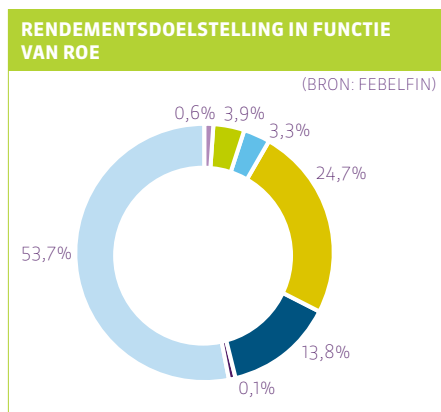
teerd worden, nam zelfs met 70% toe. Alleen in het departement Audit, dat instaat voor de controle achteraf, verminderde het aantal personeelsleden met 15%. Het totale personeelsbestand in de drie departementen is bij de vier grootbanken gestegen van 978 in 2008 tot 1.178 in 2011, een toename met 21%. Deze cijfers wijzen erop dat de instellingen er bewust voor gekozen hebben om meer de focus te leggen op preventie in plaats van controle na de feiten, en dat ze daar ook fors in investeren.

Wat is risicovol gedrag?

De definitie van risicovol gedrag is niet altijd gemakkelijk te bepalen: welke politiek kan omschreven worden als risicovol en welke niet? Voor 2007 heerste de illusie dat een nul-risico mogelijk was, bijvoorbeeld voor leningen aan overheden. De gebeurtenissen van de jongste jaren hebben echter aangetoond dat zogezegde veilige en risicoloze beleggingen toch een zeker risico kunnen inhouden.

De financiële crisis heeft er wel voor gezorgd dat de financiële instellingen meer aandacht schenken aan de kwaliteit van hun risicobeheer. Hiermee willen ze vermijden dat dezelfde problemen zich opnieuw voordoen.

Meer dan de helft van de sector (54% of 7 van de 19 bevroegde instellingen) bepaalt zijn doelstellingen niet meer op basis van Return on Equity. 38% (6 van de 19 bevroegde instellingen) stelt zich doelstellingen van boven de 12%. Deze doelstelling is sterk ingegeven door het internationale karakter van de Belgische financiële sector. 82% van de instellingen heeft haar hoofdzetel in het buitenland en voelt dan ook een grotere druk van de financiële markten en haar buitenlandse aandeelhouders om een hoger rendement te behalen. Het spreekt voor zich dat hoe hoger de rendementsdoelstelling ligt, hoe meer risico er waarschijnlijk wordt genomen om dit rendement te behalen.



- Tussen 5% en 8%
- Tussen 8% en 10%
- Tussen 10% en 12%
- Tussen 12% en 14%
- Tussen 14% en 16%
- 16% en boven
- Niet van toepassing

Bevraging banken-leden mei 2012

Hoe identificeren en communiceren de banken hun risico's?

Elke financiële instelling is zelf verantwoordelijk voor de manier waarop ze haar risico's identificeert en erover communiceert.

Alle instellingen hebben een open structuur en duidelijke processen om risico's te identificeren. Dit gebeurt steeds in dialoog met het topmanagement.

Identificatie

Bijna elke financiële instelling heeft een uitgeschreven *risk charter* waarin de houding van de instelling tegenover het nemen van risico's beschreven staat. 75% van de sector (14 van de 19 bevraagde instellingen) publiceert dit *charter* systematisch op intranet en verstuurt het vaak via e-mail. Enkele instellingen gaan nog een stap verder en bieden vormingen (72% van de sector of 10 van de 19 bevraagde instellingen) en/of *e-learning*s (61% van de sector of 8 van de 19 bevraagde instellingen) aan over hun *risk charter*. Vaak zijn zulke vormingen of *e-learning*s verplicht voor de personeelsleden.

Ook Febelfin Academy, het opleidingsinstituut van de financiële sector, biedt verschillende cursussen aan rond risicobeheer. Een paar voorbeelden: Basel II en de overgang naar Basel III, Enterprise Risk Management, Financial Risk Management of Professional Certificate in Risk Management.

“Als een instelling haar gedragslijn voor de aanpak van risico's elk jaar van onder het stof haalt om ze in een handomdraai aan te passen, dan is dat verloren moeite. Die gedragslijn mag geen dode letter blijven, maar moet als leidraad dienen voor alles wat ze doet.”

Ernst & Young, Progress in financial services risk management, 2012

Binnen de financiële instellingen worden risico's voortdurend gemonitord en geïdentificeerd. Alle bevroagde instellingen hebben een open structuur en duidelijke processen om risico's te identificeren – in dialoog met het topmanagement. Hierbij wordt meestal gebruik gemaakt van kwantitatieve analyses van informatie gebaseerd op wiskundige risicomodellen. In 51% van de sector (8 van de 19 bevroagde instellingen) worden ook externe experts geconsulteerd om risico's te kunnen identificeren.

Communicatie

Bij alle bevroagde instellingen communiceren het topmanagement, de business lines en de risk managers met elkaar op een doorzichtige manier over de identificatie en de opvolging van risico's. Bijna alle bevroagde instellingen hebben het ook over risicometingen. 13 van de 19 bevroagde instellingen (96% van de sector) hebben een risicocomité dat opereert op het niveau van de Belgische raad van bestuur. In drie vierden van die risicocomités zitten externe, onafhankelijke leden en in sommige gevallen is dit zelfs een meerderheid.

78% van de banksector (8 van de 19 bevroagde financiële instellingen) neemt in zijn raden van bestuur (en/of comités) méér onafhankelijke, externe bestuurders op dan wettelijk vereist. Belangenconflicten en machtsmisbruik worden op die manier tegengegaan. Het is belangrijk dat deze onafhankelijken ook over alle relevante informatie beschikken om hun job naar behoren te kunnen uitvoeren.



ethisch



ONDERNEMEN

Doet de sector aan maatschappelijk verantwoord ondernemen?

De financiële sector stemt zijn beleid af op zowel economische, sociale, ethische en ecologische factoren. Hoe die strategie er juist uitziet, is echter voor elke financiële instelling anders. Wat wel gelijk loopt voor elke instelling, is dat de volledige organisatie achter de strategie moet staan en bij elke beslissing ethiek en integriteit voorop stelt.

Bedrijven die maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), beter bekend als corporate social responsibility (CSR), hoog in het vaandel dragen, richten zich niet alleen op economische prestaties maar werken met respect voor sociale, ethische en ecologische factoren. Maatschappelijke verantwoordelijkheid staat centraal.

Onder impuls van de regelgeving rond deugdelijk bestuur hebben verschillende financiële instellingen hun eigen strategie ontwikkeld om CSR in hun beleid te integreren. Voor elke instelling is die verschillend met eigen accenten en een mix van uiteenlopende CSR-elementen. Een constante voor elke instelling is dat de uitgestippelde strategie moet gedragen worden door de hele organisatie en dat bij elke beslissing ethisch en integer handelen voorop staat.

71% van de sector (11 van de 19 bevroegde instellingen) hanteert specifieke procedures om de maatschappelijke en ecologische risico's van de beslissingen te evalueren. Die procedures komen tot stand in overleg met het topmanagement, de werknemers en hun vakbonden,

klanten, commerciële partners, investeerders en niet-gouvernementele organisaties (ngo). Op die manier worden de risico's van bepaalde beslissingen snel duidelijk.

Om te slagen moet de CSR strategie doordringen in alle geledingen van het bedrijf en moet iedereen ethisch en integer handelen. Iederen hiervoor sensibiliseren en stimuleren is de opdracht van de CSR-manager.

Bij 90% van de sector (9 van de 19 bevroegde instellingen) is er zo'n specifieke manager aangesteld. In 1,4% van de sector (4 van de 19 bevroegde instellingen) rapporteert de CSR-verantwoordelijke rechtstreeks aan de CEO. Hierdoor kan hij zijn invloed laten gelden

“Dit rapport geeft een goed overzicht van hoe de sector de maatschappelijke verantwoordelijkheid opneemt. Dit is uitermate belangrijk voor een sector die de laatste jaren aan geloofwaardigheid heeft ingeboet. Vooral omdat deze sector een kritieke rol speelt in onze economie. Ik hoop dat dit rapport verder uitgediept kan worden in de toekomst en aangevuld kan worden met concrete doelstellingen en cijfermateriaal.”

Sabine Denis, *Business & Society*, oktober 2012

tot op het hoogste niveau. Deze rechtstreekse rapportering aan de CEO zal in 2013 in een groter aantal banken worden ingevoerd. Bij 1 instelling rapporteert hij aan een lid van het uitvoerend bestuur en bij 60% (4 van de 19 bevraagde instellingen) aan het hoofd van een departement.



90%

van de sector (9 van de 19 bevraagde instellingen) heeft een specifieke manager aangesteld om de CSR-projecten te implementeren. Het zijn vooral grote instellingen die zo'n specifieke functie in het leven roepen. Dat neemt niet weg dat ook kleinere instellingen bijzonder veel belang hechten aan CSR.

Zijn banken selectief in wat en wie ze financieren?

Bij elke financiële instelling is er een duidelijk beleid over welke producten aan welke klanten verkocht mogen worden. Aanvragen van controversiële sectoren worden niet op dezelfde wijze afgehandeld als die van onbesproken ondernemingen.

Verschillende financiële instellingen werken met een 'limiterend' kredietbeleid, d.w.z. dat er bijkomende CSR-criteria worden gebruikt om kredietdossiers te beoordelen van bedrijven uit volgende sectoren:

- › producenten van biologische wapens, antipersoonsmijnen, clusterbommen of wapens met verarmd uranium
- › wapenhandel
- › palmoliebedrijven
- › nucleaire bedrijven
- › steenkoolindustrie
- › elektriciteitsindustrie
- › enz.

Sectoren of ondernemingen die maatschappelijk verantwoord ondernemen worden gepromoot. Zo ondersteunen de instellingen bijvoorbeeld projecten die de productie van hernieuwbare energie bevorderen of worden groene leningen tegen voordeliger tarieven of voorwaarden in de markt gezet.

Internationaal

Op internationaal niveau bestaan diverse vrijwillige initiatieven zoals de *United Nations Global Compact* of het UNEP (*United Nations Environment Programme*) Financial Initiative. Deze twee beleidsinitiatieven van de Verenigde Naties om maatschappelijk verantwoord en milieubewust ondernemen te bevorderen, stipuleren onder meer richtlijnen over de financiering van bepaalde controversiële sectoren.

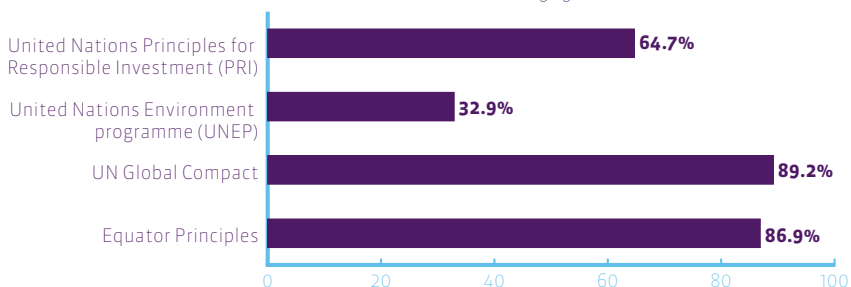
De helft van de bevroegde instellingen heeft één of meerdere van deze CSR-initiatieven effectief ondertekend. Vooral voor kleinere instellingen is het niet gemakkelijk om alle ad-

ministratieve verplichtingen die hiermee gepaard gaan, na te komen. Dit betekent echter niet dat ze geen CSR-principes volgen.

In welke mate ondersteunt of onderschrijft de Belgische banksector internationale CSR initiatieven?⁷

INTERNATIONALE INITIATIEVEN ONDERSCHREVEN DOOR DE BELGISCHE BANKSECTOR

Bevraging banken-leden mei 2012 – (BRON: FEBELFIN)



7. Voor Belfius werd uitgegaan van de door ex-Dexia ondersteunde initiatieven.

Betaalt de banksector te hoge bonussen?

Tijdens de financiële crisis kwam de loonpolitiek van bepaalde financiële instellingen, en in het bijzonder de bonussen van bepaalde traders en toplui, zwaar onder vuur te liggen. Vooral grote buitenlandse instellingen bleken soms bonussen te betalen aan hun traders en directieleden die door de samenleving als 'buitensporig' werden aangeduid. Binnen de Belgische instellingen werden zo'n hoge bedragen nooit betaald. Toch heeft de financiële sector in België zijn verloningspolitiek bijgeschaafd waar nodig.

Bonussen

Het regeerakkoord van 1 december 2011 stelt dat bestuurders en leden van directiecomités geen recht hebben op stock options, gratis aandelen, bonussen of enig ander voordeel, als hun financiële instelling overheidssteun geniet. In verschillende Belgische grootbanken werden in 2011 dan ook geen van dergelijke voordelen toegekend.

Ook in de komende jaren zal het bonusbeleid aan zware voorwaarden gebonden zijn. Zo moeten eventuele bonussen (we spreken dan over de extra's die bovenop het gebruikelijke loon komen, niet over de variabele vergoeding die bijvoorbeeld personen met een verkoopsprofiel krijgen) gespreid in de tijd uitbetaald worden. Bovendien mogen zij niet enkel toegekend worden op basis van financiële criteria, maar wordt ook de tevredenheid van klanten en werknemers een belangrijk criterium. Daarnaast moeten de prestaties die beloond worden, getoetst worden op duurzaamheid en gekoppeld aan langetermijnresultaten.

Een aantal instellingen heeft op vrijwillige basis het *claw back*-systeem ingevoerd: leden van het directiecomité en bepaalde senior managers krijgen eventuele bonussen niet enkel gespreid in de tijd uitbetaald, maar de vergoedingen kunnen ook teruggevorderd worden als de resultaten op de lange termijn ze niet rechtvaardigen.

Binnen 74% van de sector (4 van de 19 gevraagde instellingen) bestaat het remuneratiecomité voor meer dan de helft uit onafhankelijke bestuurders. Bij nog eens 18% (10 van de

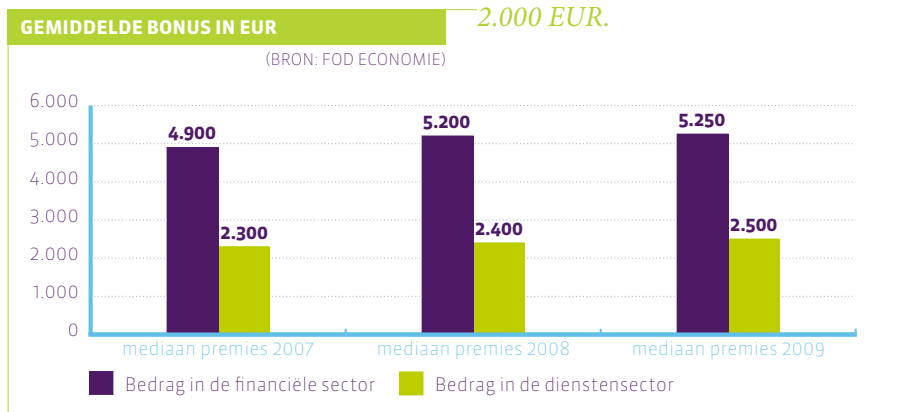
19 bevroegde instellingen) zetelt er minstens één onafhankelijke deskundige in het comité.

Loonkloof

De lonen van de hoogste directieleden in Belgische financiële instellingen liggen een stuk lager dan die van hun collega's in het buitenland. Hierdoor is de loonspanning in de Belgische financiële sector kleiner. Belgische financiële instellingen betalen hun werknemers ook beduidend beter dan het gemiddelde in de dienstensector. Toch wil dit niet zeggen dat er geen loonkloof bestaat.

Het verschil tussen de verloning van een directielid en een werknemer aan het loket is aanzienlijk. Bonussen worden bovendien niet zo snel uitgekeerd aan het lager management. Ook de verloningsmethodiek wordt regelmatig besproken op het niveau van de sector en met de vakbonden.

De gemiddelde bonus in de financiële sector lag in 2009 op iets meer dan 5.000 EUR bruto. Deze bonussen werden hoofdzakelijk toegekend aan het hogere management en bepaalde specifieke profielen. In de gehele dienstensector was dat iets meer dan 2.000 EUR.



Houden de verkoopstrategieën van de banken genoeg rekening met de klant?

Vertrouwen is essentieel in de relatie tussen een klant en een financiële medewerker. De medewerker moet een win-win situatie creëren waarbij hij een evenwicht tot stand brengt tussen het belang van de klant en de commerciële doelstellingen van zijn opdrachtgever. Hierbij mag hij nooit de wettelijke bepalingen, die de klant beschermen, uit het oog verliezen.

Dit is een complex proces waarvan de resultaten niet altijd en alleen van de verkoopcijfers kunnen afgelezen worden.

Doordat de jongste jaren het klantenbestand binnen de financiële instellingen duidelijk gegmenteerd werd, hebben ook de financiële adviseurs zich gespecialiseerd in een specifiek klantenprofiel. Dit komt de kwaliteit van het klantenadvies zeker ten goede.

Weten wat geschikt is voor de klant

De belegger wordt in België en Europa beschermd door diverse regels en wetten. Het moratorium op de commercialisering van bijzonder ingewikkelde financiële producten is daar een voorbeeld van. De sector heeft vrijwillig dat moratorium onderschreven om geen gestructureerde producten te commercialiseren die door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) als bijzonder ingewikkeld worden omschreven.

Ook de MiFiD-regels beogen een betere bescherming van de belegger. MiFiD voorziet dat een financieel adviseur geen beleggingsproducten mag verkopen aan een klant als die niet stroken met zijn beleggersprofiel. Er bestaat geen discussie over de doelstelling van MiFiD. Maar de vraag kan wel rijzen of de manier waarop het beleggersprofiel wordt opgesteld niet te veel ruimte laat voor interpretatie. Elke financiële instelling kan immers vrij de vragenlijst opmaken die bepaalt bij welk profiel een klant wordt opgedeeld.

Weten wat je verkoopt

Alle bevroegde instellingen geven opleiding aan hun verkooppersoneel over hun productaanbod. 72% van de sector (11 van de 19 bevroegde instellingen) traint zijn personeel om

“Een loyale, billijke en professionele behandeling van de cliënten is essentieel om het vertrouwen in de sector te herstellen.”

Jean-Paul Servais, FSMA, september 2012

een overmatige schuldenlast bij hun klanten te voorkomen, 37% (3 van de 19 bevraagde instellingen) biedt programma's aan om de mentale capaciteit van klanten te kunnen beoordelen wanneer zij een financiële beslissing nemen. 60% (6 van de 19 bevraagde instellingen) onder hen biedt opleidingen aan over duurzame producten zoals maatschappelijk verantwoorde investeringen of groene kredieten.

Ook Febelfin Academy, het opleidingsinstituut van de financiële sector, biedt een cursus aan over ethiek en verkooptechnieken: 'Hoe een duurzame vertrouwensrelatie met uw klanten op te bouwen in de nieuwe financiële wereld?'

Vergoeding in functie van verkoop

Een aantal financiële instellingen heeft in het verleden de verkoop van beleggingsproducten gestimuleerd met beloningen voor de verkopers. De financiële crisis heeft de instellingen

opnieuw *back to basics* gedwongen en de klemtoon terug naar spaardeposito's gebracht. Maar er zijn nog steeds beleggingsproducten met daarachter een verkoopstrategie.

Bij 97% van de financiële instellingen (17 van de 19 bevraagde instellingen) bestaat het loon van het verkooppersoneel uit een vast en een variabel deel, afhankelijk van de functie.

Personeel in departement retail krijgt in 87% van de gevallen (6 van de 17 bevraagde instellingen) een variabel loon van minder dan 10%. Bij 4% (5 van de 17 bevraagde instellingen) is dit tussen 10% en 25% zijn. Bij personeel in het departement trading is het variabel loon in 22% van de gevallen (5 van de 17 bevraagde instellingen) minder dan 25% van het totale salaris. Bij 70% (5 van de 17 bevraagde instellingen) bedraagt het variabel loon tussen 25% en 75% van het totale loon. In één bevraagde instelling kan het variabel loon oplopen tot 150%.

Een variabele vergoeding is vooral afhankelijk van de resultatenrekening van de bank, de P&L (*profit and loss*). Bij 53% van de sector (5

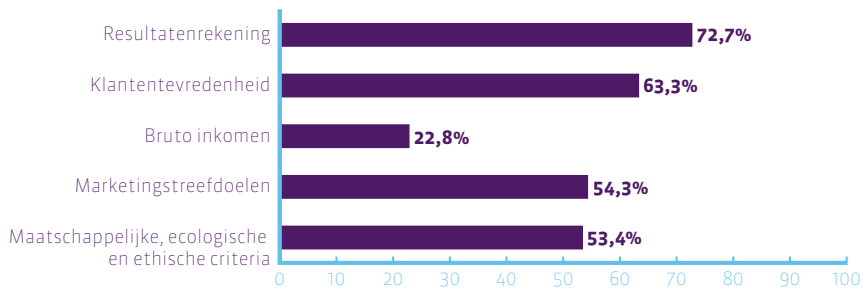
van de 19 bevroegde instellingen) spelen ook sociale, ethische en 'groene' waarden, zoals bijvoorbeeld klanttevredenheid, een rol.

Verzekeren dat de verkoopstrategieën van de financiële instellingen in de toekomst niet meer ontsporen, is de uitdaging voor de toekomst.

Een variabele vergoeding is vooral gebaseerd op financiële resultaten en klanttevredenheid. Ook het brutoloon van de werknemer en marketingdoelstellingen kunnen hier een rol in spelen.

CRITERIA VOOR BEREKENING VAN VARIABELE VERGOEDING

Bevraging banken-leden mei 2012 – (BRON: FEBELFIN)



Hoe doet de sector haar ethische codes werken?

Tijdens en na de crisis werden de ethische codes in de financiële sector in vraag gesteld. Voldeden deze gedragsregels wel en werden ze voldoende nageleefd? Als antwoord op die kritiek heeft de financiële sector verschillende gedragscodes herwerkt en de controle op het naleven hiervan verscherpt. Alle medewerkers worden van de gedragsregels op de hoogte gebracht via opleidingen en elektronische kanalen.



De meeste financiële instellingen hadden al voor 2007 een gedragscode voor hun werknemers opgesteld. In die code staan principes uitgeschreven die bepalen welk gedrag wel en niet door de beugel kan. Een gedragscode gaat vaak verder dan wat wettelijk voorgeschreven is.

Tijdens en na de financiële crisis rees echter de vraag of de gedragscodes overal wel voldoende werden nageleefd. In antwoord op die kritiek heeft de financiële sector verschillende van zijn gedragscodes herwerkt. Bovendien hebben de financiële instellingen de controle verscherpt op de manier waarop de codes in de praktijk worden omgezet.

Binnen de financiële sector bestaan er verschillende gedragscodes op sectorniveau:

- > de gedragscode voor (spaar)banken die een goede relatie tussen de bank en de klant beoogt;
- > de gedragscode tussen banken en ondernemingen in het kader van de kredietverlening;
- > de gedragscode m.b.t. de bankmobiliteit (verhuizen van bank);
- > de 10 principes om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken, enz.

De verschillende gedragscodes zijn opgenomen in de sectoriële lespakketen van Febelfin Academy, het opleidingsinstituut van de financiële sector.

Maar ethisch handelen hoort ook bij de strategische prioriteiten van elke individuele financiële instelling. De bakens worden daarvoor trouwens op het hoogste niveau uitgezet: verantwoordelijk en ethisch bankieren is dus een verbintenis van de financiële instelling op het niveau van de CEO, die het idee in alle

geledingen van de organisatie doorgang doet vinden.

Gewoonlijk ondertekenen alle werknemers de gedragscode waarna ze op het intranet wordt gezet. In 94% van de sector (15 van de 19 bevroagde instellingen) worden hierrond opleidingen of *e-learning*s georganiseerd die op gezette tijden ook worden herhaald.

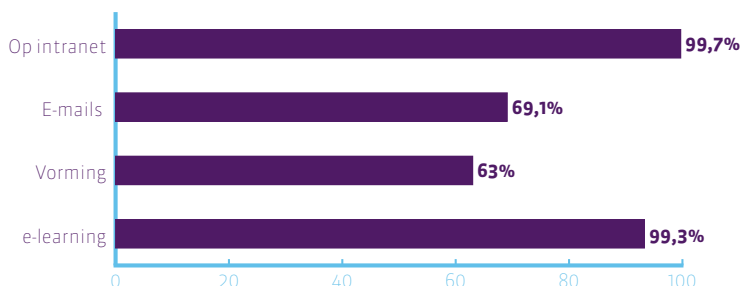
Klokkenluidersysteem

Alle bevroagde instellingen met een gedragscode maken gebruik van een klokkenluidersysteem dat misbruiken aankaart (*whistle blowing*). 97% van de sector (16 van de 19 bevroagde instellingen) beschikt over een intern systeem, één instelling doet beroep op een onafhankelijk extern orgaan. 30% (7 van de 19 bevroagde instellingen) gaat nog een stapje verder en richtte een ethisch comité op. Werknemers kunnen bij dit comité conflicten melden, tussen de waarden van de instelling en de instructies of doelstellingen die ze krijgen.

Financiële instellingen communiceren vooral over hun gedragscode via het intranet, e-mails en vorming.

COMMUNICATIEKANALEN VOOR GEDRAGSCODES

Bevraging banken-leden mei 2012 – (BRON: FEBELFIN)



Wat doen banken in de strijd tegen fraude?

De financiële instellingen in België hebben een belangrijke signaalfunctie in de strijd tegen verdachte transacties, belastingontwijking en witwaspraktijken. In onze buurlanden vervullen de financiële instellingen deze functie niet. De sector benadrukt echter het verschil tussen financiële fraude, per definitie onwettelijk, en fiscale optimalisatie, een dienstverlening die wel legaal is. Om internetfraude tegen te gaan, spoort de financiële sector consumenten aan tot waakzaamheid bij het verspreiden van persoonlijke en financiële gegevens.

Melding van verdachte transacties

De financiële instellingen hebben een belangrijke signaalfunctie in de strijd tegen fraude en witwaspraktijken. Ze zijn verplicht om verdachte transacties en personen te melden bij de Cel voor (CFI). CFI is een onafhankelijke

administratieve overheid met gerechtelijke en financiële deskundigen en een hoger officier van de federale politie die het witwassen moet voorkomen en bestrijden.

In 2011 stonden de financiële instellingen in voor 3.831 meldingen, goed voor 19,2% van het totale aantal binnengelopen meldingen. De wisselkantoren melden het grootste aantal verdachte transacties: 12.364 of 61,8%.

Financiële instellingen zijn wettelijk verplicht om bankgegevens te bewaren en interne procedures op te zetten om verdachte transacties makkelijker te detecteren.

De Belgische antiwitwaswetgeving zal de komende jaren door verschillende internationale instellingen doorgelicht worden. De komende twee jaar evalueert de Financiële Actiegroep (FAG) hoe België zijn antiwitwasaanbevelingen in praktijk heeft omgezet. Daarna zal de Europese Unie een nieuwe antiwitwasrichtlijn goedkeuren om het fenomeen verder in te dijken. De nieuwe richtlijn zal zich vooral toespitsen op de waakzaamheid van financiële instellingen, het onderzoek naar de werkelijke begunstigen en de onderlinge zakenrelaties.

Belastingontwijking

In België treedt de financiële sector op als bemiddelaar tussen financiële en economische actoren, burgers en overheden. Hij staat in voor het merendeel van de financiële stromen en zorgt voor het innen van een aantal belastingen, zoals roerende voorheffing of bedrijfsvoorheffing.

In onze buurlanden vervullen de financiële sectoren deze rol niet en moeten ze dus ook

AANTAL MELDINGEN VAN VERDACHTE TRANSACTIES PER MELDINGSPLICHTIGE (BRON: CTIF-CFI)				
	2009	2010	2011	%2011
Wisselkantoren	9.973	11.491	12.364	61,82
Kredietinstellingen	3.628	3.870	3.831	19,15
Uitbaters van casino's ⁹	1.055	912	952	4,76
De Post – bpost	584	471	634	3,17
Notarissen	251	163	319 ¹⁰	1,59
Levensverzekeringsondernemingen	82	76	81	0,40

niet optreden bij belastingontwijking. De financiële sector wil evolueren naar een systeem waarbij de inning van belastingen gebeurt via alternatieve kanalen, (bijvoorbeeld de belastingaangifte). De sector zal dan bijkomende inspanningen leveren op het vlak van informatie-uitwisseling maar operationele gelden zullen kunnen vrijgemaakt worden voor een betere financiële dienstverlening.

Financiële instellingen helpen hun klanten hun financiële stromen te optimaliseren, zodat deze kunnen genieten van een gunstige fiscaliteit. Er blijft echter een duidelijk verschil tussen fiscale optimalisatie en fiscale fraude.

Veilig internetbankieren

De financiële sector maakt echter niet enkel werk van het voorkomen en bestrijden van witwaspraktijken, hij zet zich bijvoorbeeld ook in om fraude via internetbankieren aan te pakken.

De financiële instanties werken al jaren intensief samen met de Nationale Bank van

België (NBB) en de Federal Computer Crime Unit (FCCU van de Federale Politie) aan alle aspecten van veilig internetbankieren. Binnen Febelfin vergaderen specifieke werkgroepen regelmatig over internetbankieren en kaartbetalingen.

Ook bij het opsporen en vervolgen van geldezels (tussenpersonen voor criminele organisaties die frauduleus verkregen geld doorsluizen) werken de financiële instellingen nauw samen met de bevoegde instanties. Zij dienen klacht in tegen geldezels zodat die strafrechtelijk vervolgd kunnen worden. Hierdoor kunnen geldezels moeilijker een lening of andere dienst krijgen bij hun bank.

www.safeinternetbanking.be maakt de consument bewust van de gevaren van nonchalant surfgedrag tijdens het internetbankieren. Hier kan je meer lezen over de veiligheidsmechanismen van de banken en de meest voorkomende fraudetechnieken. Daarnaast kan je er ook veiligheidstips en recente statistieken raadplegen.

Dave campagne

Om mensen aan te zetten tot waakzaamheid bij het online doorgeven van persoonlijke informatie, heeft Safeinternetbanking.be een ludieke campagne opgezet. In het filmpje draait alles om Dave, een medium met 'paranormale' gaven. Toevallige voorbijgangers werden uitgenodigd voor een gratis, persoonlijke *mind-reading*. Dave kon foutloos vertellen hoe de kinderen heten, hoeveel het huis heeft gekost, hoeveel geld er op de bankrekening staat, hoeveel er vorige maand is uitgegeven aan kleding, wat het rekeningnummer is, enz. Hoe ons medium dit allemaal weet? Achter Dave zitten enkele hackers verstoep die hem alle informatie in het oor fluisteren die de voorbijgangers zelf, bewust en onbewust, op publieke websites hebben achtergelaten.

Het filmpje werd een internationaal succes. Het werd meer dan 6 miljoen keer bekeken op YouTube en groeide uit tot een van de meest gedeelde virale campagnes aller tijden.





Do you know your bank account number?



How's your torn muscle?

transparantie



Zijn bankproducten transparant genoeg?

Sinds 2008 staat het transparanter maken van bankproducten hoog op de agenda van de politiek, de samenleving en de financiële sector. Er werden verschillende maatregelen uitgevaardigd om die transparantie te verbeteren. Ook de producten zelf werden tegen het licht gehouden, maar ondanks veel goede wil bleek het niet altijd even gemakkelijk om die te vereenvoudigen. De financiële markten zijn van zichzelf al erg complex, en financiële producten zijn daar per definitie in zekere mate de weerspiegeling van.

In het transparanter uitleggen van hoe financiële producten werken, zijn wel grote stappen vooruit gezet.

Doordat de jongste jaren het klantenbestand binnen de financiële instellingen duidelijk gesegmenteerd werd, is er een grotere tendens gekomen naar meer relatiebankieren. Financiële adviseurs hebben zich kunnen specialiseren in een specifiek klantenprofiel. Dat moet

hen in staat stellen de producten en diensten die ze voorstellen, duidelijk en verstaanbaar uit te leggen op maat van de klant.

Spaarproducten

Op 13 juli 2012 werd een principeakkoord afgesloten tussen Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Financiën, de toezichthouder FSMA en Febelfin. Het akkoord voorziet onder meer dat voor elke gereglementeerde spaarrekening een gestandaardiseerde informatiefiche moet worden opgesteld waarop alle essentiële informatie is terug te vinden. Op die manier kan de consument de spaarproducten van de verschillende financiële instellingen gemakkelijk met elkaar vergelijken.

Beleggingsinstrumenten

Niet enkel voor de spaarrekening moet een informatiefiche worden voorzien, ook beleggingsinstrumenten mogen enkel afgeleverd worden met een dergelijke fiche, het KIID (*key investor information document*). De fiche verstrekt informatie over de hoofdkenmerken van het beleggingsproduct maar ook over de risico's en kosten die aan het product verbonden zijn. Elk KIID is onderworpen aan eenzelfde norm wat betreft structuur, inhoud en opmaak. Zo kunnen de consumenten verschillende beleggingsproducten vergelijken en uiteindelijk het product kiezen dat het best aan hun behoeften is aangepast.

Ook de MiFiD-regels beogen een betere bescherming van de belegger. MiFiD voorziet dat een financieel adviseur geen beleggings-

“De meest opmerkelijke ‘outcome’ van de nieuwe dialoog binnen het Consumentenplatform, is het feit dat bij alle partijen – zowel de banken als de consumentenorganisaties, academiëci en middelveld – het bewustzijn gegroeid is dat er een ‘groot gezamenlijk belang’ is om te werken aan de begrijpbaarheid en toegankelijkheid van financiële producten en diensten.”

Ine Mariën, Febelfin Consumentenplatform, oktober 2012

“Volgens een studie die het OIVO op het einde van 2011 heeft uitgevoerd, is de perceptie van banken bij de consument tegelijk positief en negatief: positief als het gaat om de toegankelijkheid en het verstrekte advies; negatief aangaande de kostprijs en de transparantie. De banksector moet dus inspanningen blijven leveren...”

Anais Deville, OIVO, oktober 2012

producten kan verkopen aan een klant als die niet stroken met diens beleggersprofiel. Elk jaar moet getest worden of de beleggingsproducten van een klant bij zijn profiel passen.

In het kader van de vereenvoudiging van producten werd grote vooruitgang geboekt via het moratorium op de commercialisering van bijzonder ingewikkelde financiële producten. De financiële sector heeft vrijwillig het moratorium onderschreven waarbij hij zich ertoe verbindt om geen gestructureerde producten te commercialiseren die door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) als bijzonder ingewikkeld worden omschreven.

Kredietproducten

De Wet op het consumentenkrediet legt het gebruik op van het 'JKP' (het jaarlijks kostenpercentage dat aangeeft hoeveel een lening op jaarbasis kost). Hierdoor krijgt de consument

de mogelijkheid om verschillende aanbiedingen gemakkelijk met elkaar te vergelijken en wordt hij niet geconfronteerd met 'ondoordringelijke formules'.

De wetgeving voorziet ook dat reclame over kredieten (waarbij geen gewag wordt gemaakt van een intrestvoet) gepaard dient te gaan met de boodschap 'Let op, geld lenen kost ook geld'.

Zowel voor ondernemingskrediet als krediet aan particulieren bestaat een gedragscode waarin transparantie als één van de waarden uitgeschreven staat.

In 2004 werd de Gedragscode tussen banken en ondernemingen⁸ ondertekend in het kader van de kredietverlening. De transparantie bevorderen is een van de belangrijke opdrachten

⁸ De Gedragscode is te raadplegen op www.financieringvanondernemingen.be.

van het dialoogplatform Financiering van Ondernemingen, dat in het leven werd geroepen om het vertrouwen in de sector te herstellen. Het Platform doet dat onder meer via de website Financiering van Ondernemingen.

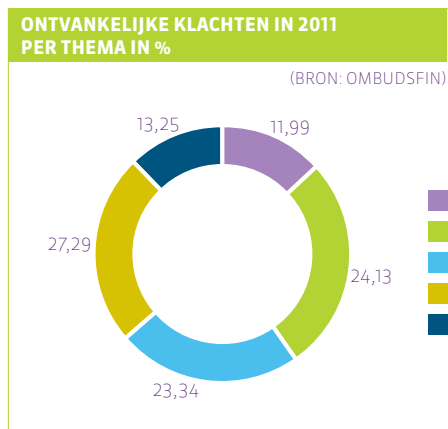
Op die site kunnen ondernemers informatie en tips vinden om hun kredietaanvraag alle kansen te geven. Ook kunnen zij op de site onder meer terecht voor info over overheids-initiatieven m.b.t. financiering, voor info over ratings, enz.

Wanneer een kredietaanvraag geweigerd wordt, moeten de banken, conform de Gedragscode, de belangrijkste factoren toelichten die hun kredietbeslissing hebben beïnvloed. Het geven van een tweede kans is daarbij een cruciaal aandachtspunt: wanneer een krediet niet wordt toegekend, maar het voorgestelde project wel levensvatbaar is, bekijken de banken uit eigen beweging hoe het voorstel aangepast kan worden.

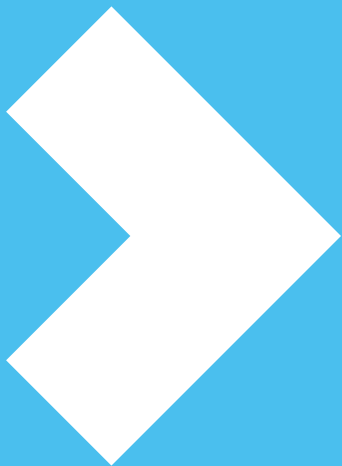
Op de site van de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), een deelvereniging van Fefelbin, zijn sinds het begin 2000 de Gids van het Consumentenkrediet, de bijhorende budgettabel en de brochure over het woonkrediet ter beschikking.⁹ Deze instrumenten bieden de particulier een volledige kijk op krediet en helpen hem een goede inschatting te maken van zijn afbetalingscapaciteit.

9. De gidsen en brochures zijn terug te vinden op www.upc-bvk.be.

27,9% van de klachten die particulieren indienden in 2011 bij de Bemiddelingsdienst gingen over financiële instrumenten, 24,13% over betalingen en 23,34% over kredieten. Vaak gaat het om problemen met de communicatie omtrent het product zelf en over de eraan verbonden gevolgen en uitvoeringsmodaliteiten.



MENSEN



SOCIALE IMPACT



samengevat

- De **verhouding mannen-vrouwen** binnen het personeelsbestand van de banksector ligt ongeveer op 50-50. Toch groeien niet evenveel vrouwen door tot het topniveau: 25% van de directiestoelen wordt ingenomen door een vrouw.
- Meer dan **30%** van de **werknemers** in de banken is **51 jaar of ouder**.
- De financiële sector spendeert 2,6% van zijn bruto salarismassa aan **vorming**. Het gemiddelde van de andere sectoren ligt op 1,52%.

- De **werkdruk** in de financiële sector ligt hoog. Samen met het rigide imago van de sector maakt dit het vaak moeilijk jonge mensen aan te trekken en vast te houden.
- Veel financiële instellingen promoten op een actieve manier **vrijwilligerswerk**.
- De financiële sector ondersteunt vaak **kunstprojecten** maar ook projecten rond **financiële educatie** en **sport**.

duurzaam



PERSONEELSBELEID

Zijn financiële instellingen goede bedrijven om voor te werken?

De financiële sector is een interessante en leerrijke sector die kansen biedt aan mensen die hogerop willen. Doorgroeimogelijkheden, opleiding en coaching staan ter beschikking voor het personeel. Ook het verloningsbeleid (salaris en extralegale voordelen) is vaak aantrekkelijker dan in sommige andere sectoren. Toch kampt de sector met een imago probleem waardoor het vaak moeilijk is om jonge mensen aan boord te krijgen en te houden. Ook de hoge werkdruk en de moeilijkheid die daaruit voortvloeit om werk en gezin te combineren kan een beslissende factor zijn om niet te kiezen voor de financiële sector als werkgever.

Diversiteit

Het personeelsbestand van de banksector bestond op 1 januari 2012 uit 50,4% mannen en 49,6% vrouwen. De verhouding evolueert stil-

aan naar 50-50. Bij het uitvoerend personeel bestaat de meerderheid uit vrouwen (64,82% van het totaal). Er is echter nog geen sprake van een evenwicht tussen mannen en vrouwen in hogere functies (directie- en kaderleden): het percentage vrouwelijke kaderleden bedraagt momenteel 39,72%, het percentage vrouwen met een directiefunctie gaat in de richting van 25% (23,31%).

De gemiddelde leeftijd van de werknemers in de banksector ligt tussen 43 en 44 jaar; de gemiddelde anciënniteit bedraagt 18 jaar. Meer dan 30% (30,14%) van de medewerkers in de banksector is 51 jaar of ouder.

De financiële instellingen streven er ook naar een beleid uit te tekenen waarin de tewerkstelling van personen met een beperking en personen van buitenlandse origine centraal staat. Concrete cijfers voor de sector zijn hierover niet beschikbaar maar naar de toekomst toe is er zeker ruimte om meer medewerkers aan te werven uit deze kansengroepen.

Op 2 juli 2007 werd in de financiële sector een Diversiteitscharter van kracht. Twee kernlijnen staan daarin centraal: meer diversiteit en onderling respect op de werkvloer. Het Charter voorziet bijvoorbeeld dat de perso-

neelsafdelingen van de financiële instellingen oog moeten hebben voor de aanwerving van personen met een handicap.

Samen met de vakbonden werd in 2009 en 2010 ook een kleinschalig pilootproject op poten gezet dat zich richtte tot personen van buitenlandse origine met een hoog opleidingsniveau die nog niet lang in ons land aangekomen waren. Andere instroomkanalen dan de traditionele recruitersagentschappen werden aangesproken om deze personen te bereiken. Een tiental personen hebben gedurende een jaar gewerkt binnen de financiële sector en konden tijdens dat traject op extra begeleiding en opleiding rekenen. Acht onder hen kregen na afloop van het project een vaste job aangeboden.

Werkklimaat

De financiële sector tracht ernaar zijn werknemers een gezonde werkomgeving te bieden. 86% van de sector (16 van de 19 bevroegde instellingen) staat zijn werknemers toe om via een flexibel uurrooster te werken. 27,7% van de bedienden werkt deeltijds, en 13,4% van het totale aantal personeelsleden maakt gebruik van een of andere vorm van tijdskrediet.

“Voor het aantrekken en behouden van talent is het inbouwen van job flexibiliteit en erkennen van work life balance een must!”

Ann Van de Perre, Strategische werkgroep Febelfin, september 2012

98% van de sector (14 van de 19 bevraagde instellingen) biedt zijn werknemers de mogelijkheid om van thuis uit te werken. Dat aantal ligt erg hoog in vergelijking met andere sectoren. Thuiswerk heeft niet alleen een positief effect op de mobiliteit, het zorgt er bovendien voor dat werknemers de werklast beter kunnen combineren met hun thuisleven.

Werknemers uit de financiële sector genieten van een resem sociale voordelen, afhankelijk van de individuele politiek per financiële instelling. Voorbeelden zijn: toegang tot gezonde voeding (voornamelijk via het bedrijfsrestaurant), het gratis of tegen een verminderd tarief ter beschikking hebben van sportfaciliteiten of het kunnen volgen van programma's om beter om te leren gaan met stress. Sommige financiële instellingen voorzien ook internationale uitwisselingsprogramma's, kinderactiviteiten tijdens de schoolvakanties of een crèche.

De financiële sector biedt, bovenop de 20 wettelijke vakantiedagen en de 10 wettelijke feestdagen, nog een aantal bijkomende vakantiedagen.

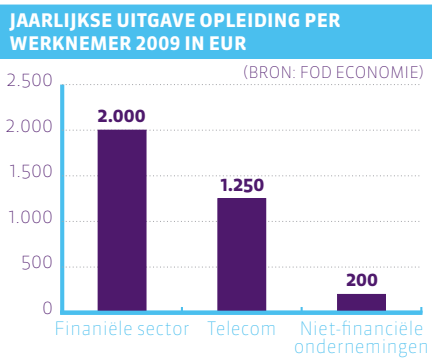
Veel financiële instellingen stimuleren hun medewerkers om elke 5 à 7 jaar van functie te veranderen. Zo proberen ze de motivatie van hun medewerkers op peil en hun productiviteit intact te houden. Ook in de collectieve arbeidsovereenkomsten (CAO) van de banksector wordt gestreefd naar een personeelsbeleid waarin een ruime inzetbaarheid van de medewerkers gedurende hun hele loopbaan centraal staat. De cao's voorzien ook dat medewerkers die van functie veranderen, begeleiding krijgen.

Opleiding

Vorming is voor de financiële sector een permanent aandachtspunt. De cijfers tonen aan dat het aantal vormingsdagen amper afneemt naarmate het personeel ouder wordt. De jongste cijfers van de Nationale Bank van België (ze dateren van 2010) geven aan dat de financiële sector 2,75% van de bruto salarismassa aan vorming spendeert. Het gemiddelde bij de Belgische ondernemingen bedraagt 1,64%. De doelstelling die staat beschreven in het Generatiepact ligt op 1,9%.

Per werknemer geeft de financiële sector gemiddeld 2.000 EUR uit aan opleiding per jaar. In de andere sectoren ligt dat bedrag een eind onder de 500 EUR.

De crisis heeft er wel voor gezorgd dat het ter beschikking stellen van opleidingen selectiever is geworden. Zo worden er meer interne opleidingen gegeven en worden de opleidingen die door externe partijen worden verzorgd beperkt. Ook worden vaker nieuwe methodes gebruikt, zoals *e-learning*s, om de kosten te drukken en toch opleidingen te kunnen blijven bieden.



Werkdruk

Ondanks de inspanningen van de financiële instellingen om hun werknemers een gezond werkklimaat aan te bieden, kan men niet voorbijgaan aan het feit dat er een zekere werkdruk is. Het behalen van doelstellingen en verkoopscijfers, de herstructureringen en zachte afvloeiingen van de jongste jaren, enz. zorgen voor een extra belasting.

Daarnaast is werkzekerheid geen vast gegeven meer in de financiële sector. Wie een carrière wil uitbouwen, moet hard trappen.

Aantrekkelijkheid van de sector

Bovendien is de financiële sector een bijzonder complex gegeven. Naar de buitenwereld toe schept dit een beeld van onbegrijpbaarheid, een sector van grijze pakken met een rigide imago. Langs de andere kant kan dit een stimulans betekenen voor jong talent die in de complexiteit intellectuele uitdagingen vindt.

Toch krijgt de financiële sector het de jongste maanden steeds moeilijker om jonge mensen aan te trekken en vast te houden.

Dit weerspiegelt zich ook in de mate waarin jongeren de financiële instellingen als aantrekkelijke werkgevers beschouwen. De laatste drie jaar staat geen enkele financiële instelling in de top 20 van de Award voor Meest Aantrekkelijke Werkgever van het interimkantoor Randstad. In 2009 stonden zowel KBC, ING als Dexia nog in de rangschikking. Wie er dan wel de top 20 bevolkt? In 2012 waren de hoogste schavotjes weggelegd voor baggeraar Deme, farmagigant GSK en technologiereus Techspace Aero.

Het feit dat de Belgische banken hun internationale activiteiten hebben teruggeschroefd, of dat ze overgenomen werden door een buitenlandse groep, heeft de kansen van hun personeelsleden op een internationale carrière doen slinken. Allicht heeft de sector daardoor een deel van zijn aantrekkingskracht voor jong talent verloren. Ook het stijve imago doet hier geen goed aan.

Een goed basissalaris alleen volstaat niet meer voor de jongste generaties werknemers. Steeds meer neemt een goede work life balance een centrale plaats in binnen hun zoektocht naar de ideale job. Wil de sector talentvolle jongeren aantrekken en behouden, heeft hij er dus alle belang bij de werkdruk leefbaar te houden en flexibiliteit aan te bieden.

Wat verdient een starter in de financiële sector?

Minimaal basispakket voor iemand die zonder ervaring start in de financiële sector als commercieel adviseur:

- ▶ Salaris: 2.165,26 EUR bruto (verloning volgens het sectoraal barema)
- ▶ Extralegale voordelen, afhankelijk van elke individuele instelling, maar vaak doorgetrokken naar de gehele sector: een levensverzekering, een hospitalisatieverzekering, een groepsverzekering, mogelijkheid tot opnemen van tijdskrediet, maaltijdscheques, opleiding, enz.

steun aan



DE GEMEENSCHAP

Hoe draagt de financiële sector bij aan maatschappelijke projecten?

De financiële sector ondersteunt heel wat maatschappelijke projecten op verschillende niveaus: sport, cultuur, educatie, ondersteuning van kansarme groepen, enz. Omdat betrokkenheid van hun medewerkers belangrijk is, promoten veel financiële instellingen ook dat iedereen op de werkvloer zich vrijwillig inzet voor een maatschappelijk project.

Een deel van wat nu *Corporate Social Responsibility* heet, zat vroeger verspreid onder de mecenaten (sponsors die financieel steunen zonder er zelf enig voordeel uit te halen), de stichtingen en het liefdadigheidswerk van de financiële instellingen. Globale cijfers over hoe belangrijk die waren voor de samenleving zijn er niet.

Recent zijn de mecenaten, de stichtingen en het liefdadigheidswerk van de financiële instellingen gecentraliseerd binnen een professioneler CSR-beleid zoals we dat vandaag kennen. Dat overkoepelt alle financiële steun en giften in natura, maar ook het vrijwilligerswerk.

Vrijwilligerswerk

97% van de sector (14 van de 19 bevraagde instellingen) staan hun werknemers toe vrijwilligerswerk uit te oefenen tijdens de werkuren. Dat cijfer ligt een stuk hoger dan het gemiddelde van alle bedrijven in België (55%).¹⁰

Daarnaast promoten sommige instellingen ook zelf actief bepaald vrijwilligerswerk. Zo worden bijvoorbeeld werknemers aangemoedigd om fondsenwervingsacties op te zetten, verdubbelen de instellingen het bedrag dat hun medewerkers gedoneerd hebben aan een goed doel, of wordt er een solidariteitsprijs in het leven geroepen om de favoriete goede doelen van de medewerkers te steunen.

Een van de Febelfin leden heeft ook een coachingplan op poten gezet waarbij de eigen werknemers vrijwillig optreden als coach

voor vrouwelijke ondernemers uit Afrika, Azië, Latijns Amerika en het Midden-Oosten. Bedoeling is dat zij deze vrouwen met goede raad kunnen bijstaan bij het opstellen van hun ondernemingsplan.

Kunst en sport

Van alle maatschappelijke projecten worden kunstprojecten het vaakst door financiële instellingen gesteund. Dat gebeurt bijvoorbeeld door het steunen of faciliteren van een tentoonstelling. Daarnaast doen veel financiële instellingen ook aan sponsoring (bijvoorbeeld van sportwedstrijden of cultuurprojecten).

Financiële geletterdheid

Financiële instellingen die financiële geletterdheid willen ondersteunen, doen dat via verschillende wegen: een overzichtelijke website met informatie die op een bevattelijke wijze wordt uitgelegd, lespakketen voor kinderen, financiële workshops voor ouderen en jongeren, informatiesessies, enz.

De FSMA is wettelijk bevoegd voor financiële geletterdheid. Febelfin onderhoudt nauwe contacten met de financiële waakhond bij het ontwikkelen van een portaalsite waar de consument terecht kan voor alle mogelijke financiële informatie. De Federatie werkt ondertussen ook haar eigen consumentgerichte financiële pagina's 'Mijn geld en ik' verder uit. Consumenten zullen daar uitleg op mensmaat krijgen over betalen, lenen, beleggen en sparen.

Alle bevraagde instellingen werken ook aan een betere toegankelijkheid van hun produc-

10. Barometer 2011 van de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid, Business & Society Belgium.

ten en diensten voor een kwetsbaar publiek. Daarbij wordt vooral gekeken naar oudere personen, personen met een handicap of personen die problemen ondervinden met hun zicht. De grote instellingen leveren op dit vlak de meeste inspanningen. Een paar voorbeelden:

- > het installeren van bredere deuringangen voor rolstoelgebruikers
- > het afdrukken van rekeninguittreksels in brailleschrift
- > het installeren van automaten in self banks waar de tekst op de schermen veel groter kan worden getoond
- > enz.

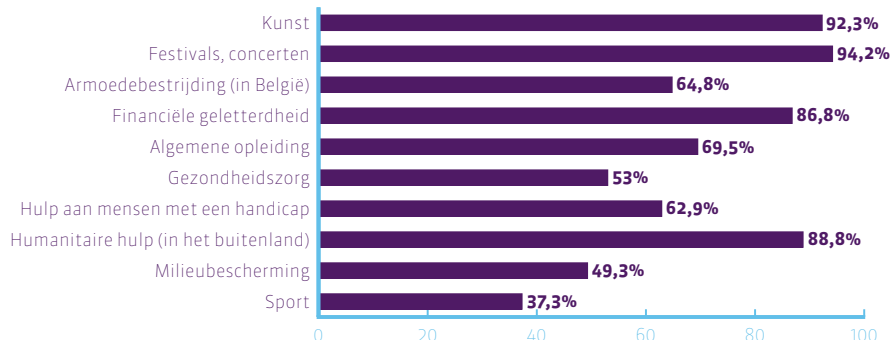
Verschillende financiële instellingen richten zich ook naar een kwetsbaar publiek (zieke personen, personen met een handicap, kinderen, enz.) binnen een ruim maatschappelijk kader. Een paar voorbeelden:

- > het voorzien van een tijdelijk call center bemand door de eigen werknemers die de donaties voor Kom op Tegen Kanker in goede banen leiden
- > het opzetten van spaarcampagnes waarbij geld gedoneerd wordt aan projecten rond pleegzorg, mantelzorg en zorgnetwerken
- > het sponsoren van een restaurant waar langdurig werklozen aan het werk kunnen
- > het oprichten van een noodhulpfonds dat financiële steun biedt wanneer zich een ramp voordoet
- > het organiseren van een kerstdonatiecampagne ten voordele van UNICEF
- > enz.

Naar de toekomst toe wil de financiële sector een blijvende ondersteuning bieden voor onderwijs, innovatieve projecten en sociale economie. Dit kan alleen verwezenlijkt worden als er ook ruimte is om projecten te financieren waarvan de slaagkansen onzeker zijn.

PROJECTEN GESTEUND DOOR DE FINANCIËLE SECTOR

Bevraging banken-leden mei 2012 – (BRON: FEBELFIN)



Hoe zorgt de financiële sector ervoor dat niemand financieel wordt uitgesloten?

De financiële sector vestigt bijzondere aandacht op mensen die het financieel moeilijker hebben in de samenleving.

De basisbankdienst zorgt ervoor dat iedereen minimaal een zichtrekening heeft. Microfinanciering probeert kredietverlening open te stellen voor personen waarvoor de traditionele wegen afgesloten zijn.

Naar de toekomst toe dient de financiële sector erover te waken dat de stijgende digitalisering van producten en diensten er niet toe leidt dat mensen achterop raken.

Basisbankdienst

Het kan gebeuren dat een klant geen zichtrekening kan openen omwille van zijn financiële toestand. Of doordat zijn vroegere rekeningen zijn afgesloten. Zonder zichtrekening wordt het echter moeilijk om bijvoorbeeld alle facturen te betalen of geld af te halen. Om iedereen de kans te geven zijn betalingen te regelen is sinds 2003 de basisbankdienst wettelijk geregeld. Deze dienst zorgt ervoor dat iedere consument in België recht heeft op een zichtrekening, tegen een maximale kost van 13,97 EUR per jaar.

Aan de basisbankdienst zijn enkele voorwaarden verbonden: zo mag een consument niet meer dan 6.000 EUR aan spaargelden of kredietovereenkomsten hebben, en mag hij geen criminele feiten gepleegd hebben.

In 2011 hebben 12 financiële instellingen 1.095 nieuwe basisbankdiensten geregistreerd. Sinds 2003 komt het totale aantal diensten

STATISTIEKEN BASISBANKDIENST 2011

Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12
Aantal geopende basisbankdiensten	1.095
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	8.605
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten ¹¹	8
Aantal opgezegde basisbankdiensten ¹²	981

11. In de meeste gevallen waarin werd geweigerd om een rekening te openen, gold als reden dat de aanvrager reeds houder was van een zichtrekening.

12. De belangrijkste reden van opzegging is het verzoek daartoe door de houder zelf.



“De wettelijke regeling van de basisbankdienst: een grote stap vooruit. Is financiële uitsluiting tien jaar later verleden tijd?”

Françoise Deboe, Steunpunt armoedebestrijding, september 2012

daarmee op 8.605. Op al die jaren werd slechts 8 keer een basisbankdienst geweigerd, meestal omdat de aanvrager al een zichtrekening had. Bij de Bemiddelingsdienst kwam in 2011 geen enkele klacht binnen over de basisbankdienst.

Ons land wordt aanzien als een standaard op het gebied van de basisbankdienst. De Europese Commissie vaardigde op 18 juli 2011 een niet-bindende aanbeveling uit om de EU-landen ertoe aan te zetten aan elke EU-burger een basisbankdienst aan te bieden. Deze aanbeveling was in ruime mate gebaseerd op het Belgische model: heel wat bepalingen uit de Belgische wetgeving werden integraal overgenomen.

Microfinanciering

Via microfinanciering kunnen personen die een onderneming wensen op te starten en die moeilijkheden hebben om via de normale kanalen een krediet te bekomen (bv. werklozen), toch op weg worden geholpen met kleine leningen, typisch tot ongeveer 10.000 EUR. Naast financiële ondersteuning leveren instellingen voor microfinanciering (MFI) ook opleidingen en advies aan beginnende ondernemers.

In België, maar ook in het buitenland, worden op deze manier startende ondernemingen en kleinschalige lokale initiatieven ondersteund. MFI's in het buitenland willen vooral armoede bestrijden, terwijl ze in België een krediet willen verlenen aan personen die uitgesloten zijn van het traditionele banksysteem.

Banken bieden zelf geen microkredieten aan, maar ondersteunen deze initiatieven via een partnerschap met instellingen voor microfinanciering.

Digitale kloof

Het aanbod producten en diensten dat de financiële sector aanbiedt, wordt steeds meer gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Internetbankieren, selfbanking, enz., hebben het grote voordeel dat alles sneller, goedkoper en vaak makkelijker gaat. Toch is er een groeiende groep personen die niet met deze technologie om kan. Het zal voor de financiële sector dan ook een uitdaging vormen om te beletten dat de digitale kloof die wordt geslagen deze personen niet financieel zal uitsluiten.

Zorgtraject

Bepaalde onvoorziene gebeurtenissen zoals ontslag of langdurige ziekte kunnen een weerslag hebben op de financiële mogelijkheden van iemand. Een hypothecair of ander krediet weegt dan plotseling veel zwaarder op het budget.

Ook in dat geval zal de bank proberen om samen met de betrokkene een oplossing te vinden.

Een van de mogelijkheden daarbij is een vermindering van de financiële maandlast. Gaat het om een hypothecair krediet bijvoorbeeld, dan kunnen verscheidene oplossingen worden overwogen.

Ook op financieel gebied is voorkomen beter dan genezen. Er bestaan heel wat hulpro-

gramma's voor wie met financiële moeilijkheden te kampen heeft. Dankzij die programma's kan preventief worden gehandeld om erger te voorkomen.

De overheid voorziet ook in een gratis verzekering bij inkomensverlies. Vooral wanneer een krediet wordt opgenomen, kan het raadzaam zijn om een dergelijke verzekering af te sluiten.



Zorg dat de financiële puzzel klopt

ook bij onvoorziene omstandigheden



Praat erover met je bankier

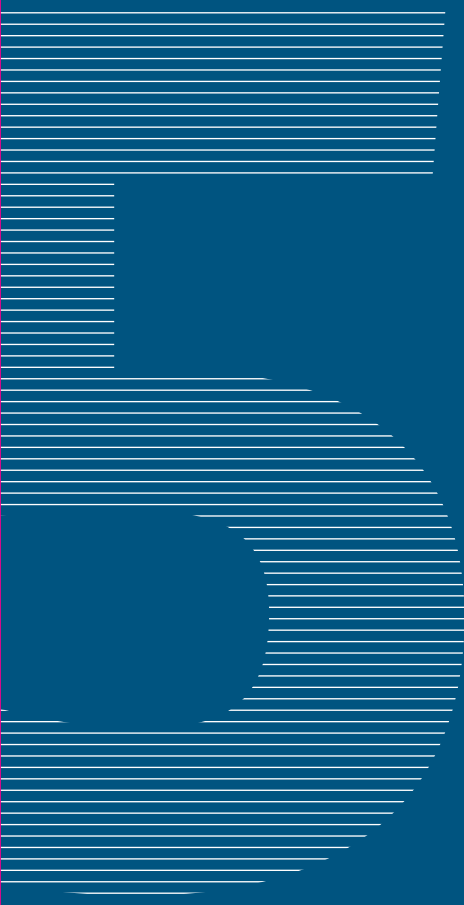
Als het bedrijf waar je werkt, de deuren sluit en jij je job verliest, of bij andere onvoorziene gebeurtenissen (vb. langdurige ziekte), veranderen je financiële mogelijkheden. Je hypothecaire en andere kredieten wegen plotseling veel zwaarder op je budget.

Doe er iets aan!

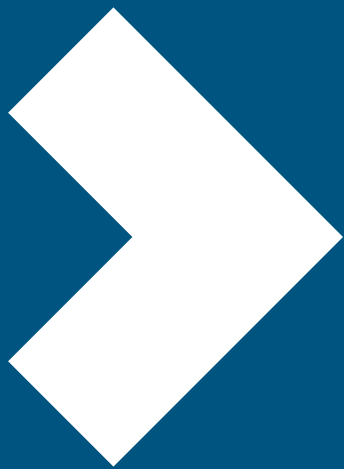
Praat erover met je bankier. Samen en in goede verstandhouding kan je naar een oplossing zoeken om je financiële maandlast te verminderen.



Contacteer je bankier of surf naar www.febelfin.be



PRODUCTEN



**IMPACT
VIA
ANDEREN**



samengevat

- De aanbeveling die Febelfin heeft uitgewerkt moet ervoor zorgen dat enkele **minimumnormen** voor **'duurzame' producten** worden gerespecteerd.
- Eind 2011 was 6,7% van alle **beleggingsfondsen** een **duurzaam fonds**.



De groene kredieten waren een groot succes: zeker naar het einde van de maatregel toe gingen mensen nog voor een groene investering. In 2011 kwamen er zo 140.000 nieuwe kredieten bij, voor een totaal bedrag van 2,3 miljard EUR.

duurzame PRODUCTEN

Hoe zorgt de sector voor kwaliteitsvolle duurzame producten?

Er bestaan verscheidene vormen van duurzame financiële producten. De meest gekende zijn de ethische of duurzame beleggingsfondsen. Daarnaast is er ook een weliswaar kleiner aantal duurzame verzekeringsproducten, duurzame spaarproducten en duurzame kredieten (de zogenaamde 'groene kredieten').

Febelfin heeft een aanbeveling uitgewerkt voor haar leden waarin staat uitgeschreven welke financiële producten zich mogen kwalificeren als duurzaam.

Aanbeveling

De concrete invulling van de 'duurzaamheid' van een bepaald product wordt in grote mate bepaald door de verdeler of de promotor van het product. Dit heeft als gevolg dat het voor de consument niet steeds duidelijk is welke producten 'echt' duurzaam zijn. Te meer om-

dat de invulling van duurzaam of 'ethisch' niet voor iedereen hetzelfde is. Kernenergie, tabak of genetisch gemodificeerde organismen zijn voorbeelden van zogenaamde controversiële activiteiten waarvan de financiering via een duurzaam product ter discussie staat.

Enkele minimumnormen moeten dan ook worden gerespecteerd. Omvangrijke financiering van de wapenindustrie of van bedrijven die op flagrante wijze de mensenrechten schenden, zijn volgens de maatschappelijke normen moeilijk te verantwoorden. Het is voor de consument van groot belang om op een gemakkelijke en duidelijke manier te kunnen achterhalen of de invulling van duurzaamheid van een product aansluit bij zijn persoonlijke visie hierover. Daarnaast moet hij er op kunnen rekenen dat het product dat hij heeft aangekocht ook effectief, rechtstreeks

of onrechtstreeks, duurzame doeleinden ondersteunt.


In dat kader heeft Febelfin een aanbeveling uitgewerkt voor haar leden.

Alle informatie daarover is terug te vinden op www.febelfin.be/nl/duurzame-producten.


Duurzame beleggingsfondsen

Sinds 2001 kijkt Beama, de vereniging voor beleggingsproducten, toe op de kwaliteit van de instellingen voor collectieve belegging (ICB's) die duurzaam en maatschappelijk verantwoord investeren (DMVI). Aanvankelijk was het aandeel van de ICB's op de Belgische markt beperkt: de duurzame beleggingsfondsen (DMVI-ICB's) vertegenwoordigden 1% van alle in België gecommmercialiseerde ICB's.

Tussen 2004 en 2010 steeg het aandeel van de

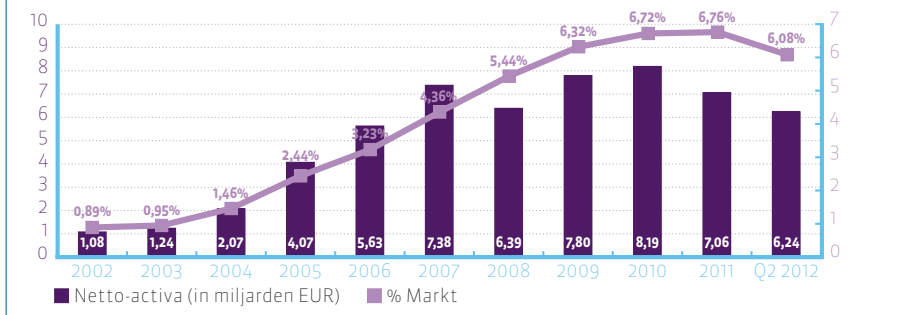


“Febelfin’s aanbevelingen en verwijzingen naar beste praktijken zijn een uitstekende opstap naar een kwaliteitsnorm, die nog aan kracht kan winnen door strikte afdwingbaarheid, onafhankelijke controle en mogelijk op termijn een wettelijk kader. Een actieve maatschappelijke dialoog en afspraken rond rekenschap zijn zonder twijfel ingrediënten die de impact en de integriteit van duurzame investeringen verzekeren.”



EVOLUTIE NETTO-ACTIVA DUURZAME BELEGGENGSFONDSEN

(BRON: BEAMA)

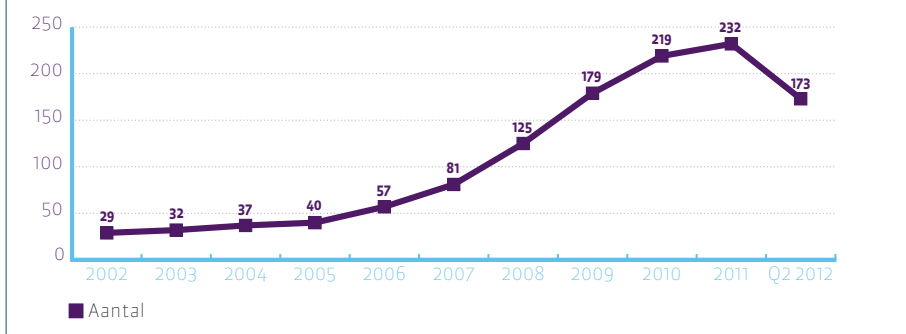


duurzame beleggingsfondsen op de Belgische markt tot 6,72% eind 2010 (d.i. een bedrag van 8,19 miljard EUR). Er was vooral een duidelijke opmars op te merken tussen 2004 en 2006, grotendeels te verklaren doordat ICB's die aan de voorwaarden voldeden, in die periode het label van duurzaam beleggingsfonds kregen. Daarnaast hebben de fondsenbeheerders van duurzame beleggingsfondsen die producten sterk gepromoot.

In de periode 2007-2009 kon jaarlijks bijna een vierde van de groei worden gerealiseerd dankzij vers kapitaal dat werd belegd in fondsen die in de loop van het betrokken jaar op de markt werden gebracht. In 2009 werd de Belgische markt verrijkt met 54 nieuwe duurzame beleggingsfondsen voor een bedrag van meer dan 2 miljard EUR.

EVOLUTIE AANTAL DUURZAME BELEGGENGSFONDSEN

(BRON: BEAMA)



Duurzame spaarproducten


Het aantal en het volume van duurzame spaarproducten is op dit moment nog gevoelig kleiner dan bij beleggingsfondsen. Slechts enkele instellingen bieden deze producten op dit moment aan. Het individuele engagement van bepaalde instellingen en de recente aanbeveling rond de minimumnorm zal het duurzaam sparen in de toekomst echter sterk kunnen doen toenemen.

Groene kredieten


Eind 2008 besloot de regering het systeem van de groene kredieten in te voeren. Dit gebeurde om de Belgische economie en de bouwsector

te ondersteunen. De overheid voorzag in een intrestbonificatie van 1,5%, wat erop neer kwam dat zij 1,5% van de intrest op een groen krediet zelf financierde. Hierdoor konden de Belgische consumenten tegen een voordelig tarief energiebesparende investeringen uitvoeren zoals de installatie van zonnepanelen, dakisolatie, dubbele beglazing, enz.

De eerste maanden na de inwerkingtreding van de maatregel bleef het aantal groene kredieten met intrestvergoeding beperkt. In de loop van 2010 ging dat aantal fors omhoog, vooral omdat de maatregel beter gekend raakte dankzij de promotie door de kredietverstrekkers.



“Duurzaam beleggen is sterk gegroeid tijdens de laatste tien jaar, maar het blijft een marginaal fenomeen: in Europa wordt het geschat op 1,4% van het belegde kapitaal. Duurzame kredietverlening is een grotere uitdaging, maar daar mag een meer gedurfde invulling aan gegeven worden. Het gaat niet enkel om milieuvriendelijke leningen en zeker niet om uitsluiting van bepaalde dossiers, maar om de ambitie om economische en sociale vooruitgang te financieren.”



Jan Vandenhove, Vigeo, oktober 2012

Tussen augustus 2009 en eind 2010 werden ongeveer 77.000 groene kredieten toegekend voor een totaal bedrag van 1,2 miljard EUR. Toen in 2011 werd bekendgemaakt dat de maatregel niet zou worden verlengd, steeg het aantal kredieten aanzienlijk: er kwamen in 2011 140.000 kredieten bij voor een bedrag van 2,3 miljard EUR.

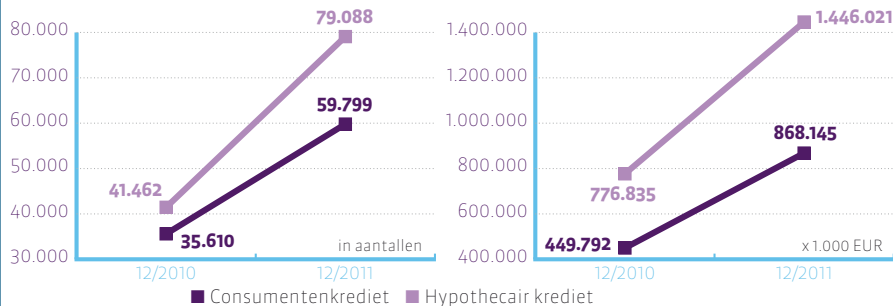
Met de stopzetting van die regeringsmaatregel viel het fiscale voordeel van een groene lening weg in de personenbelasting, maar de financiële sector zette nog geen punt achter zijn bijdrage aan duurzaam en maatschappelijk verantwoord investeren. De meeste banken bieden dan ook nog steeds groene leningen aan tegen een verbeterd tarief, al dan niet deels met overheidssubsidie.

Regelgeving verplicht mensen en ondernemingen om meer ecologisch te denken. Zo heeft Brussel nieuwe ecologische en energienormen voor ondernemingsgebouwen uitgevaardigd. Die regels zullen miljardeninvesteringen vergen om kantoorgebouwen tegen 2015 aan de nieuwe normen te laten aanpassen. Financiële instellingen zullen hierdoor op hun beurt verplicht worden om nieuwe financieringsmethoden uit te denken.

Het gaat namelijk niet alleen om de financiering van de gebouwen, maar ook om de residuwaarde ervan, die bepalend is voor de garanties die op de kredieten gevraagd moeten worden.

EVOLUTIE GROENE KREDIETEN 2009-2011

(BRON: UPC-BVK)



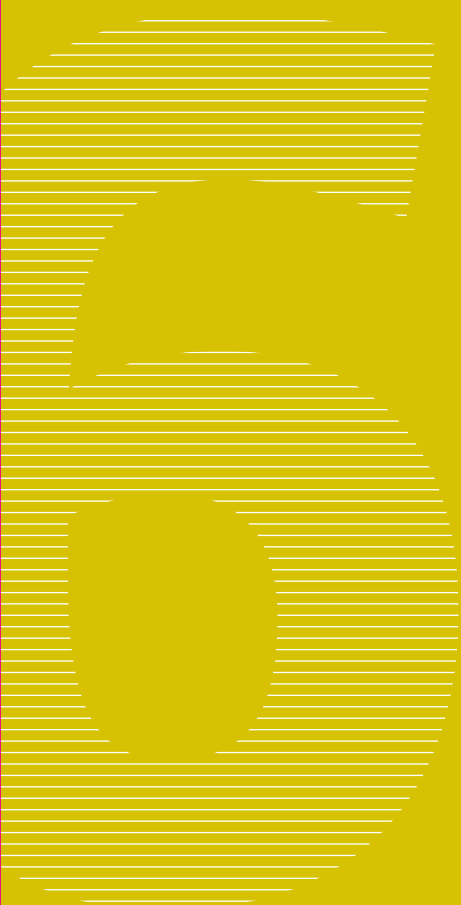
beleggen



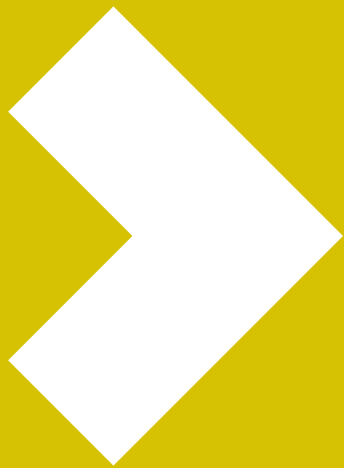
duurzame financiële producten

lenen

sparen



LEEFWERELD



IMPACT OP HET MILIEU



samengevat

- Veel personeelsleden van de financiële sector kiezen voor het **openbaar vervoer** en laten hun auto op stal staan.
- De financiële sector probeert zijn ecologische afdruk ook te beperken door **flexibele werkplaatsen** aan te bieden. Zo zijn er per 10 werknemers slechts 8 plaatsen beschikbaar en wordt bijvoorbeeld telewerk aangemoedigd.

➤ Een **elektronische betaling** produceert veel minder CO₂ dan een cashbetaling: een van de redenen waarop de sector het elektronisch betaalverkeer promoot.

➤ Naar de toekomst toe willen de financiële instellingen nog een tandje bijsteken op het gebied van **CO₂-reductie**: zij leggen zich dan ook een reeks ambitieuze doelstellingen op.

ecologische VOETAFDruk



Hoe groen is de financiële sector?

De ecologische afdruk van de financiële sector wordt grotendeels bepaald door zijn papier- en energieverbruik. De financiële instellingen proberen dit verbruik zo veel mogelijk te reduceren. Ook wat betreft groene mobiliteit trachten zij hun steentje bij te dragen. Meer dan in andere sectoren wordt de wagen geband als vervoersmiddel tussen thuis en werkplaats. Naar de toekomst toe blijven er verschillende uitdagingen open om de CO₂-uitstoot te verminderen.

Mobiliteit

Het aantal personeelsleden dat via tram, trein, bus of metro naar zijn werk gaat, ligt in de financiële sector een stuk hoger dan in de rest van de dienstensector. Zeker de trein doet het onder de openbaar vervoersmiddelen zeer goed. Het feit dat elke medewerker zijn jaarlijks abonnement voor het openbaar vervoer 100% terugbetaald krijgt, draagt daar waarschijnlijk sterk toe bij. Daarnaast staan de hoofdkwartieren van de grootste financiële instellingen in de grootsteden, en dan voornamelijk Brussel, die makkelijker bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. Dit is een evolutie die vooral het laatste decennium duidelijk wordt. Voordien was het overgrote deel van de tewerkstelling gelokaliseerd in de regionale kantoren van de financiële instellingen.

Verschillende financiële instellingen voorzien, naast een fietspremie voor wie met de fiets naar het werk komt, ook (overdekte) fietsstallingen, reparatiekits en douches.

Ondanks deze inspanningen om medewerkers aan te zetten de wagen zo veel mogelijk thuis te laten, scoort de auto van alle vervoersmiddelen wel nog altijd het hoogst. Toch ligt het percentage autogebruikers nog een stuk lager in de financiële sector dan daarbuiten.

Ook via het bevorderen van *flexible workplaces* tracht de sector zijn ecologische voetafdruk te beperken. Zo zijn er per 10 werknemers 8 beschikbare plaatsen, kunnen werknemers aan telewerk doen, enz.

Papier en energie

De ecologische voetafdruk van de financiële sector bestaat voor een groot deel uit papier- en energieverbruik. Via diverse maatregelen proberen de individuele instellingen dit verbruik af te remmen:

> het lager zetten van de verwarming tijdens de winter en het minderen van de airco tijdens de zomer

“Werk maken van energieneutrale bankgebouwen en milieuvriendelijk woon-werkverkeer is een prioriteit voor de financiële sector. Maar ook via haar kredietverlening heeft de sector een belangrijke hefboom in handen voor het stimuleren van groene investeringen.”

Danny Jacobs, *Bond Beter Leefmilieu*, augustus 2012

- > het vervangen van oude, energievervlindende elektrische apparaten
- > het installeren van waterboilers en zonnepanelen
- > het deelnemen aan het Earth Hour van Wereld Natuur Fonds waarbij de lichten gedurende een uur gedoofd worden
- > het drukken op duurzaam papier (papier met een ECO-label of met een FSC-label, dat aanduidt dat het papier afkomstig is uit verantwoord beheerde bossen)
- > het sensibiliseren van werknemers om e-mails niet af te drukken, en indien toch nodig, deze recto-verso af te drukken
- > enz.

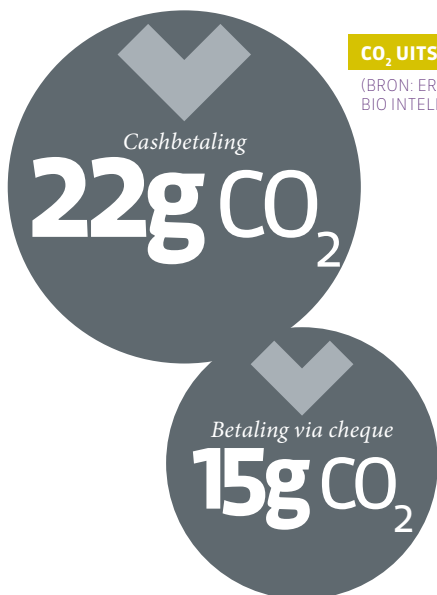
Doelstellingen

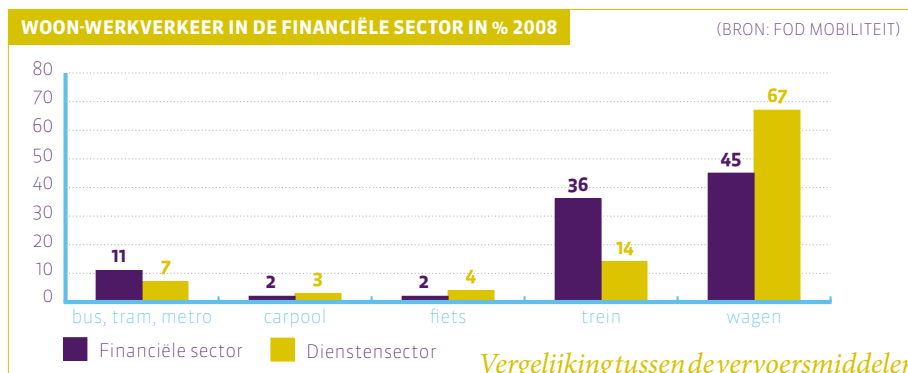
Naar de toekomst toe willen de financiële instellingen allen nog een tandje bij steken. Verschillende onder hen hebben zich ambitieuze doelstellingen opgelegd om het CO₂ uitstoot te reduceren:

- > 13% minder energieverbruik tegen 2015 of 20% minder tegen 2020
- > een aandeel van 20% hernieuwbare energie op het totale energieplaatje
- > 10% minder papier per klant tegen 2013 (in kilo uitgedrukt) of 5% minder algemeen papierverbruik

CO₂ UITSTOOT BETAALMIDDELEN

(BRON: ERNST & YOUNG EN BIO INTELLIGENCE SERVICE)





Vergelijking tussen de vervoersmiddelen waarmee werknemers hun arbeidsplek bereiken in de banksector of in de gehele dienstensector.

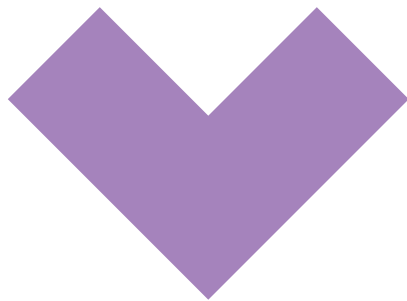
- > 20% minder broeikasgassen afkomstig uit de eigen wagenvloot
- > het terugschroeven van het aantal zakenreizen
- > enz.

De financiële sector bevordert bovendien het elektronisch betaalverkeer. Een e-betaling heeft de minst grote ecologische voetafdruk van alle betaalmiddelen. Zo produceert een elektronische betaling via een kaart 3 gram CO₂, een betaling met cash maar liefst 22 gram.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.



**ROUTE NAAR EEN
DUURZAME EN VITALE
FINANCIËLE SECTOR**



Ondersteund door



www.bankierenvoordesamenleving.be