



Verantwoord **vernieuwen**

Financiële dienstverlening
in een snel veranderende wereld



Transitie vereist aanpassing



Belang van klant en maatschappij blijft centraal

Digitalisering, demografische ontwikkelingen en internationalisering leiden ertoe dat de financiële dienstverlening ‘fast forward’ gaat en de diversiteit van aanbieders toeneemt. Potentieel ontwrichtende krachten zorgen voor grote verandering én bieden kansen aan klanten, marktpartijen en de maatschappij als geheel. Deze transitie is volop gaande en gaat razendsnel. De financiële dienstverlening bevindt zich in het middelpunt van deze verandering. Dat brengt uitdagingen met zich mee. Alertheid en concrete maatregelen zijn vereist om ervoor te zorgen dat het belang van de klant en de maatschappij centraal blijft staan.

Ontwikkeling van nieuw ‘Ecosysteem’

Kenmerkend voor Nederland is de combinatie van mainport Europe (luchthaven en zeehavens), hoogwaardige data-knooppunten, intensief gebruik van digitale diensten door bedrijven en consumenten, een aantrekkelijk woonklimaat en een goed Engels sprekende, hoogopgeleide beroeps-

bevolking. Dit maakt van ons land een zeer aantrekkelijke vestigingsplaats voor vernieuwende en door innovatie en technologie gedreven financiële spelers; zowel nieuwe als bestaande organisaties. Samen met de overheid en andere partijen willen wij ons hard maken voor de ontwikkeling van dit nieuwe ‘ecosysteem’. Wij hebben, juist in deze turbulente tijden, veel te bieden.

Verantwoorde transitie

Daarom presenteren wij suggesties en aandachtspunten die kunnen bijdragen aan een verantwoorde transitie van de financiële dienstverlening. Het uitgangspunt is dat de financiële sector ondersteunend is aan maatschappij en economie. Ons doel is onze klanten optimaal te blijven bedienen. Daartoe willen we met onze relaties in dialoog over de transitie naar deze nieuwe financiële dienstverlening en werken wij graag samen met alle stakeholders.

Financiële dienstverlening

Faciliterende rol blijft cruciaal

De kerntaak van de financiële dienstverlening is voorzien in de behoeften van klanten: burgers, bedrijven/organisaties en overheden.

Daarbij gaat het om:

- Vermogensplanning en oudedagvoorziening
- Risicomanagement en -afdekking
- Betalingsverkeer
- Financiering
- Risicodragend vermogen
- Financiële kennis en advies

Onmisbaar onderdeel van de reële economie

De financiële dienstverlening heeft een belangrijke maatschappelijke functie.

Dit belang neemt nog verder toe omdat:

- Allerlei ontwikkelingen – zoals een terugtrekkende overheid – vereisen dat burgers zelf meer verantwoordelijkheid nemen voor hun inkomenszekerheid, zorg en oude dag. De vergrijzing maakt dit een nog grotere uitdaging;

- De arbeidsmarkt steeds dynamischer en flexibeler wordt en om passende dienstverlening en voorzieningen vraagt;

- De behoefte aan veiligheid en het afdekken van nieuwe risico's toeneemt;

- Bedrijven – bestaand en nieuw – constant moeten investeren in technologische en sociale innovatie. Alleen zo kunnen zij zich blijven ontwikkelen en de (internationale) concurrentie het hoofd bieden;

- Risicodragend kapitaal vanuit de financiële dienstverlening cruciaal is voor versterking van de economische groei en de uitbouw van de Nederlandse mainportfunctie;

- Nederland stevige maatschappelijke ambities heeft voor verduurzaming van de bebouwde omgeving, de energiehuishouding en infrastructuur. Om dit mogelijk te maken is financiering nodig;

- Goed financieel advies en diensten zoals het betalingsverkeer noodzakelijke smeermiddelen zijn voor economie en maatschappij.

De kernvraag is: hoe blijven deze maatschappelijke functies geborgd in een veranderende wereld? Daartoe werpen we een blik op enkele grote ontwikkelingen.

Drie ontwikkelingen met veel impact

Digitalisering, toenemende diversiteit van aanbieders en internationalisering hebben ingrijpende gevolgen voor waardeketens en verdienmodellen. Deze ontwikkelingen zorgen voor stevige concurrentie maar leiden ook tot nieuwe partnerships. Kortom: er ontstaat een nieuw en dynamisch 'ecosysteem' van financiële dienstverlening, waarbij het onderscheid tussen de tech-sector en financiële dienstverleners vervaagd.

Digitalisering en innovatie

De genoemde ontwikkelingen veranderen weliswaar de kernfuncties van de financiële dienstverlening niet, maar hebben wel invloed op het veld van aanbieders en de manier waarop diensten worden aangeboden. Traditionele dienstverleners ontwikkelen zich tot geavanceerde tech-bedrijven, voortbouwend op decennialange investeringen in digitalisering en technologische innovatie. Daarnaast betreden steeds meer tech-bedrijven de markt van financiële diensten. Het gaat hierbij zowel om zogenoemde 'big-tech' partijen (zoals Apple, Amazon, Google en Facebook) als 'fintech'-bedrijven die specifieke diensten verlenen.

Toenemende diversiteit van aanbieders

Daarnaast zijn er steeds meer alternatieve aanbieders actief op uiteenlopende deelterreinen. Voorbeelden hiervan zijn kredietunies, broodfondsen, crowdfunders, 'peer-to-peer'-lenders en 'debt funds'. We zien ook toenemende diversificatie van activiteiten van financiële dienstverleners waardoor traditionele grenzen tussen segmenten vervagen.

Internationalisering: kapitaal kent geen grenzen

Financiële markten hebben bij uitstek een mondiaal karakter. Dat is al enige decennia zo. Het nieuwe 'ecosysteem' kenmerkt zich door grote internationale verwevenheid. Dit verscherpt de competitieve uitdagingen voor marktpartijen en stelt regelgevers en toezichhouders extra op de proef.

Ruimte en kaders voor de toekomst

10
punten
voor de
toekomst
van de
financiële
sector



1 Versterking van vertrouwen

De financiële markten blijven ook in de toekomst een essentiële functie behouden in onze samenleving en in het bijzonder in de economie. Het vertrouwen in de sector wordt stap voor stap versterkt, maar is nog steeds kwetsbaar. Regelgeving alleen is niet voldoende voor vertrouwensherstel. De sector neemt zelf verantwoordelijkheid.



2 Dialoog gericht op de toekomst

In de nabije toekomst zijn het nemen van verantwoordelijkheid en regelgeving misschien nog wel crucialer dan nu het geval is. Marktpartijen, regelgevers en toezichhouders worden door de 'fast forward'-transitie die eraan komt stevig getest. Digitalisering, toenemende diversiteit van aanbieders en internationalisering dienen het belang van klanten en de maatschappij, maar niet bij voorbaat (denk aan privacy). Het is absoluut noodzakelijk dat alle nieuwe en bestaande marktpartijen, regelgevers en toezichhouders in een dialoog voortvarend anticiperen op de uitdagingen waarvoor zij zich allen gesteld zien. We moeten af van de soms gepercipieerde tegenstellingen tussen de markt en de toezichhouders en tussen oude en nieuwe marktpartijen. Dialoog moet bijdragen aan het optimaliseren van het klantbelang, een goed ondernemersklimaat en de aantrekkelijkheid van de financiële sector voor investeerders.



3 Kansen door samenwerking

De samenwerking met nieuwe (internationale) technologisch gedreven financiële spelers biedt grote kansen voor verbetering van financiële producten en diensten. Overigens niet alleen de nieuwe spelers zullen door technologie gedreven zijn: dat geldt evenzeer voor de bestaande marktpartijen. Digitalisering raakt alle sectoren van de economie. Daar is de financiële sector geen uitzondering op. We zien in andere sectoren in de economie dat nieuwkomers niet alleen bestaande business modellen onder druk zetten, maar in het verlengde daarvan ook regelgeving die ontstaan is in de context van de oude economie en oude verhoudingen.



4 We're all FINTECH now

Wij hebben als bestaande partijen de verantwoordelijkheid om met nieuwe toetreders samen te werken: het is geen tegenstelling tussen oud en nieuw of tussen sleets en creatief. We maken gebruik van de nieuwe expertise en competenties die Fintechs bieden en zorgen ervoor dat onze klanten er hun voordeel mee kunnen doen. De Fintechs maken ons scherp. De stabiliteit van de sector en de functie in de economie zijn te belangrijk en gevoelig om te denken dat kleinschalige Fintechs deze functie kunnen overnemen. Zij spelen wel een essentiële rol in de transitie waar de financiële dienstverlening in zit.



5 **Regelgeving: robuuste grondslagen, nieuwe invulling**

Het level playing field staat als uitgangspunt niet ter discussie, bij marktspelers noch bij de beleidsmakers. Grondslagen voor regelgeving gelden voor alle type spelers, oud en nieuw; de invulling van regels verandert wel. Bestaande regelgeving gaat anders beoordeeld worden in de context van nieuwe partijen en nieuwe wensen van consumenten. Dit brengt uitdagingen met zich mee voor de regelgever; regelgeving zal een robuust karakter moeten hebben om ruimte te kunnen laten aan snel veranderende markten.



7 **Consument: educatie en risicobesef**

Het is belangrijk dat consumenten voldoende financieel bewust zijn. Zij moeten keuzes kunnen maken en hun financiële behoeften verantwoord kunnen invullen, ook voor de langere termijn. Sommige klanten willen meer financiële risico's nemen dan andere. Zij moeten hiervoor de ruimte krijgen mits zij begrijpen en inzien wat de mogelijke implicaties zijn van de risico's die zij nemen. Eenvoudige producten, goede voorlichting en (innovatieve) klantcommunicatie zijn hierbij belangrijk. Dit geldt ook voor financiële educatie. Wij vervullen hier samen met de overheid een actieve rol. Dit willen wij doorzetten waarbij structurele borging in het onderwijs een belangrijke stap is.



9 **...en normaliseer**

Per saldo levert toename van aanbod en diversiteit van aanbieders winst op voor klanten en de maatschappij. We dienen ons evenwel te realiseren dat veranderingen in een normaal economisch speelveld kunnen leiden tot winnaars en verliezers bij aanbieders. Een financiële dienstverlener moet in een ultieme situatie ook failliet kunnen gaan zonder ingrijpende gevolgen voor de samenleving als geheel.



6 **Toezicht: ruimte, risicobereidheid en klantenbescherming**

Alle partijen in de financiële dienstverlening innoveren. Zij transformeren allemaal in meerdere of mindere mate tot Fintech-bedrijven. Innovatie vergt ruimte en risicobereidheid. Dat vereist aanpassingsvermogen van letterlijk alle partijen: ook van de toezichthouders. We zien dat de toezichthouders zich hiervan meer en meer bewust zijn, maar – net als de marktpartijen in hun transitie – het lastig vinden om een nieuwe rol te spelen. Wij roepen toezichthouders op om in dialoog met de sector te zorgen dat alle financiële dienstverleners de ruimte krijgen om hun innovatiepotentieel ten volle te benutten als voldoende duidelijk is dat hiermee het belang van de klant wordt gediend en er voldoende oog is voor risico's. Niet alles kan in detail worden gereguleerd, al lijkt er een zekere maatschappelijke druk te zijn dit wel te doen. Dit plaatst toezichthouders in een lastige positie. Het dient voor iedereen duidelijk te zijn dat ook de klant een eigen verantwoordelijkheid draagt en niet volledig tegen zichzelf kan worden beschermd.



8 **Dienstverlener: maak je rol transparant**

Het is onze verantwoordelijkheid dat het klanten kraakhelder is met welke financiële dienstverlener zij in zee gaan. Alle aanbieders van financiële diensten moeten transparant zijn over hun activiteiten, de garanties die zij bieden en de verantwoordelijkheid die zij nemen. Dat geldt nu al, maar nieuwe spelers en nieuwe verdienmodellen zullen ertoe leiden dat er een steeds groter aanbod zal komen van combinaties van financiële producten met niet-financiële diensten. We zullen in de financiële dienstverlening steeds meer ecosystemen van marktpartijen zien ontstaan die in een bredere waardeketen aanvullende diensten leveren aan klanten. Zo kan bijvoorbeeld het afdekken van risico worden gecombineerd met service op het gebied van preventie.



10 Big data: solidariteit en privacy

In het licht van de voortgaande digitalisering nemen het belang van privacy en solidariteit toe: twee maatschappelijke waarden waar de sector een grote verantwoordelijkheid heeft. Alle financiële dienstverleners, al dan niet met een technologische achtergrond, zullen de privacy van klantinformatie in het 'big data tijdperk' moeten borgen. Dit neemt niet weg dat de wijze waarop er in de samenleving wordt gedacht over data, vraagt om een brede maatschappelijke discussie die wij graag samen met onze stakeholders voeren. Solidariteit is een kernelement bij belangrijke financiële diensten als verzekeringen en pensioenen. In het licht van steeds verdergaande digitalisering kan de solidariteit steeds meer onder druk staan als mensen door data steeds meer inzicht krijgen in hun eigen specifieke risico. Dit vraagt om nieuwe creatieve oplossingen waarbij overheden en aanbieders samenwerken om het draagvlak voor onderlinge verbondenheid te waarborgen.

Ten slotte

Digitalisering, toenemende diversiteit en internationalisering en de gevolgen daarvan voor alle partijen in de financiële sector staan niet op zich zelf, maar raken aan andere ontwikkelingen.

Denk bijvoorbeeld aan het volgende:

- Toezicht en regulering verschuiven meer en meer naar internationale instellingen. 'Den Haag' zou dit moeten onderkennen. De afstand tot het regelgevingsproces kan leiden tot uitholling van de kennis van deze kaders op nationaal niveau. Verder is er in Nederland soms de neiging om voor extra aanscherping van Europese regelgeving te kiezen. Wij roepen op om samen te werken aan gebalanceerde en verantwoorde kaders binnen de Europese markt.
- Er is een tendens om maatschappelijke uitdagingen op te lossen met fragmentarische en soms additionele nationale regelgeving. Dat leidt tot hoge kosten en toenemende complexiteit. Monitoring van de impact en goede afstemming met betrokken partijen is nodig. Consultatiestandaarden bij wetgeving en regulering zijn een noodzakelijke voorwaarde voor goede regelgeving en zal leiden tot meer transparantie.
- Als Nederland wil blijven behoren tot meest concurrerende economieën met een sterke exportpositie, dan moet ons land zich onderscheiden met een uitstekend vestigings- en investeringsklimaat, ook voor de financiële sector, met gebalanceerde fiscale maatregelen, betrouwbare en voorspelbare regelgeving en het wegnemen van belemmeringen voor ondernemerschap. Technologie staat hierbij voorop. Financiële dienstverlening is meer en meer technologie gedreven en zou alleen al daarom tot de topsectoren moeten behoren. Wij willen met alle belanghebbenden de kaders daarvoor optimaliseren.

Het staat vast dat marktpartijen, maar ook regelgevers en toezichhouders alle zeilen moeten bijzetten om onder de veranderende marktcondities succesvol te zijn.

Met onze dienstverlening willen wij hieraan een productieve bijdrage leveren. In het belang van de klant, een duurzame economie en een welvarende maatschappij willen wij bijdragen aan de ontwikkeling van het nieuwe 'ecosysteem'. Dit is goed voor alle klanten die van financiële diensten gebruik maken om hun huidige en toekomstige ambities te realiseren.

Wij werken graag samen met onze stakeholders om ervoor te zorgen dat de transitie naar een nieuwe financiële dienstverlening optimaal verloopt.