

# De betekenis van banken voor klant en samenleving



# INHOUD

- 3 Voorwoord
- 4 Even voorstellen
- 5 De Belgische financiële sector in enkele cijfers
- 6 Enkele belangrijke kenmerken van de Belgische financiële sector
- 7 Enkele stakeholders aan het woord
- .....
- 8 HOE WERKT EEN BANK?**
- 9 Onze kerntaak: de financiering van de economie
- 10 Het verdienmodel van banken
- 12 Gezonde en rendabele banken goed voor iedereen:  
wat gebeurt er met de winsten?
- .....
- 14 BANKEN CRUCIAAL ALS PARTNER IN DE MAATSCHAPPIJ:  
DE BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN OP EEN RIJTJE**
- 14 De woningmarkt: kredietverlening aan particulieren
- 17 Kredietverlening aan bedrijven
- 18 Het spaargeld beheren
- 19 De transitie naar een meer duurzame samenleving
- 21 Toegankelijke dienstverlening en betaalverkeer
- 23 Inclusieve samenleving waar iedereen telt
- 24 Bank als partner in de strijd tegen financiële criminaliteit
- .....
- 28 Nawoord

## Voorwoord

# BANKEN ALS STERKE PARTNER VOOR DE SAMENLEVING

**B**anken zijn van groot maatschappelijk belang. Bij vrijwel alles wat mensen kopen, verdienen, uitgeven en investeren is er een bank betrokken. Klanten hebben daarbij het volle vertrouwen dat banken correct omgaan met hun geld en dit in een veilige omgeving. Tegelijk zijn er veel maatschappelijke vraagstukken waarbij banken onderdeel van de oplossing kunnen, moeten en willen zijn.

### — Deze brochure is in de eerste plaats een uitnodiging tot dialoog.

Deze brochure gaat onder andere in op hoe een bank werkt, wat de rol is van de banken in de economie, met welke vraagstukken banken zich bezighouden en hoe die verbonden zijn met maatschappelijke uitdagingen. Banken verbinden immers maatschappelijke uitdagingen met de reële economie. Ze zijn noodzakelijk in de ondersteuning van de economie. Ze vervullen een rol als commerciële speler én maatschappelijke partner. En dat is niet altijd eenvoudig. Hiervoor zijn sterke banken noodzakelijk en dit vraagt verstandige afwegingen van de banken zelf, én van de politiek. Dit vereist ook een beleidsvisie over de toekomst van de financiële sector en de Belgische economie.

De brochure is in de eerste plaats een uitnodiging tot dialoog want het valt niet te ontkennen dat de werking van de banken, ondanks hun belangrijke economische en maatschappelijke rol, soms weinig bekend is bij het grote publiek. Met deze brochure willen we dus de kennis verhogen, meer transparantie creëren en laten zien wat we allemaal doen en wat ons drijft. We staan steeds open voor dialoog en willen als belangrijke partner voor de burgers, bedrijven en de overheid klaarstaan om de maatschappelijke uitdagingen aan te gaan.

De economische, geopolitieke en technologische omgeving is de voorbije jaren in snel tempo veranderd. We leven in een periode van hoge(re) inflatie, beperkte economische groei, toegenomen digitalisering, klimaattransitie, vergrijzing van de bevolking, geopolitieke onzekerheid en een belangrijke hertekening van het energielandschap. Er staan ons de komende jaren verschillende uitdagingen te wachten. Uitdagingen die de financiële sector, samen met andere partners, wil aangaan om de toekomst veilig te stellen voor de volgende generaties.



Karel Baert,  
CEO Febelfin



Michael Anseeuw,  
Voorzitter Febelfin

# Even voorstellen: we vertegenwoordigen de financiële sector in België

## WIE ZIJN WE?

Laten we ons even voorstellen. Wij zijn Febelfin. Als sectorfederatie zijn wij de spreekbuis van de financiële sector en vertegenwoordigen wij onze leden bij o.a. beleidsmakers, toezichthouders, beroepsfederaties en belangenverenigingen. We vertegenwoordigen een heel grote sector. De Belgische banksector stelt 52.000 mensen (personeel van zelfstandige bankagenten inbegrepen) te werk, ofwel 1,1% van de totale tewerkstelling in België.

— We willen een positieve impact hebben op de economie en de samenleving.

Febelfin heeft een grote diversiteit aan leden, van banken tot kredietverstrekkers, vermogensbeheerders en fondsen, beursvennootschappen, effectenmakelaars en leasemaatschappijen. Met meer dan 245 leden onder haar paraplu, vertegenwoordigt ze de overgrote meerderheid van de financiële sector in België. Dit geeft ons een grote representativiteit, en samen met hen willen we een positieve impact hebben op de economie en de samenleving.

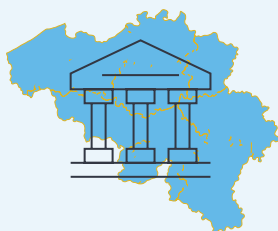
## WAT DOEN WE?

Febelfin vertegenwoordigt de financiële sector. Febelfin is daarbij gericht op thema's die voor de samenleving van groot belang zijn, zowel voor gezinnen, bedrijven als de overheid. De toekomst van de samenleving en de banksector zijn inherent verweven met elkaar. Dit gaat over het mogelijk maken van sparen en lenen, investeren en de financiering van de economie. Maar ook over de strijd tegen financiële criminaliteit, de toegankelijkheid en het vergroten van de digitale en financiële geletterdheid, en de belangrijke rol die banken spelen in de transitie naar een duurzame samenleving.

Maar wat betekent dat nu precies? Wat realiseert Febelfin jaarlijks en welke lopende projecten zijn er? Dat kan je lezen in het [jaarverslag](#).



# De Belgische financiële sector in enkele cijfers



Er zijn **81**  
banken in België <sup>1</sup>

Er zijn in totaal  
**3.243**  
bankkantoren <sup>2</sup>

## KERNTAKEN

**€ 292,2**  
miljard

Kredieten aan Belgische gezinnen

**€ 175,1** miljard

Kredieten aan Belgische niet-financiële ondernemingen

**€ 61,4** miljard

Kredieten aan de Belgische overheid (inclusief effecten met uitzondering van aandelen)

(12/2023; op territoriale basis) <sup>1</sup>



Er werken  
**52.000**  
mensen in de banksector <sup>1</sup>

**3.120**  
personen werden  
aangeworven in 2022 <sup>2</sup>



In 2023 werden, exclusief herfinancieringen, meer dan 180.000 hypotheekcontracten afgesloten voor een totaalbedrag van bijna

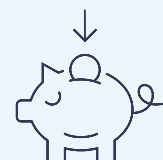
**€ 30 miljard** <sup>4</sup>

In 2023 werden bijna 265.000 contracten voor ondernemingskredieten afgesloten voor een totaalbedrag van bijna

**€ 56 miljard** <sup>2</sup>

**€ 270**  
miljard

op gereglementeerde spaarboekjes <sup>1</sup>



**11,1%**  
rendement  
op eigen vermogen <sup>3</sup>



**15,1 miljoen**  
abbonementen  
PC bankieren <sup>2</sup>

**12,9**  
miljoen  
abbonementen  
mobiel bankieren <sup>2</sup>



Tijdens het eerste halfjaar van 2023 werd

**€ 5,2 miljard**

verstrekt in de vorm van consumentenkrediet <sup>4</sup>

**93,1%** van het spaargeld wordt omgezet in leningen <sup>1</sup>

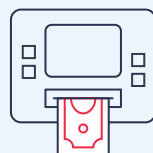


**3,2 miljard**

kaartbetalingen in 2022 <sup>6</sup>

waarvan **62,3%**  
contactloze betalingen <sup>7</sup>

In 2023 hadden de Belgen toegang tot  
**4.055**  
geldautomaten van banken <sup>2</sup>



**38 miljoen**  
rekeningen (20 miljoen zichtrekeningen en 17,8 miljoen geregl. spaarrekeningen)

**75%**  
van frauduleuze overschrijvingen n.a.v. phishing gedetecteerd en/of gerecupereerd



Strijd tegen witwassen:

**79.211**  
meldingen aan de CFI in 2023



**€ 1,6 miljard**

aan bankheffingen (naast de traditionele vennootschapsbelasting draagt de financiële sector ook specifieke heffingen bij aan de overheidsfinanciën) <sup>2</sup>

## Enkele belangrijke kenmerken van de Belgische financiële sector

België wordt gekenmerkt door een heel **gevarieerd bankenlandschap**. De sector is heel divers en heterogeen, met sommige instellingen die een breed scala aan financiële producten en diensten voor alle mogelijke klantensegmenten aanbieden, terwijl anderen zich specialiseren. Sommige instellingen concentreren zich op het klassieke sparen en betalingsverkeer voor gezinnen of richten zich eerder tot een specifieke groep van klanten, zoals vrije beroepen en KMO's of beperken zich tot een niche activiteit zoals private banking.



Het Belgische bankenlandschap heeft een heel internationaal karakter. Van de 81 gevestigde banken in België, hebben slechts 15 banken een Belgisch meerderheidsaandeelhouderschap. Hiermee **heeft de sector een internationalisatiegraad van 80%**. Europees bekeken ligt dit enkel in Luxemburg hoger (93%). Bovendien is België het thuisland van enkele belangrijke Europese en internationale spelers, zoals **Euroclear, BNY Mellon en SWIFT**.



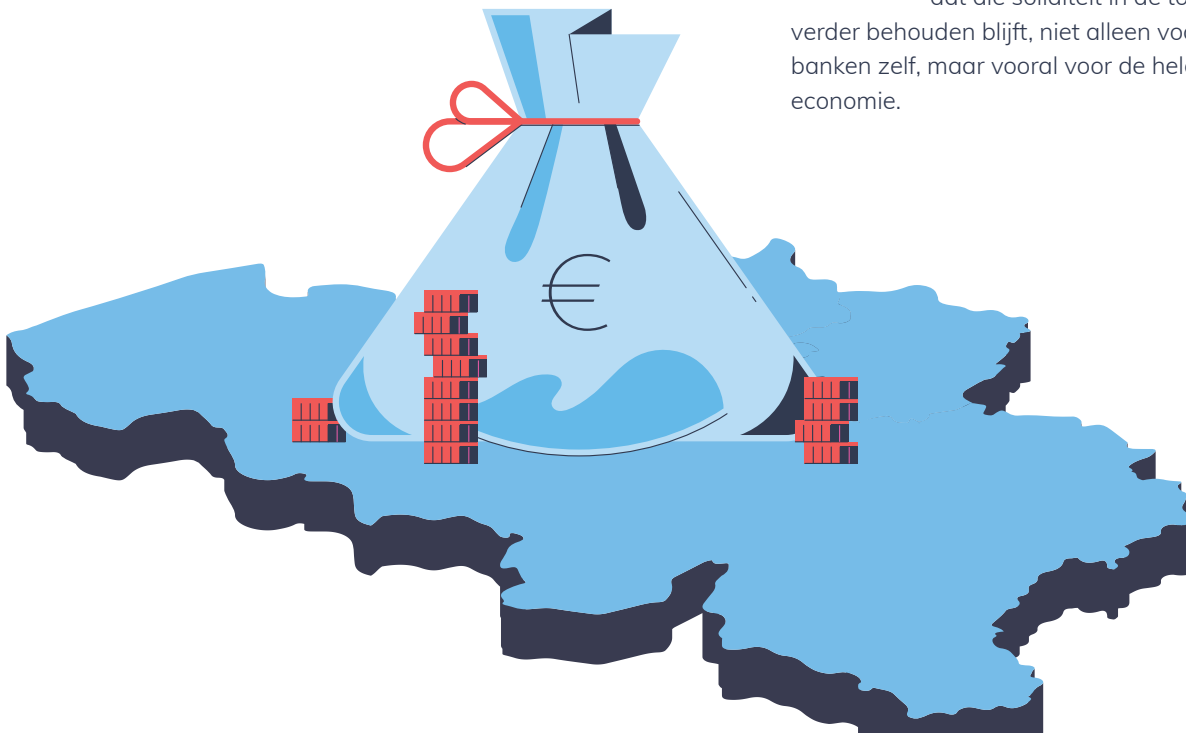
De Belgische financiële sector levert een **belangrijke bijdrage aan de toegevoegde waarde van de Belgische economie**. Met een aandeel in de toegevoegde waarde van ongeveer 4,3% voor een aandeel in de totale tewerkstelling van 1,1% behoort de financiële sector tot één van de meest productieve sectoren van ons land.



De sector is een sterke **innovator**. In de jaren '70 en '80 was de sector dankzij doorgedreven interbancaire samenwerking Europees koploper in het digitaal betaalverkeer (denk maar aan de gestructureerde mededeling, bancontact, Euroclear, SWIFT, enzovoort). Het afgelopen decennium heeft de Belgische financiële sector de digitale evolutie met succes verder omarmd. Op enkele jaren tijd zijn het online en mobiel bankieren niet meer weg te denken. Bovendien staan de Belgische banken aan de top in de wereld wat de ontwikkeling van bankapps betreft.



De sector is **heel solide** met een sterke solvabiliteit en hoge mate van liquiditeit. Het is van cruciaal belang dat die soliditeit in de toekomst verder behouden blijft, niet alleen voor de banken zelf, maar vooral voor de hele Belgische economie.





## Enkele stakeholders aan het woord over het belang van de financiële sector



De Belgische financiële sector heeft zijn **uitstekende veerkracht** bewezen tijdens de pandemie, de ernstige overstromingen in de zomer van 2021 en de periode van sterk stijgende energieprijzen in 2022. Deze veerkracht stelde de sector ook in staat om, indien nodig, oplossingen te bieden aan zwaar getroffen klanten. Dit kon gerealiseerd worden dankzij de solide financiële positie en aangelegde buffers.”

— Nationale Bank van België <sup>1</sup>



**Financiële educatie voor jongeren** is essentieel. Op school leren we het nog altijd niet voldoende. Hoe beter iemand financieel geïnformeerd is, hoe meer problemen iemand kan vermijden.”

— Alexia Bertrand - Staatssecretaris van Consumentenbescherming <sup>3</sup>



Grote maatschappelijk transformaties zoals de **digitale evolutie** en **duurzame transitie** aangestuurd door klanten (huishoudens en bedrijven), worden ondersteund door banken. Zonder hen zou dit niet mogelijk zijn.”

— Etienne De Callatay - economist <sup>2</sup>



**Digitalisering** maakt nu deel uit van ons dagelijks leven, vooral als het gaat om het gebruik van bankdiensten. Helaas moeten we erkennen dat deze toepassingen voor veel medeburgers een probleem vormen. Initiatieven zoals “Ik bankier digitaal” zullen het mogelijk maken om veel mensen vertrouwd te maken met een hele reeks bankverrichtingen, maar ook om hen bewust te maken van online fraude. Het is een samenwerking die ik ondersteun en die mij essentieel lijkt.”

— Willy Borsus, Minister bevoegd voor Digitalisering van 2019 tot 2024

<sup>1</sup> Jaarverslag Nationale Bank van België p. 219

<sup>2</sup> Interview van Etienne de Callatay door journalist Sébastien Buron voor Trends 23/10/2023

<sup>3</sup> Quote van Alexia Bertrand, Staatssecretaris van Consumentenbescherming in Sudinfo 26/03/2024



# Hoe werkt een bank?

De financiële sector valt eigenlijk eenvoudig uit te leggen, maar de werking en de rol van banken is vaak nog onbekend.

Graag willen we even laten zien hoe banken werken, wat ze precies doen en hoe ze samen met hun klanten meebouwen aan de maatschappij en de wereld van morgen.

— Doordat klanten sparen (bij hun bank) worden mooie dromen en projecten gerealiseerd voor andere klanten.

Het is belangrijk te beseffen dat spaargeld niet roerloos in een bankkluis blijft liggen. Integendeel, doordat klanten sparen (bij hun bank) worden mooie dromen en projecten gerealiseerd voor andere klanten die een krediet opnemen bij hun bank.

Naast het bieden van **sparmogelijkheden en het verstrekken van leningen** heeft een bank ook producten om te **beleggen**. De bank biedt hulp als bemiddelaar of adviseur, bijvoorbeeld bij het opbouwen van vermogen of bij het verkopen van een onderneming. Ze denken ook aan de dag van morgen en bieden mogelijkheden voor **pensioensparen en duurzame investeringen**.

Daarnaast is voor banken een cruciale rol weggelegd in het **betalingverkeer**. Daarbij gaat het om alle transacties die nodig zijn om betalingen van producten en diensten te kunnen doen. Banken maken het mogelijk dat klanten snel, efficiënt en veilig geld naar een handelaar kunnen overmaken.

Banken worden **sterk gecontroleerd** door de overheid. Ze staan onder toezicht van de Europese Centrale bank, de Nationale Bank van België (NBB), de Belgische Autoriteit voor Financiële Dienstverlening en Markten (FSMA) en de FOD Economie. Samen werken we aan een veilige en stabiele financiële sector. Een sterke en solide financiële sector.





# ONZE KERNTAAK: DE FINANCIERING VAN DE ECONOMIE

## TRANSFORMATIEROL

Banken hebben een aantal belangrijke functies. Eén daarvan is het samenbrengen van vraag en aanbod van geld. Je kunt een bank zien als tussenpersoon. Aan de ene kant zijn er mensen (en bedrijven) die geld over hebben. Zij willen dat geld veilig opzietten voor later of er meer rendement uithalen. Sparen of beleggen dus. Aan de andere kant zijn er mensen die geld nodig hebben. Zij willen nu geld, dat ze later terugbetalen. Geld lenen dus.

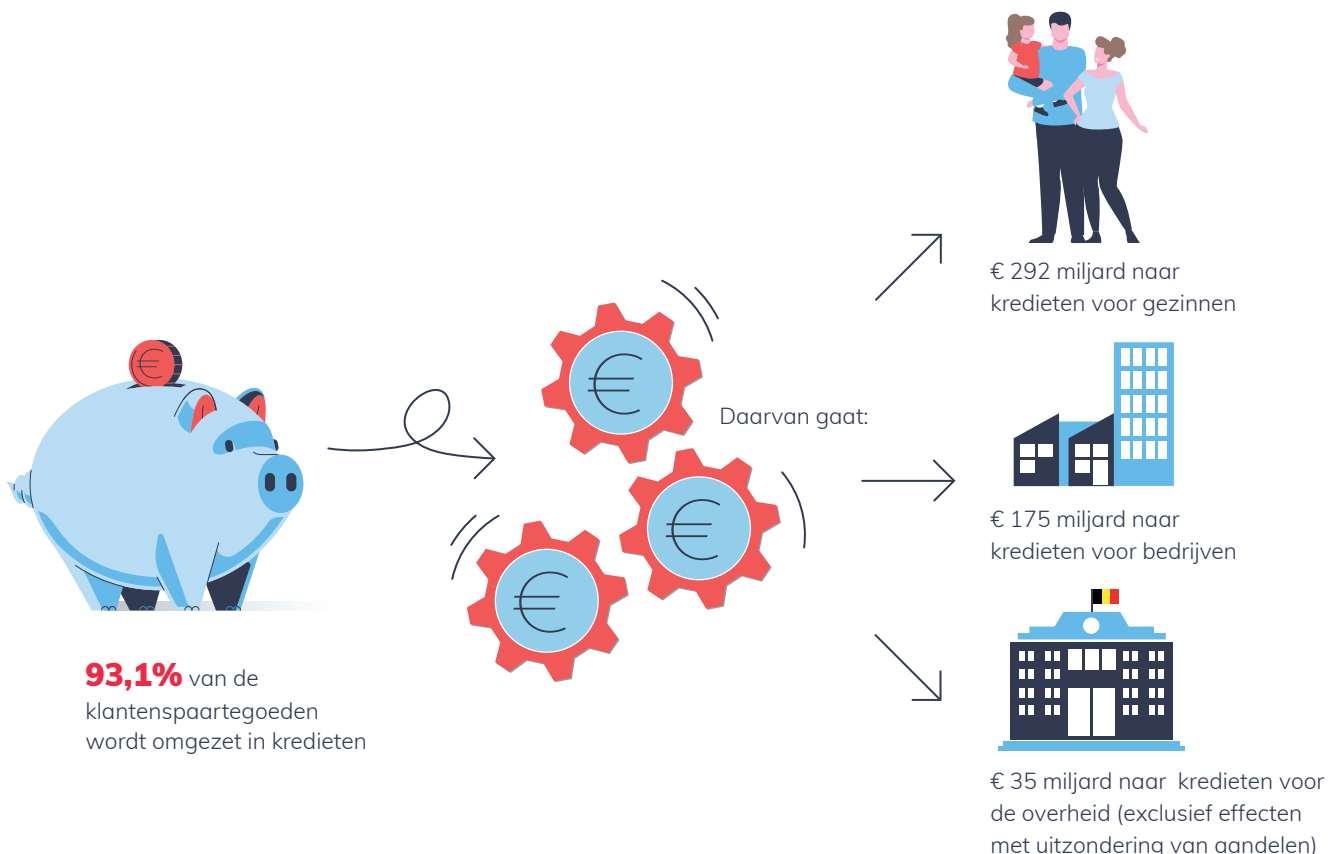
### Het spaargeld wordt gebruikt om de Belgische economie draaiende te houden

De bank brengt die verschillende noden bij elkaar. Zij zorgt ervoor dat mensen die geld over hebben kunnen sparen, en dat mensen die geld nodig hebben kunnen lenen. We noemen dit de transformatierol van een bank.

Het spaargeld wordt gebruikt om de economie draaiende te houden want banken zetten dit geld van alle spaarders en beleggers om in leningen aan gezinnen, ondernemingen en overheden. Zo blijft het geld circuleren. Zo werd eind 2023 ongeveer 93,1% van het spaargeld omgezet in leningen aan gezinnen, bedrijven en overheden. Het spaargeld bij een bank 'slaapt' dus heel zeker niet.

In tegendeel, eind 2023, veranderden de Belgische banken de 655,9 miljard euro aan spaargelden zo in **610,9 miljard euro aan kredieten (territoriale basis)**.

- 292,2 miljard euro aan woonkredieten voor gezinnen
- 175,1 miljard euro aan kredieten voor bedrijven
- 35,2 miljard euro aan kredieten voor de overheid (exclusief effecten met uitzondering van aandelen)
- 108,4 miljard aan anderen (buitenland, andere financiële instellingen en verzekeraars)



## CONSUMENTENKREDIETEN

Daarnaast mogen ook de consumentenkredieten niet vergeten worden, die door banken en kredietmaatschappijen worden toegekend. In 2023 werd voor 26 miljard euro aan consumentenkredieten verleend.

Zo worden onmiddellijk opvraagbare spaargelden omgezet in langlopende kredieten. De eventuele risico's die hiermee gepaard gaan, zoals onder andere het kredietrisico, worden actief door de bank beheerd en blijven ook voor rekening van de bank. Dit maakt het mogelijk om kredieten op maat van de klanten aan te bieden en tegelijkertijd de spaarders te beschermen. **Alle lang lopende hypothecaire leningen voor gezinnen, liquiditeitslijnen of investeringskredieten voor KMO's en grotere**

**bedrijven zijn dus allemaal alleen maar mogelijk door het spaargeld van de gewone spaarder.**

Deze transformatierol stimuleert de economie en zorgt voor toegevoegde waarde voor de maatschappij door geld actief in de economie te brengen. Bovendien kunnen de financiële instellingen door hun eigen hefboomeffect een grote stimulans aan de economie geven. Met 100 euro extra kapitaal kunnen de banken meer dan 2.000 euro aan bijkomende kredieten geven.



**€ 26 miljard**

aan consumentenkredieten verleend in 2023.

## HET VERDIENMODEL VAN BANKEN

Banken zijn complexe organisaties en hun winst komt uit verschillende activiteiten.

Als banken geld uitlenen, vragen ze hiervoor een vergoeding in de vorm van rente. Klanten die geld plaatsen bij een bank ontvangen een spaarrente. Het verschil tussen de rente die een bank vraagt en de rente die ze verstrekt, wordt de **rentemarge** genoemd. De bank maakt daarbij zelf ook nog kosten, bijvoorbeeld voor IT-systemen en personeel. Deze kosten dragen bij aan het verschil tussen de rentevergoeding voor spaargeld en de tarieven voor een lening.

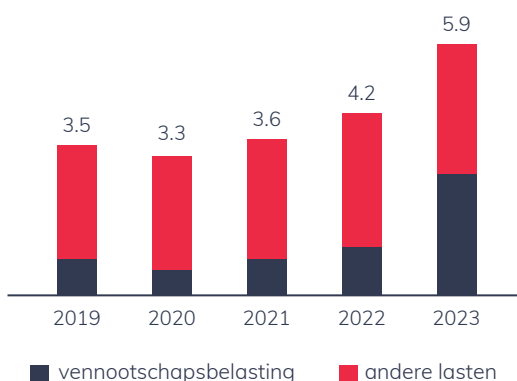
Naast die kernactiviteiten, verdienen banken ook geld met hun specifieke dienstverlening (bijvoorbeeld het geven van beleggingsadvies), de eventuele participaties die ze hebben, en opbrengsten uit interbancaire vorderingen, dus interbancaire geldmarkttransacties.

Met deze opbrengsten moeten banken:

- Kosten dekken, zoals voor IT-systemen, personeel, veiligheid etc....

- Noodzakelijke buffers aan eigen vermogen opbouwen, om het banksysteem stabiel en veilig te houden.
- Risico's afdekken zoals:
  - Kredietrisico: het risico dat leners hun kredieten niet kunnen terugbetalen, bijvoorbeeld bij faillissement.
  - Liquiditeitsrisico: het risico dat spaarders hun geld op elk willekeurig moment kunnen opnemen.
  - Renterisico: het risico dat de rente die een bank betaalt hoger wordt dan de rente die ze ontvangt.
- Aan verplichtingen voldoen, zoals afdrachten aan het depositogarantiestelsel en het Europese resolutiefonds.
- Bepaalde maatschappelijke taken uitvoeren, zoals het opsporen van financiële fraude en melden van atypische verrichtingen aan de antiwitwascel.
- Belastingen betalen: gewone vennootschapsbelastingen en lasten en de specifieke bankenheffingen.

### Fiscale lasten (in miljard euro)



Banken betalen immers verschillende soorten belastingen en bijdragen, namelijk:

- vennootschapsbelasting;
- sociale zekerheidsbijdragen werkgevers;
- vastgoedtaksen (onroerende voorheffing, taks op parkeerplaatsen);
- bijdrage voor het depositogarantiestelsel;
- bijdrage voor het Single Resolution Fund;
- de jaarlijkse taks op de kredietinstellingen (de bankentaks),
- niet-afrekbare BTW;
- nog andere regionale en lokale taksen op ATMs, agentschappen, reclameborden, etc...

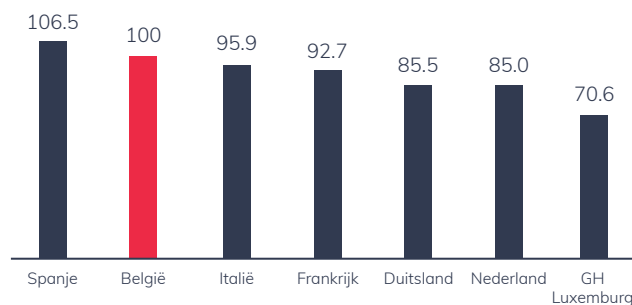
### HOGE (PARA)FISCALE DRUK

De specifieke bankenheffingen (bijdrage voor het depositogarantiestelsel, bijdrage voor het Single Resolution Fund en de bankentaks) zijn niet gebaseerd op de winstgevendheid van de sector, maar op de hoeveelheid **spaardeposito's** die de banken aanhouden. Een gestage groei van de gereguleerde deposito's doet zo de belastingdruk op de instellingen automatisch stijgen zelfs indien de winst van de sector niet mee zou stijgen.

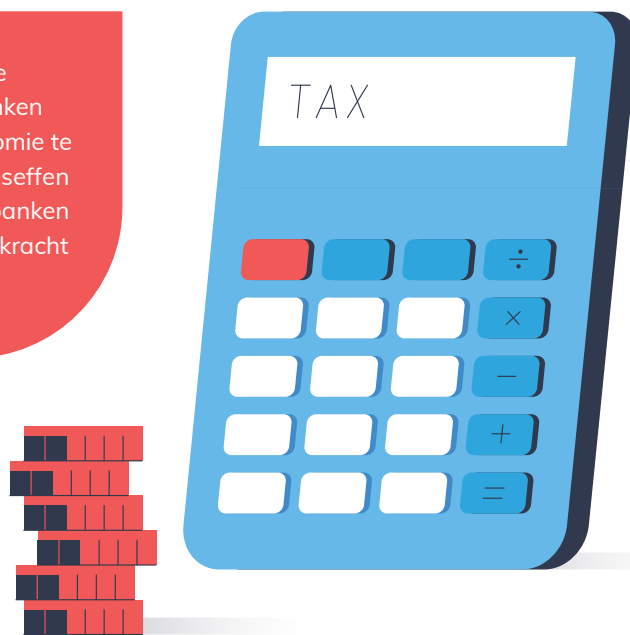
Een KPMG-studie (2023) toont aan dat de Belgische banksector de tweede hoogste (para) fiscale druk in Europa heeft, na Spanje. Deze tweede plaats is bovendien het gevolg van de

tijdelijke Spaanse overwinstbelasting. Wanneer in Spanje deze belasting, zoals voorzien, terug verdwijnt, dan staat België afgetekend op de eerste plaats.

### (para)fiscale druk uitgedrukt als index



Dit heeft uiteraard een aanzienlijke impact op de uiteindelijke **nettowinsten** van de Belgische banken en dus op hun vermogen om de Belgische economie te ondersteunen. In dit kader is het belangrijk te beseffen dat elke verhoging van de belastingen voor de banken een onmiddellijk negatief effect heeft op de slagkracht van een bank om de economie te ondersteunen.



# GEZONDE EN RENDABELE BANKEN: GOED VOOR IEDEREEN

## WAT GEBEURT ER MET DE WINSTEN?

Over de winstgevendheid van banken worden soms stevige discussies gevoerd. Zijn de winsten te laag, te hoog, gezond of ongezond? Banken vervullen essentiële functies voor de maatschappij én banken zijn tenslotte vooreerst **ondernemingen** die een gezonde winst moeten maken om hun continuïteit te verzekeren.

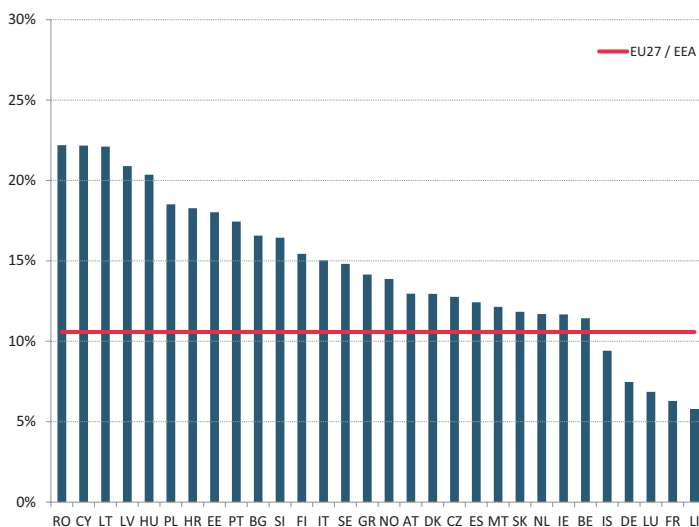
Het is dus belangrijk te stellen dat het feit dat de banksector winst maakt, een goede zaak is. Alleen wanneer banken gezond en rendabel zijn, kunnen ze hun rol in de economie en de samenleving opnemen, om huiseigenaars met een woonkrediet goed te beschermen, de omschakeling naar een duurzame toekomst te ondersteunen en in te springen bij tegenslag of een echte crisis.



Gezonde winst zorgt ervoor dat banken na betaling van kosten en belastingen genoeg overhouden om te investeren in innovatie en in hun concurrentiekracht in Europa. Het is van essentieel belang dat we in België sterk lokaal verankerende banken hebben die ten dienste van de Belgische economie staan, ook in tijden van crisis en grote transities.

Karel Baert, CEO van Febelfin

Landenspreiding (vanaf maart 2024)



Gewogen gemiddelde per land

## BENCHMARK

De nettowinst van de Belgische banken wordt als "gemiddeld" beschouwd en dus zeker niet overmatig. In haar recente Financial Stability report (gepubliceerd op 16 mei 2024) stelde de **Nationale Bank van België** (NBB): "With a bottom line of €9.3 billion, a return on assets of 0.8% and a return on equity of 12.5%, the Belgian banking sector posted very good, albeit not excessive, profits in 2023.... This level of profitability was sufficient to allow a return on equity in line with market expectations".

En ook op **Europees niveau** is dat het geval. Binnen de Europese bankenunie scoren de Belgische banken gemiddeld. Volgens het Risk Dashboard voor het eerste kwartaal van 2024 van de Europese Bankenautoriteit (EBA) hebben de Belgische banken het zesde laagste rendement op eigen vermogen.

## SOLIDE BANKEN EN BUFFERS

Door het maken van winsten bouwen de banken een solide kapitaalbasis op. Deze is nodig om de **risico's** die eigen zijn aan bankieren **af te dekken** en om zo het **vertrouwen** in de banken op te bouwen en te behouden. Iets minder dan de helft van de winst wordt hieraan besteed (herinvesteren in de eigen activiteiten en buffers opbouwen voor onvoorziene omstandigheden). Om de tegoeden van de klanten te beschermen, moeten banken solide zijn en in staat zijn om verliezen op te vangen, en dus buffers aanhouden. De hoogte hiervan wordt bepaald door **internationale afspraken**.

Met een **solvabiliteitsratio** van meer dan 17,7% en een **liquiditeitsratio** van 160,5%, zijn onze banken uitgerust om zelfs de meest **ernstige economische schokken** op te vangen. Deze cijfers overtreffen niet enkel de eisen van de toezichhouders, maar zetten België ook wereldwijd op de kaart als een **voorbeeld** van **financiële stabiliteit**. Toen in de lente van 2023 de Amerikaanse bankensector door elkaar geschud werd door de faillissementen van onder andere Silicon Valley Bank en First Republic stonden de Belgische banken op geen enkel ogenblik onder druk.

In het Financial Stability Report van de NBB werd recent nog verwezen naar de sterke en solide basis van de Belgische banken:

*“The Belgian financial sector is one of the strongest in Europe, with substantial capital and liquidity reserves. It is therefore capable of absorbing potentially major shocks.”*

Dankzij een voldoende winstgevendheid kunnen de banken ook over voldoende middelen beschikken om aan **R&D** te doen. Hierdoor staan ze aan de top in de wereld wat de digitale bankapps betreft.

Ten slotte kan winst ook gebruikt worden om de **aandeelhouders** te vergoeden. Zeker nu de waardering van de banken al gedurende lange tijd zo onder druk staat, is het belangrijk om de aandeelhouders te vergoeden in de vorm van een dividend. Ze moeten immers bereid blijven om kapitaal in de banken te houden. De aandeelhouders binnen de sector zijn heel divers, dit kunnen grote institutionele beleggers zijn, maar dit zijn ook de gewone particuliere beleggers en de overheid. Zo ontving de **overheid** zelf 805 miljoen euro aan dividenden voor het boekjaar 2023 voor de participaties die ze in de banksector aanhoudt.





# Banken cruciaal als partner in de maatschappij

## de belangrijkste uitdagingen op een rijtje

Banken hebben een cruciale rol in de maatschappij. Banken maken het mogelijk dat mensen sparen, een huis kopen, ondernemen en investeren. En ze spelen een belangrijke rol in de transitie naar een meer duurzame samenleving, de strijd tegen financiële criminaliteit en zetten zich in voor een inclusieve maatschappij. Banken vervullen dus een aantal belangrijke functies en worden daarbij ook geconfronteerd met een aantal uitdagingen. Wat zijn die uitdagingen, hoe raken die aan de maatschappelijke vraagstukken en hoe zien wij de toekomst?

## DE WONINGMARKT: KREDIETVERLENING AAN PARTICULIEREN

### KREDIETVERLENING AAN GEZINNEN: WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Het sterke partnerschap tussen de Belgische banken en de Belgische samenleving uit zich bij uitstek in de verstrekking van leningen zoals **consumenten- en hypothecaire kredieten**. Voor gezinnen is dit het meest tastbaar in woonkredieten. In 2023, een jaar met een laag aantal nieuwe hypothecaire kredieten, werden er toch iets meer dan 180.000 nieuwe woonkredieten verstrekt, met een totale waarde nabij de 30 miljard euro. In november 2023 bedroeg het totale uitstaande bedrag van woonkredieten bij de Belgische financiële instellingen 291,7 miljard euro. Voor consumentenkredieten (vb. aankoop van een wagen) lag dit rond de 26 miljard euro.

Kenmerkend voor de Belgische markt zijn het groot aantal kredieten met **vaste rentevoeten over langere looptijden**. Deze aanpak is uniek in Europa en geeft Belgische huiseigenaars een belangrijke vorm van financiële zekerheid en biedt een **ongekende bescherming van koopkracht**. De voorbije tien jaar stond de rente op een zeer laag niveau. De Belgische banken konden daardoor woonkredieten aanbieden tegen uiterst lage rentetarieven. Gezien woonkredieten in ons land een gemiddelde looptijd kennen van twintig jaar, genieten kredietnemers langdurig van deze **lage rentes**, zelfs als de rentetarieven later stijgen.



**180.000**

nieuwe woonkredieten verstrekt in 2023.



Ook eigenaren met een **variabel** woonkrediet genieten in ons land van een aanzienlijke bescherming, aangezien de variabele rente hoogstens kan verdubbelen.

## Bijdrage aan een stabiele woningmarkt

Deze kenmerken dragen bij aan de **stabiliteit van onze woningmarkt en het percentage achterstallige betalingen** van woonkredieten ligt historisch laag (0,64%; Cijfers NBB). Bovendien voorkomen ze financiële onrust en instabiliteit in geval van renteverhogingen en besparen ze Belgische kredietnemers van sociale drama's, in tegenstelling tot wat soms gebeurt in andere landen zoals het Verenigd Koninkrijk, Spanje en Italië.

In het VK kwamen immers recent nog honderdduizenden gezinnen in financiële moeilijkheden door de verhoging van de variabele rentevoet van hun kredietovereenkomst terwijl in België in 2023 voor enkele miljarden euro koopkracht gevrijwaard werd door de bescherming die de vaste rentevoet biedt tegen renteverhogingen.

## Meerdere mogelijkheden bij rentedalingen

Ook in het geval van rentedalingen heeft de kredietnemer een aantal mogelijkheden:

- ofwel bij de huidige kredietgever gaan aankloppen voor een **renteherziening** (= interne herfinanciering). De betrokken kredietgever kan al dan niet op deze vraag ingaan. Gelet op de "vaste" rentevoet van de kredietovereenkomst is deze instelling daar evenwel niet toe verplicht. Er zijn kosten aan verbonden zoals dossierkosten.
- ofwel het krediet **vervroegd terugbetalen** en een **nieuw krediet** afsluiten bij een andere kredietgever (= externe herfinanciering). Aan deze laatste optie zijn er ook bijkomende kosten verbonden (o.a. notariskosten, registratie hypotheek, dossierkosten en een wederbeleggingsvergoeding).

Ter compensatie van een door de kredietgever toegestane interne herfinanciering werd tot voor kort meestal het maximum van drie maanden

wederbeleggingsvergoeding gevraagd. De kredietgevers moeten zich immers financieren op lange termijn en zich beschermen tegen deze risico's van renteverlaging, terwijl zij niet in de mogelijkheid zijn om hun aangegane verbintenissen te verbreken. Tussen 2014 en 2022 heeft een enorme golf van herfinancieringen plaatsgevonden in België waardoor de sector honderden miljoenen euro koopkracht vrijwaarde voor de consument.

## Nieuwe wetgeving

Het Federaal parlement stemde in de lente van dit jaar een wet waarbij een verbod wordt opgelegd aan kredietgevers om, in het geval van een interne herfinanciering, zulke wederbeleggingsvergoedingen van maximaal 3 maanden nog aan te rekenen. Febelfin vindt de invoering van deze wet geen goed idee omdat ze **geen rekening houdt met de realiteit** op de kredietmarkt, waarbij **kredietgevers effectief schade lijden bij de herziening van een rentevoet**. De vraag stelt zich in welke mate kredietgevers nog geneigd zullen zijn om tussentijds vaste rentevoeten te herzien zonder dat een beperkte compensatie hiervoor mogelijk is.

Febelfin benadrukt dat de goedkeuring van deze maatregel een grote **negatieve impact** kan hebben op onze vandaag stabiele Belgische woningmarkt, gekenmerkt door een unieke bescherming voor onze gezinnen.

## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

De aanhoudende en gestage stijging van de prijzen van woningen en appartementen vormt ook voor de banken een grote uitdaging. Een eigen woonst dreigt voor velen, en vooral voor jonge starters, immers onbetaalbaar te worden. Dit doet de banken zoeken naar een **aangepast productaanbod**, met leningen op langere looptijden, maar dit moet gebeuren **rekening houdend met een goed risicobeheer** en met respect voor de **prudentiële toezichtsregels** die rekening houden met de terugbetalingscapaciteit van de kredietnemers. Deze tendens naar leningen met langere looptijden onderstreept daarenboven nog eens het belang om vaste

rentes te kunnen blijven aanbieden: **een lening op 30 jaar met een variabele rente brengt immers te veel risico's mee voor de kredietnemers.**

De **klimaattransitie** vereist bovendien massale **investeringen** om de energie-efficiëntie van onze woningen te verhogen. Een schatting uitgevoerd door Febelfin laat zien dat 20% tot 25% van onze burgers deze investering waarschijnlijk nooit kunnen betalen. Het wordt een grote **uitdaging** voor de overheid om in samenwerking met de bankensector financieringssystemen te ontwikkelen die ook deze groep van burgers niet in de kou laat staan.

### HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Het verstrekken van woonkredieten houdt voor banken het aangaan van langdurige risico's in, waarbij gedurende de gemiddelde looptijd van twintig jaar de mogelijkheid van wanbetaling bestaat en een bank zich moet indekken voor het renterisico. Een bank moet deze risico's adequaat kunnen opvangen. We kennen in België één van de gezondste woningmarkten in Europa met een bijzonder laag aantal betalingsachterstallen. Een goede zaak, niemand is immers gebaat bij een krediet dat men niet kan afbetalen. Het is ons **doel om ook in de toekomst zo'n gezonde hypothecaire kredietmarkt te behouden.**

### VEERKRACHT IN TIJDEN VAN CRISIS

De verbondenheid van de banken met de maatschappij waarin ze werken, blijkt ook tijdens zware **crisisperiodes**. Tijdens de covidcrisis, toen de tijdelijke werkloosheid piekte in een periode van grote onzekerheid, hebben de banken hun **verantwoordelijkheid** opgenomen en burgers met een hypotheeklening, die werkzaam waren in zwaar getroffen sectoren en bedrijven, geholpen door hen **betaaluitstellen** toe te staan voor meer dan 13 miljard euro in totaal. Een gelijkaardige oplossing werd uitgewerkt voor burgers met een consumentenkrediet.

Ook tijdens de energiecrisis verleenden de Belgische banken een betaalpauze. Zo werden er tot eind april 2023 12.000 betaaluitstellen toegekend voor gemiddeld 470 euro per maand. Dit liet gezinnen toe om de hogere energiefacturen en duurdere boodschappen te betalen. Om te voorkomen dat de dure energie ook ondernemingen in financiële moeilijkheden bracht, werkten de Belgische banken ook voor hen oplossingen op maat uit.

Dit alles was enkel mogelijk door de **gezonde rendabiliteit** van onze Belgische banken.



# KREDIETVERLENING AAN BEDRIJVEN

## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

De verbondenheid van de banken met de samenleving uit zich ook sterk in de kredieten die de Belgische banken aan onze bedrijven geven. Op het einde van 2023 bedroeg het totale bedrag aan verstrekte kredieten iets meer dan 175 miljard euro.

Dankzij deze kredieten kunnen onze bedrijven, van de bakker om de hoek tot een grote multinational, **investeren en innoveren**. Hierdoor groeit onze economie, verhoogt de **welvaart** en worden oplossingen voor de problemen van vandaag en morgen beschikbaar gemaakt voor iedereen.



**€ 175 miljard**

aan verstrekte kredieten aan bedrijven op het einde van 2023.

## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

Voor elk goed businessplan is er in principe financiering beschikbaar. Maar het is belangrijk dat elke aanvraag zorgvuldig wordt gecontroleerd op **haalbaarheid**. Elke lening moet terugbetaald kunnen worden. Een startende onderneming of een kleine KMO in een uitdagende sector heeft vaker moeite om financiering te krijgen. Voor hen is het risico groter dat een lening niet terugbetaald kan worden. Dit geldt ook voor ondernemingen met weinig fysieke activa. Naast banken kunnen ook niet-bancaire financiers hier een rol in vervullen.

De **klimaatcrisis stelt deze problematiek scherp**. Om een koolstof neutrale maatschappij te kunnen realiseren zullen nieuwe productietechnologieën ontwikkeld moeten worden. Welke businessplannen het zullen halen en leefbaar zullen zijn, is op voorhand niet zeker.



## HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Bedrijven zijn de motor van de economie, nu en in de toekomst. Het is van groot belang dat ondernemingen ondersteund worden in de uitdagingen waar ze voor staan. Dit geldt allereerst voor de toegang tot financiering.

Het is daarom dat Febelfin in mei 2024 een **Charter** heeft ondertekend ter ondersteuning van de financiering van ondernemers, een concreet **engagement om de toegang tot verschillende financieringsbronnen voor ondernemers nog verder te verbeteren**. De banksector verbindt zich er op deze manier toe om **alternatieve financieringsvormen** op te nemen in de opleiding en de communicatie van haar adviseurs die in contact staan met ondernemers. Wanneer de bank geen krediet kan verlenen aan een ondernemer of niet het volledige gevraagde bedrag kan financieren, en indien het project gezond lijkt, zal de financiële instelling haar adviseurs aanmoedigen om de ondernemer andere beschikbare financieringsmogelijkheden voor te stellen.

Door deze aanpak kunnen meer projecten met een economische meerwaarde worden verwezenlijkt. Dit stimuleert ook een gezamenlijke en inclusieve werkwijze: de bank blijft een partner gedurende het hele financiële traject van de ondernemer.

Febelfin heeft ook in het verleden al initiatieven genomen om ondernemingen te ondersteunen in hun zoektocht naar financiering. In dat kader werd de website [financieringvanondernemingen.be](https://financieringvanondernemingen.be) gecreëerd.

## VEERKRACHT IN TIJDEN VAN CRISIS

De verwevenheid van de banken met de Belgische bedrijven blijkt ook tijdens meer uitdagende tijden. Tijdens de COVID-19-crisis hebben de Belgische banken, samen met de overheid, de Belgische bedrijven de noodzakelijke zuurstof verschaft om deze moeilijke periode zo goed als mogelijk door te komen. De banken deden dit door **betaaluitstel**

**voor ondernemingskredieten** toe te staan. Op een bepaald ogenblik werd er zelfs aan meer dan 140.000 kredieten voor een totale waarde van meer dan 24 miljard euro zo'n uitstel toegestaan. En het effect was duidelijk: het aantal faillissementen lag in die periode veel lager dan in meer normale tijden. De Belgische banken hielpen zo deze grote economische schok mee opvangen.

De manier waarop Belgische banken zijn tussengekomen tijdens de Covid- en energiecrisis was vrij uitzonderlijk in Europa. Dit dankzij de opbouw van kapitaalbuffers door de Belgische banken die toelieten om kredieten te verschaffen aan bedrijven, betalingsuitstellen te verlenen en om ondersteunend op te treden in grote crisissituaties.

# HET SPAARGELD BEHEREN

## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

De meeste Belgen houden (meerdere) zicht- en spaarrekeningen aan bij de Belgische banken. De bescherming van de spaartegoeden van die Belgische burgers is een cruciale taak voor de Belgische banken. En met die spaargelden slagen banken er dan weer in om

**financiering te geven aan gezinnen, bedrijven en de overheid.** Einde 2023 stond er 290 miljard euro op zichtrekeningen, 269 miljard euro op gereguleerde spaarrekeningen en 97 miljard euro op termijnrekeningen.

## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

Er is het voorbije jaar veel discussie geweest over de **hoogtes van de spaarrentes** die de banken aan hun klanten bieden. Maar dit verhaal is veel complexer dan soms wordt gedacht of voorgesteld. De hoogte van de spaarrente die een bank kan uitkeren wordt in grote mate bepaald door de **rente** die ze zelf ontvangt op haar **uitstaande krediet- en obligatieportefeuille**. Een lange periode van lage rente betekent ook dat de woonkredieten jarenlang aan bijzonder lage rentetarieven werden verleend daar de kredietnemers massaal voor een vaste rentevoet kozen over heel de looptijd van het krediet. Deze bescherming tegen rentestijgingen die kredietnemers op die manier genieten, speelt dus een sleutelrol in de rentevoeten die banken kunnen bieden op spaargelden. **Stijgende rentes** zijn voor een bank, door deze





**beschermingsmechanismes, alleen van toepassing op nieuwe kredieten, terwijl hogere rentes op spaarrekeningen onmiddellijk van invloed zijn op het totale spaarsaldo.** Dit verklaart waarom bij een stijgende rente, de rentes op woonkredieten sneller toenemen dan die op spaarrekeningen en deposito's, zonder dat dit leidt tot veel hogere renteopbrengsten voor de banken op hun kernactiviteiten. Die situatie deed zich voor in 2023.

**Transparantie** in de aangeboden spaarrentes is van groot belang. Samen met de regering ondertekende Febelfin een **protocol** om het aanbod van spaarrekeningen transparanter te maken, welke in januari 2024 in voege is getreden. Daarmee wordt het aanbod van gereguleerde spaarrekeningen per bank beperkt, wat de transparantie en vergelijkbaarheid van de verschillende rekeningen verhoogt. Spaarders kunnen de uniforme webpagina van hun bank raadplegen om de

spaarrekeningen die ze aanbiedt te vergelijken. Ze kunnen voortaan ook gemakkelijker de **spaarrekeningen van verschillende banken vergelijken** en het **voor hen meest interessante aanbod kiezen**.

## HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Elke bank heeft een verschillend businessmodel en moet zelf haar risicoanalyse kunnen maken en inschatten welke spaarrente zij kan aanbieden. Dat blijft ook in de toekomst een belangrijk uitgangspunt. **Elke bijkomende regelgeving op de depositomarkt, zoals bijvoorbeeld het invoeren van minimumrentes, maken het voor banken moeilijker en duurder om de Belgische economie te financieren.** Banken zullen zich steeds inzetten om de nodige transparantie te bieden over de geboden spaarrentes én alles in het werk zetten om het spaargeld maximaal te beschermen.

# DE TRANSITIE NAAR EEN MEER DUURZAME SAMENLEVING

## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Verduurzaming is één van de belangrijkste onderwerpen en uitdagingen voor de maatschappij van vandaag. De financiële sector draagt op verschillende manieren bij tot de verduurzaming van onze samenleving en heeft zelfs een **sleutelpositie als facilitator in de klimaattransitie**. De rol van de banken, als belangrijke schakel in die transitie, bestaat voornamelijk uit het **kanaliseren van financiële middelen naar groene projecten en het begeleiden van burgers en bedrijven** hierin.

Banken vervullen hier een dubbele rol. Ze verschaffen enerzijds **transparantie over het duurzame karakter van spaar- en beleggingsproducten** waardoor consumenten een bewuste en geïnformeerde beslissing kunnen maken met betrekking tot hun beleggingen. Hierdoor wordt kapitaal



gemobiliseerd en gestuurd naar investeringen die die klimaatdoelstellingen ondersteunen. De financiële sector heeft daartoe het “Towards Sustainability-label” ontwikkeld dat tot doel heeft de consument wegwijs te maken in het aanbod van duurzame producten. Met het **“Towards Sustainability-label”** staat de sector aan de wieg van het meest omvattende en gerespecteerde duurzaamheidslabel in Europa. Anderzijds kunnen banken via een **vernieuwd aanbod** van kredieten de consumenten en bedrijven ondersteunen en begeleiden om energetische renovaties door te voeren of een duurzame omslag te maken in hun bedrijfsactiviteiten.



### MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

De transitie naar een meer duurzame samenleving zal ons in de komende jaren voor heel wat **uitdagingen** plaatsen.

Een enorme hoeveelheid aan energiebesparende renovaties aan het bestaande en verouderde Belgische woningpark zullen hoognodig zijn om de klimaatdoelstellingen te halen. De energietransitie zal bijgevolg grote investeringen van particulieren, bedrijven en de overheid vereisen. Echter, niet iedereen heeft de middelen ter beschikking om deze energetische uitgaven te financieren. **Kredietverlening** zal dus cruciaal zijn om de klimaattransitie te laten slagen door specifieke en aangepaste kredietformules



**€ 400 miljard**

zal nodig zijn om het particuliere woningbestand in België tegen 2050 vrij van fossiele brandstoffen te maken.



voor gezinnen te ontwikkelen, in dialoog met de overheid. De financiële sector schat dat minimum 400 miljard EUR nodig zal zijn om het particuliere woningbestand in België tegen 2050 vrij van fossiele brandstoffen te maken. Daarvoor is dus een **enorme hoeveelheid middelen** nodig. Uit de Febelfin-analyse blijkt dat tussen 20% en 25% van de gezinnen noch over voldoende eigen middelen, noch over voldoende terugbetalingscapaciteit zou beschikken om een krediet af te sluiten om de nodige renovatiewerken uit te voeren. **We zijn praktisch bezig om hiervoor oplossingen te zoeken, een dialoog en partnerschap met de overheid dringt zich op.**

Er zal daarenboven ook voldoende **bewustzijn** gecreëerd moeten worden rond de urgentie om nu reeds van start te gaan met de nodige **renovatiewerken** om de doelstellingen van 2050 te halen, om door de spreiding in de tijd, deze doelstelling praktisch haalbaar te maken. Een massale renovatiegolf binnen 10 of 15 jaar zal enkel leiden tot schaarste aan bouwmaterialen (en dus hogere prijzen), mankracht en financiering. De enige manier om de energieprestaties van ons woningpark te verbeteren, is geleidelijk te werk te gaan en nu iets te ondernemen.

De klimaatverandering en de overgang naar een koolstofarme economie hebben ook meer **indirecte gevolgen** voor banken. Blootstelling aan sectoren of ondernemingen die rechtstreeks of onrechtstreeks onderhevig zijn aan de fysieke gevolgen van de klimaattransitie, kunnen immers mogelijk **verhoogde risico's vormen voor de krediet- en beleggingsportefeuilles**. Wanneer de klimaatopwarming de economie beïnvloedt, dan moeten banken dit meenemen in hun risico-analyse en kredietverlening-strategie. Om deze nieuwe risico's te kunnen meten hebben

de banken nood aan de **gegevens van hun klanten** in verband met de **duurzame aard van hun activiteiten**. Febelfin, samen met andere actoren, onderzoekt hoe deze gegevens op een efficiënte en klantvriendelijke wijze verzameld kunnen worden. Daarnaast richt Febelfin zich ook tot de ondernemingen om hen te sensibiliseren voor het toekomstige belang van duurzaamheidsrapportering.

Banken wordt ook vaak gevraagd om scherpere keuzes te maken, bijvoorbeeld om onmiddellijk te stoppen met de financiering van fossiele brandstoffen. Maar dit soort scherpe keuzes heeft een grote impact op de samenleving en kan leiden tot een energietekort. Duidelijk en **consequent overheidsbeleid** is essentieel. Het is cruciaal dat de overheid ambitieuze doelen stelt en glashelder is over het transitiepad voor de lange termijn. Welke bedrijven en producten hebben in de toekomst een plek in de economie? Iedere sector heeft een transitiepad nodig waarin actief gestuurd wordt op onder andere

CO<sub>2</sub>-uitstoot. Banken kunnen dan met iedere onderneming aan tafel gaan en bepalen welke financiering de onderneming nodig heeft om dat transitiepad succesvol te bewandelen.

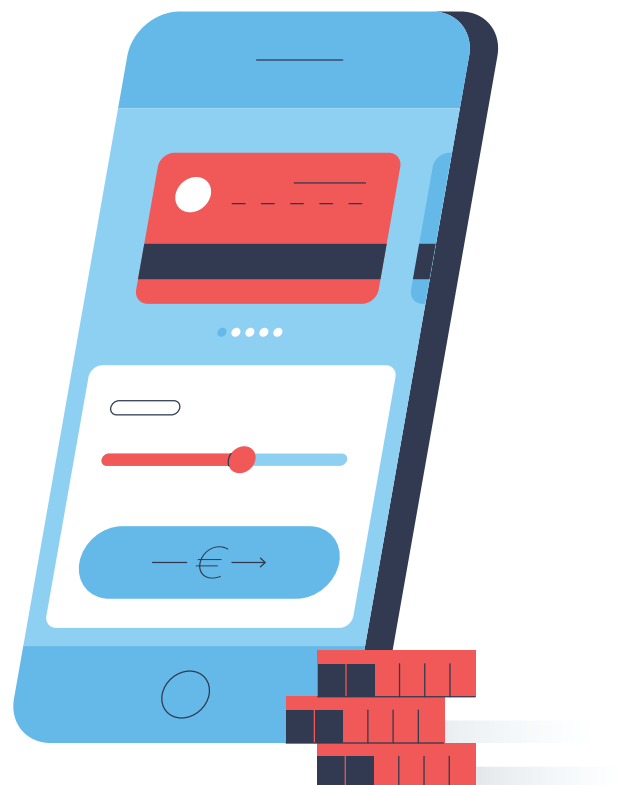
## HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Het zal belangrijk zijn om als partners samen te werken om de uitdagingen inzake duurzaamheid aan te gaan. In de duurzame transitie heeft ieder zijn rol. Banken, bedrijven, gezinnen én overheden, zullen in de toekomst een grote **gedeelde verantwoordelijkheid** dragen. Alleen samen kunnen wij de economie draaiende houden en onze welvaart en planeet veiligstellen voor de toekomst. Febelfin gaat graag met de federale en regionale overheden in **dialoog** over voorstellen ter stimulering van energiebesparende renovaties en de financiering ervan, de kwaliteit van het energieprestatiecertificaat (EPC) en ook de noodzakelijke toegang voor banken tot de EPC-databanken.

# TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING & BETAALVERKEER

## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Iedereen moet op een eenvoudige manier toegang hebben tot het betaalverkeer en de dienstverlening door banken. De banken streven daarbij in het algemeen naar een **multi-kanaal aanpak**, waarin zowel de **digitale dienstverlening** als de **fysieke dienstverlening** via kantoren nog steeds haar plaats heeft. Dit om zo goed mogelijk aan de verwachtingen en noden van de verschillende groepen in de samenleving te voldoen. Belgische banken bekleeden een voortrekkersrol op gebied van innovatie en maken deel uit van de wereldtop wat digitale bankapps betreft. België kent daarnaast, in Europees perspectief, ook nog steeds een ruim kantorennetwerk. Het bankenlandschap in België is bovendien bijzonder divers, en de aanpak hierin is ook verschillend van bank tot bank.



Klanten in België kunnen bovendien rekenen op een **goedkoop, innovatief en veilig betaalverkeer**. Uit een vergelijkende Europese **studie van KPMG** (2023) blijkt dat de Belgische banken de beste prijs-kwaliteit bieden voor alle klanten, zowel de digitale als de niet-digitale burgers en de handelaren.

## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

Door de algemene digitaliseringstrend in onze maatschappij is de dienstverlening van de banken, maar ook van alle andere sectoren in België en de overheid, de voorbije jaren grondig gewijzigd, in eerste instantie door het sterk veranderd gedrag van de klant, die, in het geval van de bankensector, veel minder een bezoek brengt aan zijn/haar bankkantoor. De behoeften van klanten in dienstverlening lopen ver uiteen: de één regelt alles graag via de app, de ander wil een bankkantoor. De digitalisering biedt aan de klant enorme voordelen en is essentieel voor onze welvaart maar we zijn er ons ook van bewust dat vandaag nog niet iedereen mee is.

Een bankkantoor of geldautomaat in de buurt blijft voor een groot deel van de Belgen belangrijk. Ook al wordt er alsmar minder een afspraak in het kantoor gemaakt of cash afgehaald. Op 10 jaar tijd zijn de geldafhalingen aan geldautomaten gehalveerd. Dit betekent dat we, **om de toegang tot cash in de toekomst te blijven garanderen op een veilige manier, met nieuwe afspraken en oplossingen dienen te komen**.

### — Op 10 jaar tijd zijn de geldafhalingen aan geldautomaten gehalveerd

Er is de voorbije jaren dan ook veel aandacht geweest voor deze transformatie, en het belang van het behoud van fysieke dienstverlening. Febelfin en de individuele banken hebben in 2024 het versterkt engagement genomen met betrekking tot **“toegankelijk bankieren”**. Daarmee garanderen we dat **niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten zolang dat nodig is**.

De banken hebben in maart 2024 zelf het engagement genomen om de **universele**



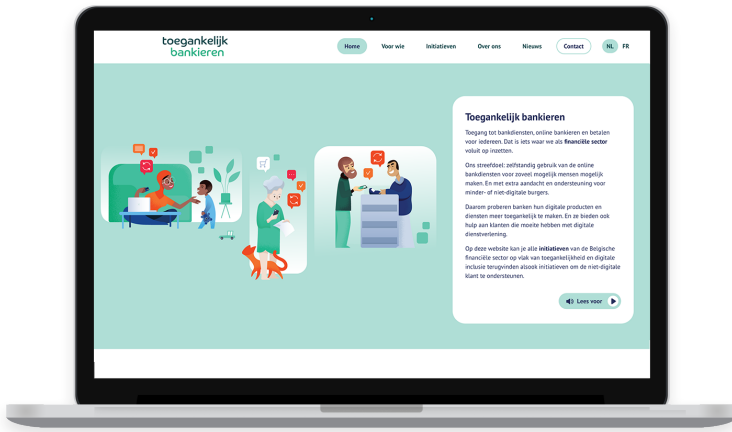
**bankdienst** - een dienstverlening tegen beperkt tarief voor de niet-digitale klant – **verder te zetten voor onbepaalde duur**. Het protocol met de overheid zou anders ten einde zijn gekomen op 1 juli 2024.

Wat de geldautomaten betreft bevinden we ons in overgangsfase, waarbij een volledig nieuw netwerk van cashpunten wordt uitgerold tegen eind 2025. Hier heeft de sector geluisterd naar de bezorgdheden van politieke partijen en de bevolking, en met de overheid een **protocol** afgesloten, om **voldoende toegang tot geldautomaten in de toekomst te blijven garanderen**.

## HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Toegang tot bankdiensten, online bankieren en betalen voor iedereen. Dat is iets waar we als financiële sector voluit op inzetten. En dat is ook een engagement dat we voor de toekomst willen nemen. Het gebruik van online bankdiensten blijft stijgen. Toch is er nog steeds een belangrijke groep mensen die daartoe de mogelijkheden of vaardigheden niet heeft en ervoor kiest om hun bankzaken in het kantoor te regelen.

Om nog meer mensen in kwetsbare posities te bereiken en ondersteunen, hebben we de website [toegankelijkbankieren.be](https://toegankelijkbankieren.be) opgezet.



Op deze website kan je dus meer lezen over de verschillende initiatieven die genomen worden in het kader van toegankelijk bankieren en digitale inclusie. Kortom, onze doelstelling is om **de beschikbare hulp beter kenbaar te maken en verder onder de aandacht te brengen**.

Wat het betaalverkeer betreft moeten we waken over onze Belgische **innovatieve betaaloplossingen**. Consumenten willen, ook in de toekomst, snel en vooral veilig kunnen betalen. Banken bieden vandaag een toegankelijk, efficiënt en innovatief betalingsverkeer, maar men moet steeds vaker concurreren met niet-Europese spelers. Op dat punt hebben Belgische en Europese beleidsmakers een belangrijke taak om de autonomie in Europa te bewaken en ervoor te zorgen dat alle spelers in het betalingsverkeer zich aan dezelfde regels houden.

## INCLUSIEVE SAMENLEVING WAAR IEDEREEN TELT

### WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Inclusie bestaat uit verschillende facetten. Een belangrijk onderdeel van inclusie is financiële inclusie. Toegang hebben tot de financiële dienstverlening is cruciaal in onze samenleving. En dit vaak voor basisbehoeften, zoals het uitvoeren van een betaling of het aangaan van een lening. Het is daarom belangrijk dat burgers beschikken over de juiste vaardigheden en kennis en zodus voldoende financieel geletterd zijn. **Financiële geletterdheid is een maatschappelijke basisbehoefte, want goed geïnformeerde burgers nemen betere financiële beslissingen, nu en in de toekomst.**

— Digitale inclusie is een belangrijk aandachtspunt waarvoor de Belgische banksector zich inzet.

Naast financiële inclusie is ook **digitale inclusie** van even groot belang. De digitalisering van onze economie en samenleving gaat met rasse

schreden vooruit. Deze tendens is een goede zaak voor de hele maatschappij en de beste garantie om onze welvaart te waarborgen. Steeds meer mensen vinden hun weg in die digitale wereld. Maar dat is niet voor iedereen zo. Digitale inclusie is al langer dan vandaag een belangrijk aandachtspunt waarvoor de Belgische banksector zich inzet. Banken hebben oor naar de bekommernissen en problemen van hun klanten en bieden oplossingen aan, zowel op het niveau van de bank als op sectorniveau. Naast een aangepast productaanbod nemen de banken en Febelfin tal van vormingsinitiatieven om de digitale vaardigheden van de burgers te verbeteren. Alle informatie hierover kan terugvonden worden op onze website [toegankelijkbankieren.be](https://toegankelijkbankieren.be).

### MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

We zien vandaag dat de financiële geletterdheid en digitale vaardigheden van onze burgers



vaak niet voldoende zijn. Het **verhogen van de digitale en financiële geletterdheid in België is cruciaal**. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen, maar we moeten ook bijzondere aandacht hebben voor onze jongeren. Uit studies blijkt dat dat onze jongeren bijzonder kwetsbaar zijn en het hen vaak aan de juiste digitale en financiële vaardigheden ontbreekt.

### HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

Febelfin zet al geruime tijd in op **infosessies** om digitale vaardigheden te verhogen en de **ontwikkeling van educatief materiaal en nieuwe initiatieven** onder jongeren om hen

zoveel mogelijk te ondersteunen en financiële kennis bij te brengen. Dit zullen we in de toekomst verder blijven doen. Maar we slaan graag met de **regeringen en lokale overheden** de handen in mekaar om dit samen te realiseren. We zijn ervan overtuigd dat er nood is aan brede visie vanuit de regeringen – om met alle partijen op het terrein – hier werk van te maken.

Financiële educatie en digitale inclusie verhogen is een **gedeelde verantwoordelijkheid**, waarin naast de financiële sector, ook de verschillende overheden, het onderwijs en alle andere betrokken stakeholders een belangrijke rol dienen te spelen. We moeten hiervan gezamenlijk een prioriteit maken.

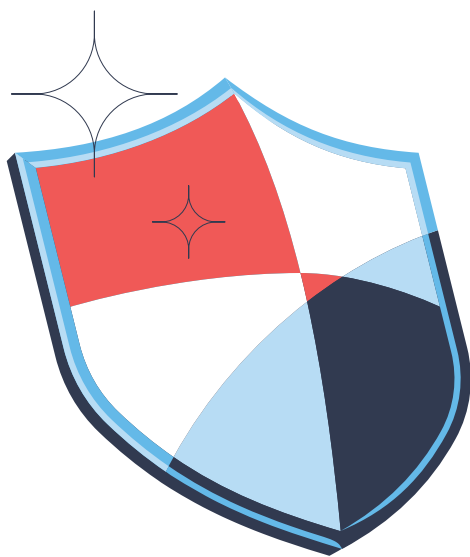
## BANK ALS PARTNER IN DE STRIJD TEGEN FINANCIËLE CRIMINALITEIT

Veiligheid en vertrouwen zijn fundamentele bouwstenen van onze samenleving.

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



# ONLINE FRAUDE



## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie zijn een absolute topprioriteit voor Belgische banken. Banken hebben verschillende systemen ingebouwd om transacties veilig te laten verlopen en online fraude naar aanleiding van phishing zoveel mogelijk te voorkomen. Zo is er al sinds een tiental jaar een tweestapsverificatie vereist bij online en mobiel bankieren. De Belgische banksector was hierin koploper. Banken investeren bovendien op continue basis in **intensieve monitoring** en voorkomen op die manier veel schade. Deze inspanningen werpen hun vruchten af: 75% van alle frauduleuze overschrijvingen (waarvoor een gephishte responsecode wordt gebruikt) wordt door de banken gedetecteerd, geblokkeerd of teruggevorderd.

— De strijd tegen financiële criminaliteit, is een gedeelde verantwoordelijkheid, die door verschillende partijen gedragen moet worden.

De banksector probeert ook steeds meer een **technologische dam** op te werpen tegen fraude, en werkt onder andere aan een IBAN-naamcheck in de strijd tegen factuurfraude. Met de **IBAN-naamcheck** zal gecontroleerd worden of het

rekeningnummer (IBAN) en de naam van de begunstigde overeenstemmen. Indien dit niet het geval is, zal de bank dit melden want dit kan duiden op fraude of oplichting.

Veiligheid ligt ook deels in de handen van de burgers en ondernemingen zelf, en om die reden zijn **sensibiliseringscampagnes** van groot belang. Wanneer burgers geïnformeerd worden en de juiste handvaten aangereikt krijgen om zich te beschermen tegen online fraude, zijn ze ook beter in staat om alle mogelijke valstrikken te vermijden. Febelfin werkt dan ook sterk op preventie tegen online fraude door frequent bewustwordingscampagnes via verschillende mediakanalen te lanceren en te waarschuwen tegen opkomende vormen van cybercriminaliteit.

Banken bieden tot slot ook een **continue klantendienst** aan in geval van online fraude. De banken zijn 24/7 bereikbaar via speciale fraudenummers. Banken kunnen dan onmiddellijk de bankapplicaties van hun klant blokkeren als hij/zij een vermoeden heeft van misbruik ervan. Daarnaast bestaat uiteraard de 24/7 dienst Cardstop om je kaart te blokkeren bij verlies, diefstal of vermoeden van fraude van je kaart. Deze dienst is **uniek in Europa**.



## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

Doordat we meer dan ooit online gaan, doet de criminaliteit zich ook steeds meer online voor. Het aantal bankovervallen valt bijna terug tot nul, terwijl het aantal gevallen van online fraude stijgt. Deze verschuiving vergt een **aanpassingsvermogen vanuit de maatschappij met concrete acties, adequate en aangepaste wetgeving en een continue waakzaamheid.**

— **Doorgedreven samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid zijn essentieel in de strijd tegen financiële criminaliteit.**

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

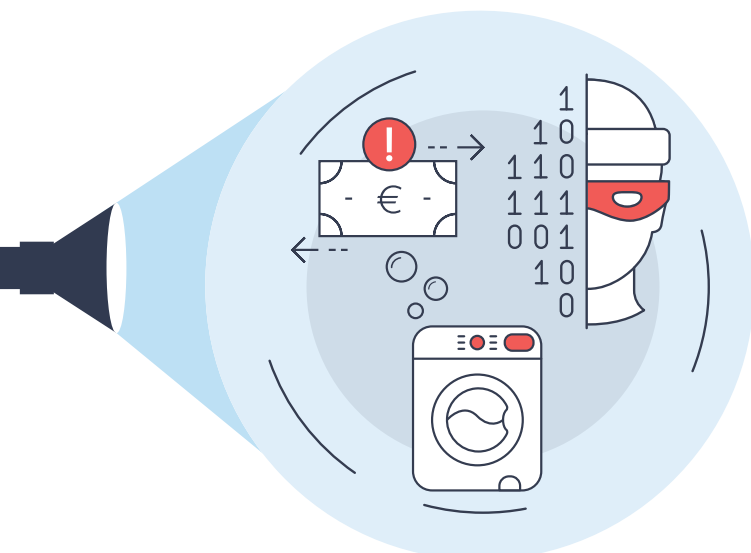
**De strijd tegen financiële criminaliteit, is een gedeelde verantwoordelijkheid, die door verschillende partijen gedragen moet worden, zoals de telecomsector, de sociale mediaplatformen en de overheid.**

Daarnaast stellen we ook jammer genoeg vast dat er vaak niet voldoende middelen zijn bij politie en parket om achter deze fraudeurs aan te gaan. Hierdoor ontstaat een gevoel van straffeloosheid bij de slachtoffers en is er ook geen voldoende hoog afschrikkeffect bij daders. Er moeten **voldoende middelen en capaciteit worden vrijgemaakt zodat politieveld diensten en gerecht hun werk kunnen doen en zij de criminele bendes aan de top kunnen opdoeken.**

## HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

**Doorgedreven samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid** zijn essentieel in de strijd tegen financiële criminaliteit. Er is nog meer doorgedreven samenwerking noodzakelijk met alle spelers op het terrein, ondersteund door een wetgeving die de juiste afweging maakt tussen de detectie en preventie van fraude enerzijds en privacy anderzijds. Om dit te realiseren is er nood aan een beter **wetgevend kader met de mogelijkheid tot meer informatie-uitwisseling** en moeten er voldoende **middelen beschikbaar** gemaakt worden.

# STRIJD TEGEN WITWASSEN



## WAT IS DE ROL VAN BANKEN?

Banken spelen vandaag een sleutelrol bij het opsporen van financiële en fiscale fraude. Banken doen voortdurend onderzoek naar klanten, monitoren relaties en transacties en melden ongebruikelijke transacties aan de Cel voor Financiële informatieverwerking (CFI). Dit doen ze om **financieel-economische criminaliteit zoals witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen.** Door de complexiteit van de financiële wereld en de veelheid aan transacties is het voor de overheid onmogelijk

om die controle voldoende effectief uit te voeren. Die controle wordt daarom via de antiwitwaswetgeving bij de financiële wereld gelegd die hierdoor een belangrijke **poortwachtersfunctie** heeft.

De banken nemen hun verantwoordelijkheid bijzonder ernstig, en hebben de voorbije jaren enorme **investeringen** gedaan in **personeel en infrastructuur**. De cijfers van de CFI (Cel voor Financiële Informatieverwerking) bevestigen het effect van de inspanningen van de banken: meer dan 40.000 meldingen van verdachte verrichtingen richting de CFI, een rechtstreekse concrete bijdrage in de 2,8 miljard euro die werd doorgemeld aan gerechtelijke overheden.



**> 40.000**

meldingen van verdachte verrichtingen richting de CFI.

## MET WELKE UITDAGINGEN WORDEN BANKEN GECONFRONTEERD?

**Banken kunnen de strijd tegen witwassen niet alleen aan.** Een verdere uitbouw van de samenwerking tussen de overheid en de banken is noodzakelijk. In 2021 werd het AML-platform succesvol opgericht waardoor de belangrijkste private en publieke stakeholders elkaar kunnen ontmoeten en best practices uitwisselen op vlak van witwassen. Een goede zaak, maar dit kan nog verder versterkt worden. Alleen samen kunnen we de strijd opvoeren, vooral door informatie met elkaar te delen, tussen banken onderling en met de publieke stakeholders (anti-witwascel, toezichthouders, parketten, ...). Vandaag zijn deze mogelijkheden uiterst beperkt en botsen ze op **juridische hindernissen en privacy beperkingen**. Indien we de burger meer willen beschermen tegen witwassen en financiële fraude, moeten we een **kader uitwerken** dat banken toelaat informatie over vermoedens van fraude en witwassen met elkaar te delen. Dit bestaat reeds in andere landen (bv. Nederland) en wordt ook aangemoedigd door het recent aangenomen EU AML Pakket.

Daarnaast moeten Belgische banken ook hun maatschappelijke poortwachtersrol kunnen blijven spelen door **criminele organisaties de toegang tot financiële dienstverleningen te kunnen ontzeggen**. Door de bestaande basisbankdienstregimes (voor particulieren en ondernemingen) telkenmale uit te breiden en de kosten die banken ervoor kunnen aanrekenen te sterk te beperken, komt deze rol in het gedrang. Er bestaat immers een spanningsveld tussen enerzijds maximaal de strijd tegen criminaliteit voeren en anderzijds alle ondernemingen toegang geven tot betaalrekeningen. De **overheid** dient dit spanningsveld ook te erkennen en moet zijn regelgeving zo aanpassen dat beide principes met elkaar in overeenstemming kunnen blijven.

Bij het voorkomen van witwassen speelt ook cash een grote rol. Het gebruik van cash is in de afgelopen jaren afgenomen, maar er blijft in de samenleving uiteraard behoefte aan de mogelijkheid om met contant geld te betalen. Een behoefte waarvoor de banksector begrip heeft, maar welke de strijd tegen witwassen niet altijd eenvoudiger maakt. Het **verder beperken van de cashtransacties tussen particulieren en handelaren** kunnen we dan ook alleen maar stimuleren.

Vaak is het ook zo dat klanten geconfronteerd worden met vragen van banken, en dat is zeker het geval voor **politiek prominente personen (PEPs)**. Banken zijn conform de antiwitwaswetgeving immers verplicht om de identiteit van klanten met een bepaalde politieke functie of mandaat te verifiëren en een verhoogde waakzaamheid toe te passen (d.w.z. meer frequente anti-witwascontroles voorzien in hun procedures). Er bestaat evenwel **geen duidelijk verificatiemiddel** om deze hoedanigheid na te gaan waardoor heel veel relaties met PEP's geblokkeerd geraken. Hier zou gewerkt kunnen worden aan een database met personen die als PEP kwalificeren.

Daarnaast moeten banken ook de **uiteindelijke begunstigen (UBO's)** van hun klanten kennen. Ondernemers moeten deze informatie doorgeven aan de bank indien ze een rekening willen openen. Ze hebben deze informatie evenwel ook al opgeladen in het UBO-register van de overheid. Conform het 'only-once' principe dwingt een **administratieve vereenvoudiging** zich op waarbij banken zich kunnen baseren op

de informatie uit het UBO-register. Zo moeten ondernemers niet tweemaal rapporteren over dezelfde informatie en kan de “onboarding” bij de bank vlotter verlopen.

### HOE ZIEN WIJ DE TOEKOMST?

In de strijd tegen witwassen en online fraude zijn banken maar één onderdeel van een ruimer geheel. Er is nood aan een beter **wetgevend kader** met de mogelijkheid tot **meer informatie-uitwisseling** en er moeten **voldoende middelen**

beschikbaar gemaakt worden. Het is een belangrijke maatschappelijke rol die de banken op zich nemen, en waarin ze ondersteund moeten worden door een evenwichtig regelgevend kader om hun verplichtingen na te komen, om zo de efficiëntie in het opsporen van witwassen te verhogen en de neveneffecten voor klanten te beperken. Ook zou de **overheid** de belangrijke maatschappelijke rol die de banken hier op zich nemen in het bestrijden van witwassen en terrorisme-financiering nog sterker en op een meer positieve manier in de verf kunnen zetten naar de het grote publiek.

## BESLUIT

De financiële sector speelt niet enkel een belangrijke economische rol, ook maatschappelijk zijn financiële instellingen onmogelijk weg te denken. Met dit document laten we zien hoe een bank werkt en met welke vraagstukken banken zich bezighouden. Ook beschreven we de dilemma's waar de banken en de maatschappij mee geconfronteerd worden, en die vaak in hand in hand gaan.

Febelfin hoopt hierover met jou in dialoog te kunnen gaan. We ontvangen graag jouw **reacties** en vernemen met plezier over welke thema's je graag met ons van gedachten zou willen wisselen. De financiële sector staat klaar om mee te bouwen aan een welvarende, sterkere digitale, inclusieve en duurzame economie. Laten we samen, als échte partners, deze kans grijpen.







Belgische Federatie van de financiële sector

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)