

Digitale consument stuwt banksector verder richting digitale innovatie



Karel Baert
CEO Febelfin

ABSTRACT

Interview met Karel Baert, CEO van Febelfin.

INTERVIEW

Febelfin heeft in de voorbije jaren een label voor duurzame financiële producten gelanceerd. Wat houdt dat label juist in en wat is de impact op het aanbod van financiële producten sindsdien?

Het *Towards Sustainability Label* van Febelfin heeft als doel de kwaliteit van duurzame en verantwoorde financiële producten nog te verbeteren en het aantal ervan te doen toenemen. De producten die voldoen aan onze kwaliteitsnorm, kregen voor het eerst het label in november 2019. Sindsdien hebben we het meer dan 500 keer kunnen toekennen aan financiële producten zoals beleggings- en verzekeringsfondsen, index- en spaarproducten, etc. We spreken hier over een totale onderliggende waarde van 340 miljard euro.

Ondertussen zijn er al meer dan 85 financiële instellingen verspreid over 12 landen betrokken bij dit initiatief. Dat maakt het *Towards Sustainability* initiatief het meest uitgebreide en meest inclusieve binnen zijn categorie.



We zien dat het aanbod van duurzame producten, voornamelijk beleggingsfondsen, nog steeds sterk stijgt. Het label speelt hierin een belangrijke rol om een minimaal kwaliteitsniveau te garanderen.

De klimaatverandering is een feit en dwingt de economische, financiële en politieke actoren tot een herziening van hun businessmodel. Hoe positioneert de banksector zich?

Duurzaamheidsoverwegingen spelen een steeds belangrijkere rol in het krediet- en beleggingsbeleid van financiële instellingen. Dit betekent dat financiële instellingen niet enkel rekening houden met financiële criteria in hun beslissing om bepaalde ondernemingen of sectoren al dan niet te financieren, maar ook met milieufactoren, sociale factoren en goed bestuur.

Rond milieu ligt de focus vooral op de klimaatproblematiek, wat uitmondt in een voorzichtige en omkaderde benadering van sectoren met hoge klimaatimpact. Daarnaast zien we dat het thema biodiversiteit (o.a. ontbossing) steeds prominenter op de agenda komt.

Deze duurzaamheidsintegratie gebeurt het meest diepgaand in specifiek duurzame of groene spaar- en beleggingsproducten waarvan het aanbod steeds groeit. Maar ook in alle andere financieringsactiviteiten wordt duurzaamheid almaar meer geïntegreerd.

Daarnaast zet de financiële sector ook in op financiering van duurzame projecten en van bedrijven in transitie via bijvoorbeeld groene obligaties, *sustainability-linked loans* en financiering van de circulaire economie. Ook voor particulieren zijn er groene financieringsoplossingen uitgewerkt, zoals energieleningen en groene hypotheekleningen.

Verder zijn er recent een hele reeks Europese initiatieven genomen rond duurzame financiën, zoals de *Disclosure regulation* en de Taxonomie. Deze focussen in de eerste plaats op de transparantie en rapportering door financiële instellingen over hun bijdrage aan de transitie naar een meer duurzame economie.

De opmars van de FinTech-bedrijven is onloochenbaar, zowel in nicheactiviteiten als in een breder aanbod van basisbankdiensten. Hoe reageert de banksector op deze nieuwe concurrenten?

De klassieke bankwereld kent vandaag vele uitdagingen. De opmars van FinTech-bedrijven is er een van, in de hand gewerkt door de digitalisering en het zelfbewuster worden van de klant. En dat leidt tot meer concurrentie, wat niet per se negatief is, noch voor de consument, noch voor de banken. Maar deze evoluties dwingen de banken om hun strategie en interne processen onder de loep te nemen en kritisch naar zichzelf te kijken en zichzelf opnieuw uit te vinden. Deze uitdagingen zijn niet alleen een opportuniteit voor de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, maar ook voor het creëren van nieuwe

samenwerkingsverbanden. Traditionele banken en FinTech-bedrijven vinden vaak de weg naar elkaar om elkaars diensten en producten te versterken. Dit resulteert in een nog beter en nog uitgebreider aanbod voor de consument.

De versnelde digitalisering van bankdiensten is onomkeerbaar, met dank aan de technologie, maar ook aan de zoektocht naar optimalisering van de dienstverlening. In hoeverre heeft dat bijgedragen tot een herstel van het imago van de banksector, dat door de financiële crisis in 2008 zware averij had opgelopen?

De digitalisering van onze maatschappij en onze economie is inderdaad een onomkeerbare evolutie. Landen met een doorgedreven digitalisering zijn doorgaans sterke economieën. Dan denk ik vooral aan de Scandinavische landen maar ook aan Nederland waar ze al verder staan in de digitalisering dan wij.

De banksector is mee trekker van de digitaliseringsgolf enerzijds door de permanente zoektocht naar optimalisering van de dienstverlening en anderzijds door de uitdagingen op innovatief vlak.

Banken richten zich al decennia op innovatie. Denken we maar aan nieuwe betaaltechnieken die het leven van de consumenten en van de handelaars eenvoudiger maken en aan de ontwikkeling van bankapps. 'Itsme' bijvoorbeeld is ontwikkeld door de banken samen met de telecomoperatoren. Zulke innovaties hebben het herstel van het imago van de banksector zeker geholpen, want een zeer grote groep van consumenten is vragende partij voor deze innovatieve financiële diensten.

De rendabiliteit van de banken is vrij laag in vergelijking met andere sectoren omwille van de krappe rentemarge, de stevige concurrentie op de kredietmarkt, de digitaliseringskosten, de vrij hoge loonlast, ... Wat doen de banken om een verdere afbouw van die rendabiliteit een halt toe te roepen?

Het traditionele businessmodel van banken dat focust op het aanhouden van deposito's en uitgeven van krediet staat inderdaad onder druk. Aan de ene kant drogen de traditionele inkomsten op door de lage rente, en aan de andere kant zijn er factoren die de kosten en investeringsnaden opdrijven zoals de implementatie van regelgeving, investeringen in IT-toepassingen en digitalisering, de hoge bank-specifieke lasten in België, etc.

Daarnaast is er nog de belangrijkste factor en dat is de consument. Net als in andere sectoren evolueren bedrijfsmodellen van banken op basis van marktbehoeften. De noden, wensen en gedrag van de consument evolueren de laatste jaren als nooit tevoren. De consument regelt zijn geldzaken niet meer zoals enkele jaren geleden. Digitaal bankieren kent een enorme opmars en de gemiddelde consument bezoekt veel minder vaak het kantoor dan vroeger.

Daarnaast hecht de consument meer belang aan duurzaamheid en verwacht dit ook van zijn bank.

De evoluties op vlak van digitalisering, open banking en duurzaamheid kunnen uiteraard een uitdaging vormen voor het traditionele bank-businessmodel, maar tegelijkertijd vormt het ook een opportuniteit. Banken evolueren mee door middel van innovatieve producten, diensten en zelfs ervaringen die een antwoord bieden op de behoeften van consument. Dit laat de banken toe om hun inkomstenbasis uit te breiden en te diversifiëren om zo de afhankelijkheid van rente-inkomsten te verminderen.

De solvabiliteit van de banken is flink verbeterd met dank aan de striktere eisen op het vlak van eigen middelen door Basel III. Toch is dat geen verworvenheid gezien onder meer de lage rendabiliteit en de mogelijk oplopende provisies voor slechte kredieten eens de gezondheidscrisis achter de rug zal zijn omdat dan gevreesd wordt voor heel wat falingen van bedrijven met een zwakke financiële structuur. Loert een nieuwe financiële crisis om de hoek?

De banken hebben na de financiële crisis hun kapitaalbuffers verder opgebouwd, maar minstens even belangrijk is dat ze de afgelopen jaren ook hun blootstelling aan slechte kredieten aanzienlijk hebben verminderd. Ook hun beleid rond kredietverlening hebben ze verstrengd. De Belgische banksector had dus een sterke kapitaalpositie en gezonde kredietportefeuilles aan de start van de coronacrisis. Tot op vandaag is de sector erin geslaagd de continuïteit van kredietverstrekking te garanderen en zo gezonde bedrijven en gezinnen te blijven ondersteunen. Ook de komende maanden zal de banksector dit engagement verderzetten.

Op basis van risicoanalyses van de kredietportefeuilles kunnen banken de potentiële kredietverliezen goed inschatten en daarvoor adequate voorzieningen inbouwen en extra eigen vermogen aanleggen indien nodig. Eventuele verliezen door corona-gerelateerde wanbetalingen zullen dus worden opgevangen door voorzieningen en door de kapitaalbuffers. Daarnaast staat er ook een Europees actieplan in de steigers. De bedoeling is een opstapeling van niet-renderende leningen als gevolg van de crisis te vermijden. De strategie is erop gericht te zorgen dat bedrijven en gezinnen ook na de coronacrisis toegang krijgen tot de financiering die zij nodig hebben. Door de combinatie van sterke solvabiliteit, voorzichtig risicobeheer en deugdelijk bestuur zal de banksector bedrijven en gezinnen door deze crisis loodsen, zonder daarbij zelf in de gevarezone terecht te komen.

De twee liquiditeitsratio's die de banken sinds de financiële crisis moeten naleven heeft hen gedwongen om hun balansbeheer structureel bij te sturen. Zijn de Belgische banken goed bezig?

De Belgische banken hebben inderdaad sterke liquiditeits- en financieringsposities. Dit is onder andere gebleken uit de stresstest die de ECB uitvoerde in 2019, maar ook tijdens de huidige coronacrisis slagen de Belgische banken erin om hun hoge liquiditeitsbuffers aan te houden.

Bovendien zijn de Belgen tijdens deze crisis meer gaan sparen. Daardoor is de hoeveelheid deposito's op de bankbalans toegenomen en dat zorgt ook voor stabiele financiering. De liquiditeitsdekkingsratio's liggen nu zelfs boven de reeds hoge niveaus van voor de crisis.

Sinds de grote financiële crisis is de na te leven regelgeving verder versterkt om zo de banksector een steviger ruggengraat te geven. Het prijskaartje dat hieraan verbonden is wordt wel eens aangehaald om te pleiten voor een consolidatie van het aantal banken. Wat denkt Febelfin hiervan?

Sinds de financiële crisis zijn zowel de regelgeving als het toezicht op de banken enorm verstrengd en daar gaan inderdaad hoge kosten mee gepaard. Daar bovenop leiden ook de investeringsnoden, loonkosten en bank-specifieke lasten tot hoge kosten.

Consolidatie van banken kan een manier zijn om via schaalvoordelen de kostenefficiëntie op middellange tot lange termijn te verhogen. Maar zo'n consolidatie vraagt grote investeringen en een sterk integratieplan is essentieel.

Consolidatie kan de efficiëntie en capaciteit van een bank versterken, maar het is zeker niet de enige optie. De veranderende verwachtingen van consumenten op vlak van digitalisering en duurzaamheid bieden zeker ook opportuniteiten om zowel de inkomstenbronnen als de kostenstructuur van banken aan te pakken. Het is aan de banken individueel om hun meest optimale strategie te bepalen.

De banksector heeft al bij het begin van de coronacrisis samen met de minister van financiën en de NBB een plan uitgewerkt om de korte termijneffecten van de coronacrisis te beperken. Dit hield onder meer een uitstel van terugbetaling van kapitaal voor ondernemingskredieten in en een staatswaarborg voor kredieten aan ondernemingen met een looptijd tot maximum 12 maanden. Toen de crisis langer aanhield dan oorspronkelijk voorzien, kon ook beroep gedaan worden op een staatswaarborg voor kredieten met een looptijd tot 5 jaar. Toch zijn heel wat bedrijven misnoegd omdat sommige kredietvoorwaarden werden aangescherpt. Wat is de evaluatie die Febelfin hieromtrent maakt?

COVID-19 hakte van bij het begin zwaar in op het Belgische bedrijfsleven. In samenwerking met de federale regering werkte Febelfin een aantal maatregelen uit om de crisis op te vangen. Meest in het oog springend is het moratorium voor de terugbetaling van bedrijfskredieten. Op ondernemingsvlak kenden die moratoria een enorme respons. Zo ging het op het piekmoment, in september 2020, om 144.000 toegekende overeenkomsten van

uitstel van terugbetaling van bedrijfskredieten, goed voor een totaalbedrag van 24 miljard euro.

Moratoria zijn een goede tijdelijke oplossing, **maar** structureel kan men ze niet blijven aanhouden. Banken moeten samen met de ondernemingen op zoek gaan naar eventuele oplossingen op maat voor de specifieke situatie van die onderneming. Daarbij kunnen naast betalingsuitstel ook andere instrumenten worden aangewend: een herstructurering van de kredieten, nieuwe kredieten al dan niet met staatswaarborg, bijkomende eigen middelen eventueel in de vorm van achtergestelde leningen. De rol van de banken is in de eerste plaats om een oplossing te bieden voor de liquiditeitsnoden van ondernemingen. Door de aanhoudende crisis zullen heel wat bedrijven ook hun solvabiliteit moeten versterken. Daar kunnen regionale investeringsmaatschappijen een rol in spelen.

Febelfin zal zijn engagement gestand doen om bedrijven die vóór de COVID-19-pandemie gezond waren, maar sindsdien in de problemen raakten, te helpen om te overleven. De banken zullen er alles aan doen om het aantal faillissementen tot een minimum te beperken. In 2020 hebben de banken hun maatschappelijke rol op het vlak van kredietverlening blijvend opgenomen. Zo is het uitstaand bedrag aan opgenomen ondernemingskredieten per eind december gestegen tot 169,1 miljard euro (+ 0,3% ten opzichte van eind september 2020). En hoewel de kredietbelemmeringen licht stegen, handhaven die zich op een historisch laag niveau. Opmerkelijk is evenwel dat de kredietbelemmering aanmerkelijk lager ligt dan tijdens de financieel-economische crisis in 2008-2009. Als federatie monitoren we kredietbelemmering van heel nabij; zo hebben we een meldpunt opgericht waar bedrijven terecht kunnen met al hun vragen over de bestaande maatregelen. Het beperkt aantal meldingen dat we momenteel ontvangen, lijkt ook aan te tonen dat de banken hun maatschappelijke rol niet uit de weg gaan.

De business van de hypothecaire kredieten is *booming* als gevolg van een zeer uitgesproken concurrentie en dat ondanks de beperkende regelgeving die de NBB heeft uitgevaardigd om een explosie van de onderliggende risico's te voorkomen. Hoe kan dat verklaard worden?

De twee aangehaalde elementen in de vraag zijn niet noodzakelijk tegenstrijdig. De NBB laat toe, mits de nodige motivering, dat een deel van de kredieten boven de door de NBB bepaalde drempels mag gaan. Kredietgevers houden wel degelijk rekening met die drempels en weigeren uiteraard ook kredieten die als te risicovol worden beschouwd. Die drempels van de NBB zijn efficiënt om de globale portefeuille van de kredietgever inzake risico te beperken.

De vraag naar hypothecaire kredieten is hoog omdat de rentevoeten historisch laag zijn en er dus veel vraag naar is. Er zijn tijden geweest, bijvoorbeeld begin jaren 90, dat de rentevoeten rond de 13% à 14% stonden. Dan zijn de huidige tarieven natuurlijk wel zeer

aantrekkelijk en laten ze een hoger leenbedrag toe conform de terugbetalingscapaciteit van de ontleners.

Een andere reden is dat de rente op veilige beleggingen (sparen en kasbonnen) ook historisch laag is en sommige consumenten de stap zetten naar de aankoop van een woning of een belegging doen in vastgoed. Jaarlijks zien we een stijging van het percentage van transacties van kapitaalkrachtigere consumenten op de vastgoedmarkt met het oog op verhuring. Zelden lenen deze kopers boven de voorziene limiet van de NBB. Tenslotte hebben de coronamaatregelen ook, als indirect gevolg, geleid tot een verhoogde vraag naar vastgoed met terras of tuin.

Wat kan en zou de rol moeten zijn van de banksector in het federaal relanceplan om de negatieve impact van de coronacrisis te beperken?

Banken zijn een cruciaal element in de relanceplannen voor de economie. Zij zijn de voornaamste bron van kredietverlening en vormen de draaischijf tussen spaarder en ontleners, of dat nu een bedrijf is of een particulier.

Het spreekt vanzelf dat banken voorzichtig moeten blijven en dat ze het risico dat ze aangaan door een krediet te verlenen, goed moeten blijven inschatten. De banken werken immers zelf met geleend geld en het vertrouwen in hun soliditeit moet te allen tijde aanwezig blijven. Dit kan soms tot harde beslissingen leiden, maar op termijn krijkt dit de productiviteit en het groeipotentieel van de hele economie op. Na de crisis zullen evenwel niet alleen kredieten moeten verschaft worden, maar zal het ook nodig zijn om de solvabiliteit van de bedrijven te verhogen. Hierin kunnen banken geen rechtstreekse rol spelen aangezien banken geen kapitaal mogen verschaffen.

Dit neemt evenwel niet weg dat de banken ook hier een inbreng kunnen hebben. We spreken hier eerder over een aanbrengrersrol. De banken stellen met andere woorden hun fijnmazige netwerken ter beschikking, net zoals hun vermogen om kredietanalyses uit te voeren. Hierdoor kunnen de overheidsfondsen met een lichte administratieve structuur toch het kapitaal op de juiste plaats krijgen.

Het 'bricks and click' distributiemodel van de banken komt in het gedrang door de versnelde afbouw van het aantal kantoren waardoor steeds meer gemeenten geen bankkantoor of zelfs geen geldautomaat meer hebben. De overblijvende kantoren worden veelal groter met gespecialiseerder personeel en focust vooral op betere particulieren en op bedrijven. De gewone klant riskeert puur digitaal bediend te worden. Is deze trend onomkeerbaar en doet dat geen afbreuk aan de maatschappelijke rol die de banken willen vervullen?

De vermindering van het kantorennet is het gevolg van de digitalisering van de economie en onze maatschappij waardoor burgers steeds vaker hun zaken op afstand willen en kunnen



regelen. De klantenverwachtingen zijn in sneltempo veranderd. Ook de banksector ontsnapt niet aan deze maatschappelijke evolutie en heeft daarop ingespeeld door meer digitale mogelijkheden te ontwikkelen waardoor de klanten bijna al hun bankzaken digitaal kunnen doen. Dat maakt dat bezoeken aan de kantoren fel zijn verminderd waardoor sommige verkooppunten niet meer rendabel zijn.

Naast het zelf online bankieren, is er ook een aanbod van dienstverlening op afstand (via telefoon of een videogesprek) voor zaken die een eenvoudige tussenkomst vragen van de bank. Ik denk dan bijvoorbeeld aan de tijdelijke verhoging van de gebruikslimiet van de betaalkaart als de klant die niet zelf digitaal kan uitvoeren. We zien dat klanten hier steeds vaker gebruik van maken. Ook in tijden van corona is dit een goed alternatief gebleken.

Niet-digitale of minder digitale klanten kunnen ook nog steeds naar het bankkantoor gaan. Het klopt inderdaad wel dat dit steeds vaker een “kernkantoor” wordt, met experts in verschillende domeinen op één adres. Dit is ook omdat een bankkantoor sinds enige tijd vooral een plaats is geworden waar veel advies wordt verleend. De bankkantoren staan volledig ten dienste van alle klanten en dit zonder enig onderscheid. Elke klant is en blijft er welkom.

Daarnaast wil ik toch nog even benadrukken dat deze evolutie zich voordoet in heel Europa en dus geen typisch Belgisch fenomeen is. Integendeel: België staat vandaag aan de top wat betreft het aantal kantoren per miljoen inwoners. Zo heeft bijvoorbeeld Nederland per miljoen inwoners 6 keer minder bankkantoren dan België. In Nederland, net zoals in alle andere landen, gaat de afbouw nog door. Wil de Belgische banksector concurrentieel blijven moeten ook hier die inspanningen worden gedaan. Het zou intellectueel oneerlijk zijn als ik deze evolutie anders zou voorstellen.

Maar dit betekent niet dat de sector geen aandacht heeft voor de niet-digitale klant. We begrijpen dat, ondanks inspanningen rond digitale geletterdheid, niet iedereen digitaal kan en zal worden om welke reden dan ook. Ook die klanten verdienen de nodige aandacht. Vanuit Febelfin zijn we ons hiervan ten volle bewust en willen die inspanningen nog verhogen. Daarom zijn we hierover in overleg met de regering.

Wat is de visie van Febelfin op het project van ‘Central Bank Digital Currency’ (CBDC) dat de ECB gelanceerd heeft? Worden de centrale banken concurrenten van de gewone banken? Of is er toch nog een cruciale rol voorzien voor de gewone banken?

Deze discussie is terug te brengen naar de digitale transformatie die vandaag plaatsvindt in de betaalmarkt. Digitale betaalmethoden worden alsmaar populairder en we gebruiken steeds minder cash. Dat is al jaren zo, maar door de coronacrisis kwam deze tendens in een stoomversnelling.



Daarnaast zien we in de markt ook de opkomst van digitale valuta die volledig los staan van de euro. We kunnen dan ook begrijpen dat het Eurosysteem de toekomst van de belangrijkste en cruciale 'grondstof' voor banken en bankdiensten, namelijk geld, terug naar zich toe wil trekken. Ze overweegt haar opties om de relevantie van de euro te versterken, de monetaire soevereiniteit te behouden en de financiële stabiliteit te vrijwaren.

Het is belangrijk om in deze discussie de rol van de bank als betrouwbare tussenpersoon te erkennen bij het overwegen van een toekomstige CBDC. Want die zou de rol van de Europese Centrale Bank, particuliere banken en niet-bancaire dienstverleners in het financiële systeem fundamenteel kunnen veranderen.

Enige voorzichtigheid is volgens ons geboden zodat centrale banken geen directe concurrent van particuliere banken worden bij het aanbieden van betalingsdiensten aan het publiek. Maar het is vandaag nog niet geweten welke finale vorm zo een 'digitale euro' zal aannemen en het zal mogelijk allemaal zo'n vaart niet lopen.

Wat is voor u de grootste uitdaging in uw huidige functie?

Al van bij het begin van de crisis heeft de financiële sector haar maatschappelijke rol vol opgenomen. Dit doen wij niet alleen door de uitgebreide steunmaatregelen die wij, samen met de overheid, aanbieden aan particulieren en bedrijven, maar ook door het feit dat wij al vanaf de eerste dag van de lockdown de dienstverlening aan onze klanten onverminderd zijn blijven aanbieden. Het begeleiden van de economische relance zal ongetwijfeld nog een niet te onderschatten opdracht worden, maar ook hier wil de sector haar sleutelrol spelen en er vol voor gaan. Een constructieve, resultaatgerichte en vertrouwensvolle samenwerking met alle betrokken maatschappelijke actoren zal hier ongetwijfeld een kritische succesfactor zijn. Daar ligt de grootste uitdaging op dit ogenblik.