

Betreft: Reactie Rabobank spaarmarkt onderzoek ACM
18-06-2024

Geachte heer, mevrouw,

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft een marktonderzoek uitgevoerd naar de werking van de Nederlandse spaarmarkt. Middels deze brief en antwoorden op de consultatievragen reageert Rabobank op dit onderzoek.

In haar rapport stelt de ACM dat de Nederlandse spaarmarkt niet goed functioneert. Rabobank deelt de conclusies en onderbouwing ervan niet. De spaarmarkt biedt genoeg en goed toegankelijke keuzes voor consumenten.

In het onderzoek kijkt de ACM vooral naar spaartarieven en productvoorwaarden. Rabobank is van mening dat het onderzoek hierdoor op twee belangrijke onderdelen verdiepende achtergrond mist. Allereerst focust het onderzoek zich op de spaarrente, terwijl sparen om meer dan alleen tariefstelling draait. Dit erkent de ACM wel, maar werkt dit in het rapport beperkt uit. Ook de (hogere) rentetarieven van andere producten dan direct opvraagbare spaarrekeningen zoals deposito's of Rabo TijdslotSparen worden in het rapport niet meegenomen. Ten tweede houdt de ACM weinig rekening met de bredere bedrijfseconomische (Europese) context waarin de spaarrente tot stand komt en de impact van een verhoging voor de bestaande portefeuille. Dit is juist relevant omdat het onderzoek zich richt op een korte periode waarin de Europese Centrale Bank (ECB) sneller dan ooit de rentes verhoogde. In deze reactie zetten wij de spaarmarkt en de spaarrente in een breder perspectief.

Sparen draait om meer dan rente alleen

Rabobank is van mening dat de ACM met een te eenzijdige blik naar het functioneren van de spaarmarkt kijkt. De ACM neemt aan dat spaarders voornamelijk naar de hoogte van het rentetarief kijken wanneer zij een spaarproduct kiezen en weegt andere aspecten waarop spaaraanbieders met elkaar concurreren, zoals vertrouwen, bereikbaarheid, veiligheid en klantgerichtheid, maar beperkt mee in haar conclusies.

Juist deze factoren raken de kern van de relatie tussen een klant en diens bank. Klanten willen zich vertrouwd voelen met hun bank. Rabobank bouwt al 125 jaar aan de vertrouwensrelatie met haar klanten en heeft met haar klanten een lange, zo niet levenslange, relatie. Onze klanten hechten hier waarde aan en wegen dit mee in hun keuze voor een spaarproduct.

Hetzelfde geldt voor andere factoren, zoals klantgerichtheid, veiligheid, gemak en overzicht. Veel klanten kiezen liever voor een bank die dicht bij hen staat en die goed bereikbaar is, boven een bank met een hoger rentetarief. Met een sterke digitale dienstverlening via de Rabo App, een goede klantenservice en onze adviseurs door heel Nederland is advies en ondersteuning van Rabobank nooit ver weg. Tegelijkertijd zien we dat klanten die het rentetarief het meest belangrijk vinden, meerdere spaarrekeningen hebben en zonder belemmeringen eenvoudig geld over en weer kunnen boeken tussen verschillende (Europese) banken. Dit laat de ACM ook in haar onderzoek zien.

Door bovenstaande kwalitatieve elementen beperkt mee te nemen in haar conclusies, geeft de ACM een onvolledig beeld van de dynamiek op de spaarmarkt. Dat klanten meer kwalitatieve factoren meewegen dan het rentetarief, zoals hierboven beschreven, en dus niet overstappen, kan niet zomaar gelijkgesteld worden aan een niet goed functionerende spaarmarkt. Het feit dat klanten bij hun bestaande bank blijven, betekent niet dat er een gebrek aan keuze of concurrentie is. Het merendeel van de klanten ziet overstappen ook niet als gedoe of is daarin neutraal. Sterker nog, de ACM observeert zelf dat de klanten die veel waarde hechten aan het rentetarief, passende alternatieven goed weten te vinden.

Rabobank heeft de afgelopen jaren als grootbank vooropgelopen in het verhogen van haar spaarrente. Daarnaast heeft Rabobank nieuwe, innovatieve spaarproducten zoals Rabo TijdslotSparen (met een rente van 2,4% (11-6-2024)) en Slimme Overboekingen, geïntroduceerd. Deze worden gewaardeerd; sinds september 2023 maken meer dan 100 duizend klanten gebruik van Rabo TijdslotSparen.

Spaarrentes in een breder perspectief

Een andere beperking in het onderzoek van de ACM is dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de verschillende factoren op basis waarvan een bank de spaarrente vaststelt. In het vaststellen van haar spaarrente kijkt Rabobank naar het klantbelang, de geld- en kapitaalmarktrente, de wijze waarop spaargeld belegd is, de gemaakte kosten gerelateerd aan het spaarproduct en de spaarrente die concurrenten aanbieden. De ACM lijkt echter hoofdzakelijk de parameter concurrentie mee te nemen in haar analyse.

Bij het vaststellen van de spaarrente kijkt Rabobank o.a. naar het rendement dat het totale toevertrouwde spaartegoed realiseert. Dit is deels afhankelijk van de geld- en kapitaalmarktrente. Veel van deze spaartegoeden worden geïnvesteerd in langlopende bedrijfsfinancieringen en hypotheeklen. Dit draagt bij aan een stabiel en voorspelbaar rentebeleid, waarbij fluctuaties in marktrentes niet direct doorslaggevend zijn voor het vaststellen van de spaarrente. Ons rentebeleid zorgde ervoor dat Rabobank in de periode 2021 en 2022 in staat was om de negatieve rente niet door te geven aan haar spaarklanten t/m de grens van het depositogarantiestelsel.

Ook het bedrijfsmodel van een aanbieder speelt een rol. Met haar brede productenaanbod en (digitale) dienstverlening heeft Rabobank een fundamenteel ander bedrijfsmodel dan meer gespecialiseerde spelers. Rabobanks bedrijfsmodel vraagt om bijbehorende investeringen. Bijvoorbeeld in haar digitale, fysieke en telefonische dienstverlening die voor iedereen bereikbaar is en het onderhouden van de betalingsinfrastructuur. Ook investeert Rabobank in het voorkomen van witwassen en fraude en voldoet de bank aan hoge stabiliteits- en veiligheidseisen. Aanbieders die zich vooral op spaarproducten richten, hoeven hier minder in te investeren.

Het is Rabobank onduidelijk hoe de ACM tot de conclusie komt dat bovengenoemde verklaringen onvoldoende zijn om de huidige marktdynamiek volledig te verklaren. De ACM laat zelf zien dat in landen waar meer aanbieders actief zijn, zoals België en Duitsland, de rente lager ligt dan in Nederland.

Bovenstaande in ogenschouw nemend, vindt Rabobank het niet passend dat de ACM suggereert dat de gedragingen "gelijkenissen vertoont met een kartel". Hoewel mogelijk niet zo bedoeld, kan dit het vertrouwen in het financiële stelsel ondermijnen. Rabobank hoopt dat de ACM de geschetste bredere perspectieven alsnog meeneemt in de finale versie van het rapport.

Aanbevelingen voor de spaarmarkt

Rabobank is er voor al haar klanten en biedt diverse spaarproducten aan die met name verschillen in de flexibiliteit in opnames. Rabobank vindt het belangrijk dat klanten kunnen kiezen uit alternatieven bij hun eigen bank en wijst klanten daar ook op. Rabobank is het dan ook eens met de ACM dat de klant een eerlijke en geïnformeerde keuze moet kunnen maken in de spaarmarkt. Een aantal van de gemaakte aanbevelingen kunnen hierbij helpen.

Rabobank onderzoekt hoe zij met deze aanbevelingen de klant nog beter kan bedienen. Daarbij stelt de bank zich de vraag in hoeverre het gebruik van actierentes eerlijk is, zeker als daarin bestaande klanten anders beloofd worden dan nieuwe klanten. Rabobank vindt het ook van belang dat de aanbevelingen daadwerkelijk een antwoord bieden op een bestaande klantvraag. Zo ziet Rabobank beperkte meerwaarde in een overstapservice voor spaarrekeningen, simpelweg omdat het overstappen van een spaarrekening nu al eenvoudig en snel kan. Rabobank staat positief tegenover de aanbeveling van de ACM om spaarproducten ook los aan te bieden. De bank is reeds gestart om de toegankelijkheid van spaarproducten zonder de betaalrekening te onderzoeken.

De ACM doet tevens aanbevelingen om de klant te helpen om zijn spaarvermogen zo goed mogelijk te gebruiken. Rabobank onderschrijft deze aanbevelingen en biedt hier al diverse hulpmiddelen voor, zoals Rabo Financieel Plan, Inzicht en Slimme Overboekingen.

Voor punten op het gebied van Europese samenwerking vindt Rabobank het (net als de ACM) belangrijk dat deze op Europees niveau worden uitgewerkt, zodat er een gelijk speelveld ontstaat waarin de regelgeving en mogelijkheden voor alle partijen gelijkwaardig zijn en ook gelijkwaardig worden toegepast.

Rabobank hoopt dat zij met deze reactie verdere verdieping aan het marktonderzoek van de ACM heeft gegeven. Rabobank dankt de toezichthouder voor haar uitgebreide onderzoek en blijft graag samenwerken in de nadere uitwerking hiervan.

Met vriendelijke groet,



Directeur Particulieren

Bijlage: Reactie Rabobank op specifieke vragen van de ACM

Bijlage: Reactie Rabobank op specifieke vragen van de ACM

1. *Wat vindt u van de conclusies?*

a. Bent u het eens met de conclusie dat de Nederlandse spaarmarkt een oligopolistische markt is die niet goed functioneert?

In haar rapport stelt de ACM dat de Nederlandse spaarmarkt niet goed functioneert. Rabobank deelt de conclusies en onderbouwing ervan niet. De spaarmarkt biedt genoeg en goed toegankelijke keuzes voor consumenten.

In het onderzoek kijkt de ACM vooral naar spaartarieven en productvoorwaarden. Rabobank is van mening dat het onderzoek hierdoor op twee belangrijke onderdelen verdiepende achtergrond mist. Allereerst focust het onderzoek zich op de spaarrente, terwijl sparen om meer dan alleen tariefstelling draait. Dit erkent de ACM wel, maar werkt dit in het rapport vervolgens beperkt uit. Ook de (hogere) rentetarieven van andere producten dan direct opvraagbare spaarrekeningen zoals deposito's of Rabo TijdslotSparen worden in het rapport niet meegenomen. Ten tweede houdt de ACM weinig rekening met de bredere bedrijfseconomische context waarin de spaarrente tot stand komt. Dit is juist relevant omdat het onderzoek zich richt op een korte periode waarin de Europese Centrale Bank (ECB) sneller dan ooit de rentes verhoogde. In deze reactie zetten wij de spaarmarkt en de spaarrente in een breder perspectief.

Het feit dat de grootbanken bij elkaar opgeteld een groot marktaandeel hebben betekent niet dat de markt niet goed functioneert. De renteveranderingen moeten over een langere periode worden bekeken en niet enkel in het licht van de huidige rentestanden. In de grafiek op bladzijde 18 van het rapport is te zien dat de spaarrente meestal boven de ECB beleidsrente ligt en ook minder snel stijgt en daalt. Bij de sterke marktrentedalingen in het verleden is de spaarrente vertraagd gedaald en tot en met de grens van het depositogarantiestelsel is de spaarrente positief gebleven ondanks dat de ECB een negatief tarief van -0,5% hanteerde.

Er zijn voldoende aanbieders en alternatieven om naar over te stappen, ook tegen een andere prijs. De drempels om toe te treden zijn beperkt. Zoals de ACM ook concludeert, zijn er de afgelopen periode Nederlandse en buitenlandse aanbieders bij gekomen. ACM laat zien dat er 23 aanbieders in de markt zijn, en vele vergelijkingswebsites waar aanbieders met elkaar vergeleken kunnen worden. Klanten die het rentetarief het belangrijkste vinden, weten alternatieven te vinden in zowel binnen- als buitenland. De Rabobank ziet dat ook in eigen cijfers terug. De netto uitstroom van spaargelden naar niet traditionele Nederlandse banken is in 2023 verviervoudigd ten opzichte van 2022. Daarnaast ziet Rabobank haar eigen klanten veel gebruik maken van alternatieve spaarvormen zoals Rabo TijdslotSparen, een product met een opneemtermijn van 90 dagen en een hogere rente. Sinds september maken meer dan 100 duizend klanten gebruik van dit product.

De ACM lijkt tenslotte aan te nemen dat meer aanbieders ook leiden tot hogere rentes. De rentes in Nederland zijn echter hoger dan in veel Europese landen met meer aanbieders, zoals bijvoorbeeld Duitsland. Zie ook de in het rapport genoemde bron in voetnoot 53. Bovendien bevinden de Nederlandse banken zich in een Europese geld- en spaarmarkt, waarbij de onderlinge concurrentie in andere EU landen een verbreding zou kunnen zijn op het onderzoek van de ACM. Spaarrentes bij andere banken worden nu incidenteel besproken, maar hierbij mist een bredere context in dat land.

b. Bent u het eens met de conclusie dat het aannemelijk is dat er op de Nederlandse spaarmarkt stilzwijgende afstemming plaatsvindt?

In het vaststellen van de spaarrente kijkt Rabobank naar het klantbelang, de kapitaalmarktrente, de wijze waarop spaargeld belegd is, de gemaakte kosten gerelateerd aan het spaarproduct en de spaarrente die concurrenten aanbieden. De ACM lijkt echter hoofdzakelijk de parameter concurrentie mee te nemen in haar analyse. De ACM neemt aan dat spaarders voornamelijk naar de hoogte van het rentetarief kijken wanneer

zij een spaarproduct kiezen en weegt andere aspecten waarop spaaraanbieders met elkaar concurreren, zoals vertrouwen, bereikbaarheid, veiligheid en klantgerichtheid, maar beperkt mee in haar conclusies. Rabobank vindt het belangrijk om veilige en betrouwbare producten aan te bieden tegen een faire en stabiele prijs. Door de spaarrente te koppelen aan de rente op lange termijn leningen en niet alleen aan het deposito tarief van de ECB kunnen we klanten doorgaans een hogere rente bieden. Het resultaat van Rabobanks autonome rentebeleid is dat Rabobank als grootbank vooroploopt in de vertaling van hogere rentes in de spaartarieven, zoals ook de ACM constateert.

Nederlandse banken opereren in een vergelijkbare omgeving. Het is dan ook niet onlogisch dat grote banken soortgelijke afwegingen maken qua vaststelling van de spaarrente. Ze lijken qua kostenstructuur, manier van uitzetten van spaargeld en fundingbehoefte op elkaar. Verder geldt dat de grote investeringen om te voldoen aan externe richtlijnen voor solvabiliteit en liquiditeit, voor KYC, anti-witwassen, fraudepreventie, en voor de continuering van betrouwbaarheid, veiligheid, in zekere mate voor alle grootbanken van gelijke orde zijn. Ook is voor elke bank de hoogte van de ECB beleidsrente van invloed op een deel van de aan haar toevertrouwde middelen. Door deze kenmerken ligt het voor de hand dat grootbanken op bepaalde momenten, vergelijkbare rentestappen zetten. Kleinere banken en nieuwe toetreders zullen omwille van een andere balanscompositie en bedrijfsmodel andere keuzes maken en kunnen daarom niet 1-op-1 vergeleken worden met de grootbanken. Denk hierbij aan (i) de impact van een verhoging voor de bestaande spaarportefeuille en (ii) banken die nieuwe (lokale) markten betreden met andere tarieven dan in het vestigingsland.

De ACM acht deze verklaringen onvoldoende om de huidige marktdynamiek volledig te kunnen verklaren. Het is Rabobank onduidelijk hoe de ACM tot deze conclusie komt.

Bovenstaande in ogenschouw nemend, vindt Rabobank het niet passend dat de ACM suggereert dat de gedragingen "gelijkenissen vertoont met een kartel". Hoewel mogelijk niet zo bedoeld, kan dit het vertrouwen in het financiële stelsel ondermijnen. Daarnaast vindt Rabobank dat er in de politieke en publieke opinie een te eenzijdig beeld is geschetst van de spaarmarkt. De Rabobank biedt niet alleen een concurrerend spaaraanbod. Wij hebben de afgelopen jaren ook vooropgelopen in het verhogen van de variabele spaarrente.

c. Bent u het eens met de conclusie dat het vergroten van het aantal (potentiële) overstappers de meest effectieve manier is om concurrentie te verbeteren?

De spaarmarkt is qua rente-aanbod een transparante markt zonder belemmerende overstapdrempels. Klanten waarderen naast rente ook vertrouwen, veiligheid, snelle en foutloze dienstverlening en goede bereikbaarheid. De vraag is dus wat de noodzaak is om het aantal overstappers te vergroten.

Op een 3-tal elementen zoomen we graag nog wat verder in:

- Meer verschuivingen van spaargeld door overstappen maakt het spaargeld voor de bank minder geschikt om langdurig te investeren in leningen, welke meestal een hogere rente hebben dan kortlopende leningen. Het geld staat immers minder lang bij de bank. Dat kan op de lange termijn leiden tot lagere spaarrentes voor klanten.
- We herkennen de voor- en nadelen die de ACM noemt met betrekking tot actietarieven. Daarbij stelt de bank zich de vraag in hoeverre het gebruik van actierentes eerlijk is, zeker als daarin bestaande klanten anders beloofd worden dan nieuwe klanten.
- Innovatie binnen sparen gaat breder dan het spaarproduct zelf. Denk aan innovaties of functionaliteiten binnen de Rabo App waar sparen een onderdeel van is, zoals het Rabo Financieel Plan. Rabobank heeft daarnaast diverse innovaties of vernieuwingen in het spaarassortiment doorgevoerd. Denk aan Rabo TijdslotSparen en Slimme Overboekingen (o.a. sparen met je wisselgeld of automatisch sparen boven een bepaald betaalsaldo).

2. **Wat vindt u van de aanbevelingen?**

a. *Verwacht u dat de voorgestelde aanbevelingen voldoende effectief zullen zijn om concurrentie te verbeteren?*

Gedeeltelijk effectief, voornamelijk omdat concurrentie niet alleen gaat over prijs.

De spaarmarkt is een markt waar spaarders relatief eenvoudig kunnen kiezen om hun spaargeld of een deel daarvan elders te stallen. Het merendeel van de klanten ziet overstappen niet als gedoe of is daarin neutraal. Ook geven klanten aan makkelijk over te kunnen stappen naar een andere bank voor de spaarrekening. Hierin wegen klanten het tarief mee, maar ook andere zaken zoals vertrouwen, veiligheid, snelle en foutloze dienstverlening, snel betalingsverkeer en bereikbaarheid. Dat gaat verder dan alleen de spaarrekening. We zien dat klanten vaak toch (deels) bij hun eigen bank blijven.

Een aantal aanbevelingen onderschrijven we en daar besteedt de Rabobank ook al tijd en aandacht aan. Zo onderschrijven we de oproep om spaarders te wijzen op alternatieven die ze bij hun eigen bank hebben om een hogere rente te ontvangen, bijvoorbeeld door geld dat ze enige niet nodig hebben op een Rabo TijdslotSparen of depositoproduct te plaatsen. En onderzoeken we het (online) aanbieden van spaarrekeningen zonder een betaalrekening.

b. *Welke voor- en nadelen hebben de voorgestelde aanbevelingen en de aanvullende maatregelen volgens u?*

Rabobank reageert graag op elke aanbeveling separaat met voor- en nadelen van de voorgestelde richting.

Aanbeveling 1
<p><i>Verplicht banken om minimaal jaarlijks aan hun klanten aan te tonen hoe hun spaarrente tot stand is gekomen, en hoe deze zich verhoudt tot wat andere in Nederland actieve banken aan spaarrentes te bieden hebben. Dit kan bijvoorbeeld doordat een bank laat zien hoe de eigen spaarrente scoort in een onafhankelijk opgesteld overzicht van alle aan Nederlandse consumenten aangeboden spaarrentes.</i></p>
Reactie
<p>+ Wij houden ons vanzelfsprekend aan de regels en richtlijnen rondom de informatievoorziening over spaarproducten. Als er verbeteringen mogelijk zijn waardoor klanten een beter begrip krijgen van het spaaraanbod en de spaarrente, door op onze website rekenvoorbeelden te geven, zijn we daar voorstander van. Verdergaande aanpassingen vanuit wetgever of AFM-richtlijnen zouden alleen gedaan moeten worden op basis van klantonderzoek en/of signalen die aantonen dat de huidige situatie daar om vraagt en wat die verbetering voor klanten inhoudt.</p> <p>- Er zijn diverse vergelijkingswebsites in de markt, wat nog verder zal verbeteren met aanbeveling 3 en 4. Het is niet de taak van een bank om klanten te wijzen op de tarieven van een concurrent. Een volledig inzicht in de opbouw van het tarief kunnen we om redenen van concurrentie niet zondermeer geven. De ACM geeft in het rapport ook aan dat een te grote transparantie een risico is. Daarnaast voegt informatie over de opbouw van spaarrente waarschijnlijk voor een groot deel van de klanten weinig waarde toe en maakt het de informatievoorziening mogelijk zelfs onnodig complex. Voor klanten gaat het om het totaal tarief. Daarnaast zijn kosten en (afwijkende) voorwaarden voor een product belangrijk voor klanten.</p>

Aanbeveling 2

Verplicht banken om hun klanten minimaal jaarlijks te informeren over welke spaarproducten de bank zelf aanbiedt, en hoeveel rente de klant, gegeven de eigen financiële positie, kan behalen bij deze producten. Hierdoor wordt voor de klant duidelijk hoeveel voordeel is te behalen door naar een ander product bij dezelfde bank over te stappen.

Reactie

+ Informeren van klanten over de alternatieven is in het klantbelang. Hier geven wij invulling aan.

- Passendheid bij de situatie van de klant is afhankelijk van de bredere financiële situatie en voorkeuren van de klant. Een volledige inventarisatie als basis voor advies brengt ook kosten met zich mee. Sommige producten zijn niet voor alle klanten passend (bijvoorbeeld vanwege behoefte aan liquiditeit). Bovendien lijkt een eenmalig jaarlijks informatiemoment over (alle) alternatieven niet per se de beste methode, rentes wijzigen namelijk regelmatig. Logischer lijkt het klanten op het juiste moment te informeren over één of meerdere alternatieven die passen bij de situatie van die klant. Dit moet worden mee genomen in de uitwerking van deze aanbeveling.

Aanbeveling 3

Verplicht banken om hun actuele spaarrentes te publiceren van alle eigen spaarproducten (vrij opneembaar en termijndeposito's), in een gestandaardiseerd format dat ook toegankelijk is via een application programming interface (API):

- i. In heldere en begrijpelijke taal;*
- ii. Met duidelijke rekenvoorbeelden;*
- iii. Met informatie over welke producten mogelijk het beste zouden passen bij de persoonlijke situatie van de klant;*
- iv. Met een duidelijk overzicht en heldere uitleg van alle voorwaarden die gelden voor deze producten.*

Reactie

Het is niet zo dat zonder deze API de informatievoorziening naar klanten onvolledig of moeilijk toegankelijk is. Er zijn immers wettelijke voorschriften waar informatie over financiële producten aan moeten voldoen. Daarnaast zijn er voldoende vergelijkingswebsites in de markt actief en de tarieven van banken zijn makkelijk vindbaar.

+ Met een API wordt het makkelijker voor vergelijkingswebsites om de informatie op te halen en vergelijkingen te maken. Ook kan een goede standaardisering helpen om tot een eerlijke vergelijking te komen.

- Wel vinden we het belangrijk dat, als voor deze aanbeveling wordt gekozen, er ook regulering en toezicht wordt opgesteld voor vergelijkingswebsites. Dat moet er voor zorgen dat deze informatie correct en volledig aan de klant wordt getoond. Dit kan bijvoorbeeld met een uniform format waarbij ook partijen aan de klant worden getoond waar de vergelijkingswebsite niet mee samenwerkt. Of het product passend is bij de situatie is mogelijk ook afhankelijk van andere aspecten (zoals vertrouwen, bereikbaarheid, veiligheid en klantgerichtheid) dan enkel tarief en kosten. Deze laten zich moeilijker vangen in een kwantitatief inzicht terwijl ze mogelijk wel minstens zo belangrijk zijn voor de klant.

Ten aanzien van punt 3.iii zal eerst goed naar de uitwerking gekeken moeten worden. Passendheid bij de situatie van de klant is afhankelijk van de bredere financiële situatie en voorkeuren van de klant.

Aanbeveling 4

Stimuleer onafhankelijke vergelijkingswebsites om actuele en complete informatie over alle voor Nederlandse spaarders beschikbare banken te publiceren op de onder 3 beschreven wijze. Introduceer de mogelijkheid voor de spaarder om bij de vergelijking eigen informatie mee te geven over bij welke bank hij momenteel zit en hoeveel spaargeld hij wil overmaken naar een nieuwe rekening. Gegeven deze informatie kan dan een schatting getoond worden van de jaarlijkse (extra) rente-inkomsten.

Reactie

Vergelijken wordt mogelijk eenvoudiger voor de klant in combinatie met voorstel 3. Ons inziens is het belangrijk om bij klanten te toetsen welke aanvullende behoeften er ten aanzien van vergelijkingswebsites spelen. Daarnaast is het belangrijk dat wordt gewaarborgd dat vergelijkingswebsites onafhankelijk zijn en dat er voldoende toezicht is op de vergelijkingswebsites. Hierbij is het belangrijk dat de vergelijkingswebsite transparant is over het verdienmodel en op basis waarvan aanbieders vergeleken worden. Bovendien spelen er in een vergelijking andere aspecten (zoals vertrouwen, bereikbaarheid, veiligheid en klantgerichtheid) dan enkel tarief en kosten een rol. Deze laten zich moeilijker vangen in een kwantitatief inzicht terwijl ze mogelijk wel minstens zo belangrijk zijn voor de klant.

Aanbeveling 5

Verplicht alle in Nederland actieve banken een effectief werkende overstapservice te creëren voor consumenten die ergens anders een spaarrekening willen openen. Een consument moet eenvoudig bij de nieuwe bank kunnen aangeven hoeveel geld hij wil overmaken, waarna de oude en nieuwe bank dit onderling regelen.

Reactie

Een overstapservice voor de betaalrekening kan een klant helpen in de communicatie naar partijen die incasseren van deze rekening en zorgt dat incasso's niet tussen wal en schip vallen na overstappen. De parallel naar sparen zien wij niet en herkennen we niet vanuit de feedback van onze klanten. Rabobank herkent hierin geen probleem wat een oplossing in deze vorm vereist. Een betaalrekening is wezenlijk anders dan een spaarrekening, die beperkte overboekingsmogelijkheden kent. Het openen van een nieuwe spaarrekening en het overboeken van geld naar die rekening is een eenvoudig en transparant proces. Een overstapservice lijkt het proces van overstappen eerder complexer dan eenvoudiger te maken, zeker omdat onduidelijk is in welke behoefte dit dan zou voorzien.

Aanbeveling 6

Verbied de koppelverkoop van betaal- en spaarproducten, die wordt gehanteerd door een aantal banken. Het moet voor consumenten mogelijk zijn om bij alle banken een volwaardige spaarrekening te openen zonder ook een betaalrekening te moeten openen.

Reactie

Rabobank staat positief tegen de aanbeveling van de ACM om spaarproducten ook los aan te bieden. Desalniettemin heeft een klant een betaalrekening nodig om bedragen van en naar de spaarrekening over te boeken. Niet alle aanbieders van spaarproducten bieden een betaalrekening aan. Veel klanten hebben echter de voorkeur om de spaarrekening af te nemen daar waar ze de betaalrekening hebben. De bank is reeds gestart om de toegankelijkheid van spaarproducten zonder de betaalrekening te onderzoeken. Hierbij dienen we rekening te houden met aspecten zoals fraude en kosten al dan niet gerelateerd aan veiligheid.

Aanbeveling 7

Pleit voor de ontwikkeling en verplichting van standaarden voor dataportabiliteit en -interoperabiliteit voor betaal- en spaarrekeningen op Europees niveau. Klanten van een bank zouden hun transactiegeschiedenis van hun producten mee moeten kunnen nemen naar een nieuwe bank.

Reactie

Rabobank herkent deze klantbehoefte / wens niet en dit wordt ook niet onderbouwd door het uitgevoerde klantonderzoek. Transacties op spaarrekeningen zijn doorgaans enkel de bedragen die de klant spaart en ontspaart naar de vaste tegenrekening. Deze verplichting brengt daarnaast kosten met zich mee voor de bank en klant en moet op Europees niveau geregeld te worden.

Aanbeveling 8

Onderzoek de kosten en baten van IBAN nummerportabiliteit voor betaal- en spaarrekeningen. Zorg daarbij voor een integrale benadering, waarin alle kosten en baten worden meegenomen.

Reactie

Rabobank herkent deze klantbehoefte / wens niet en dit wordt ook niet onderbouwd door het uitgevoerde klantonderzoek. In lijn met aanbeveling 7 moet deze op Europees niveau worden geregeld.

Het spaarrekeningnummer is geen nummer dat de klant gebruikt 'naar buiten'. Klanten gebruiken dit voor interne overboeking tussen eigen betaalrekening en spaarrekening. Het meenemen van het nummer is dus geen wens die herkend wordt bij onze klanten en leden.

Aanbeveling 9

Pleit voor de introductie van een gemeenschappelijk Europees depositogarantiestelsel en -fonds, waarbij consumenten met dezelfde zekerheid spaargeld terugkrijgen bij een eventueel faillissement van hun bank ongeacht uit welke Europese lidstaat de bank komt.

Reactie

Dit voorstel lijkt gericht aan de overheid/DNB.

Een gemeenschappelijk Europees depositogarantiestelsel gaat over een verdere risicodeling tussen banken en lidstaten, dit dient zorgvuldig te gebeuren. Op dit moment zijn de regels voor een depositogarantiestelsel in alle EU-lidstaten al grotendeels gelijk. Of een Europees garantiestelsel de drempel wegneemt om op zoek te gaan naar hogere rentes zal moeten blijken.

Het depositogarantiestelsel heeft een belangrijke functie als het gaat om het beschermen van spaarders en hun vertrouwen in de financiële sector. De eventuele concurrentieverstorende effecten die van depositogarantie kunnen uitgaan als het gaat om het mogelijk minder meewegen van de verschillen in risicoprofiel tussen banken door een spaarder zijn om die redenen geaccepteerd, maar het is daarom niet voor niets dat banken zich in hun reclame-uitingen alleen heel feitelijk mogen uitlaten over depositogarantie. Kortom, de rol van depositogarantie bij deze thematiek ligt genuanceerd. Wij vinden het daarom belangrijk dat in de discussie over concurrentie op spaarrentes de rol van depositogarantie, of dit nu op nationaal of Europees niveau is, op een evenwichtige manier wordt meegenomen

Aanbeveling 10
<i>Pleit voor verdere versterking van Europese samenwerking als banken via grensoverschrijdende diensten spaarrekeningen aanbieden, zodat DNB meer mogelijkheden krijgt om te ondersteunen bij communicatie met en uitbetaling aan klanten die spaargeld aanhouden via grensoverschrijdende dienstverlening.</i>
Reactie
Dit voorstel lijkt gericht aan de overheid/DNB.

Aanbeveling 11
<i>Zorg voor betere voorlichting over de werking van het DGS, met aandacht voor verschillen tussen het DGS in verschillende landen en de wijze waarop DNB in concrete gevallen ondersteuning biedt aan buitenlandse centrale banken. Geef duidelijke uitleg over bijvoorbeeld de wijze waarop en de snelheid waarmee een eventuele vergoeding uit het DGS plaatsvindt. Blijf daarbij benadrukken dat alle Nederlandse banken onder het Nederlandse DGS vallen en dat dit, samen met het prudentieel toezicht van DNB, ervoor zorgt dat spaargeld bij kleinere banken even veilig is als bij grootbanken.</i>
Reactie
+ Dit voorstel lijkt gericht aan de overheid/DNB. Wij staan hier positief tegenover.
- "Even veilig" in de laatste zin is alleen vanuit kredietrisico perspectief (het geld is even veilig als de bank omvalt), er gelden echter ook andere veiligheidsperspectieven zoals phishing, cyber security, fraudedetectie en preventie en beschikbaarheid van de systemen.

c. Op welke wijze zouden de aanbevelingen, zowel wat betreft proces als concrete invulling, nader uitgewerkt moeten worden?

Nader klantonderzoek naar de wenselijkheid van een aantal aanbevelingen is nodig. Denk hierbij aan portabiliteit van nummers en transactiehistorie en de wensen voor aanvullende vergelijkingsmogelijkheden. Bovendien zien deze aanbevelingen vooral toe op het tarief en zouden dus ook in de bredere context andere kwalitatieve aspecten van een spaarrekening bekeken moeten worden. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat afstemming tussen marktpartijen en toezichhouders over de invulling van de aanbevelingen plaatsvindt (mits gevalideerd door klant). Uiteraard ondersteunen wij graag in de uitwerking waar mogelijk.

d. Heeft u nog andere aanbevelingen om het aantal (potentiële) overstappers te vergroten of op een andere wijze concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt te verbeteren?

Voor klanten zijn naast spaarrente tarief ook vertrouwen, bereikbaarheid, veiligheid en klantgerichtheid belangrijk. Andere aanbevelingen zouden hierbij kunnen helpen zoals een gelijk speelveld (in Nederland en Europa), regulering en toezicht van vergelijkingswebsites om het vertrouwen te verhogen.

3. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties bij het conceptrapport?

Als Rabobank alles in ogenschouw neemt dan vinden wij het niet passend dat de ACM suggereert dat de gedragingen "gelijkenissen vertoont met een kartel". Hoewel mogelijk niet zo bedoeld, kan dit het vertrouwen in het financiële stelsel ondermijnen. Daarnaast vindt Rabobank dat er in de politieke en publieke opinie een te eenzijdig beeld is geschetst van de spaarmarkt, met name omdat er in het rapport te weinig aandacht is gegeven aan andere facetten (zoals omschreven in onze beantwoording) dan prijs die de keuze van de klant bepalen en aan de bredere context waarin (groot)banken opereren.

We hopen en verwachten dat in de uitwerking van de aanbevelingen alle stakeholders zullen worden meegenomen.