

Autoriteit Consument & Markt (ACM)  
Muzenstraat 41  
2511 WB Den Haag

Datum  
18 juni 2024

## Reactie ABN AMRO op ACM conceptrapport Concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft op 28 mei 2024 het conceptrapport Concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt gepubliceerd. In de begeleidende publicatie vraagt ACM aan belanghebbenden om schriftelijk te reageren op het conceptrapport.

Voor de totstandkoming van het rapport heeft ABN AMRO mondeling een inleidend gesprek gehad met de ACM. Ook is er schriftelijk gereageerd op een formeel verzoek voor informatie. Er is aan de ACM gedetailleerde informatie overhandigd over de spaarmarkt in algemene zin en de relevante proposities van ABN AMRO, inclusief de wijze waarop de proposities worden ingevuld en vormgegeven.

ABN AMRO maakt nu gebruik van de geboden mogelijkheid om te reageren op de conclusies en aanbevelingen van het conceptrapport. Onderstaand treft u een reflectie van ABN AMRO op het rapport van ACM, en vervolgens de beantwoording van de vragen die ACM in het kader van de consultatie heeft geformuleerd. Indien na bestudering van de reactie door ACM nadere duiding is gewenst, verneemt ABN AMRO dat graag.

### Inleiding

Er zijn in onze samenleving vragen gerezen over de spaarmarkt. Dan is het goed dat een onafhankelijk instituut onderzoek doet en dat de eerste bevindingen van de ACM er nu liggen. Er zijn veel aanbieders van spaarrekeningen op de Nederlandse én Europese markt; door consumenten kan snel en makkelijk een spaarrekening worden geopend bij Nederlandse én bij buitenlandse banken. Ook is het voor consumenten betrekkelijk eenvoudig om via zogenaamde platform aanbieders bij buitenlandse banken te gaan sparen. Bovendien adverteren verschillende banken en intermediairs intensief met hun aantrekkelijke spaarrentes. Online kunnen consumenten wanneer het hen uitkomt via verschillende vergelijkingssites op zoek naar een aanbieder met de door hen gewenste rente.

We begrijpen heel goed dat klanten en consumenten scherp zijn op de rente die ze van hun bank ontvangen. Nederland is een spaarzaam land met een van de hoogste spaartegoeden per huishouden ten opzichte van andere Europese landen (Bron DNB, CBS). Op spaarrekeningen bij Nederlandse banken staat nu zo'n 470 miljard euro ([Bron DNB Statistiek](#)).

Afgelopen tijd steeg de rente (inmiddels daalt deze weer) en nam de rentemarge toe en zagen banken en andere geldverstrekkers hun rente-inkomsten stijgen. Daar is veel media-aandacht voor geweest. We begrijpen hoe dit heeft kunnen leiden tot het beeld dat aandeelhouders beloond worden, terwijl de spaarder het kind van de rekening is. Overigens bevestigt het ACM-onderzoek dat verreweg het grootste deel van de klanten tevreden is over en veel vertrouwen heeft in hun bank en om die redenen geen rekening opent bij een andere bank.

Wij vinden dat in een onderzoek naar de markt van spaarrente ook de bredere context waarin de spaarrente zich ontwikkelt moet worden meegenomen. Een dergelijke analyse komt naar onze mening te weinig naar voren in het rapport en dat leidt tot een onvolledig beeld van de markt en aanbevelingen die naar ons idee beperkt effectief zijn. Dit lichten we hieronder verder toe.

### ***Monetair beleid is fundamenteel voor prijsvorming***

Als samenleving komen we uit bijzondere maatschappelijke en economische tijden. In de periode na de financiële crisis van 2008 heeft de ECB een zeer sterk verruimend monetair beleid gevoerd door recordhoeveelheden schuld papier op te kopen en op haar balans te zetten. Hierdoor is de geldhoeveelheid zeer sterk toegenomen en is de klantrente in dezelfde periode geleidelijk gedaald naar 0%. Ook hanteerde de ECB in een deel van die periode een negatieve depositorente om de economie te stimuleren en om deflatie te voorkomen. De klantrente is zelfs daardoor boven een bepaald spaarsaldo enige tijd negatief geweest.

Vervolgens kwamen daar vanaf juli 2022 de ECB-renteverhogingen overheen die noodzakelijk waren om de sterke inflatie te beteugelen. Want toen Corona uitbrak had dit enorme invloed op onze samenleving in menselijk opzicht maar ook op onze economie, hetgeen resulteerde in een plotseling snel stijgende inflatie. De Russische inval in de Oekraïne had vervolgens ook een groot effect op de energieprijzen. Consumenten voelen tot op de dag vandaag de gevolgen van de hoge inflatie nog steeds in de portemonnee, onder andere door duurdere boodschappen en gestegen energie kosten. Om de inflatie te beteugelen heeft de ECB de rente in korte tijd fors verhoogd (met 4.5% in iets meer dan een jaar tijd). Inmiddels is er een einde gekomen aan de renteverhogingen en kondigde de ECB op 6 juni de eerste renteverlaging aan.

De combinatie van het zeer ruime monetaire beleid voor juli 2022 en het recordtempo van renteverhogingen na juli 2022 heeft geleid tot een mismatch tussen de vraag en aanbod van liquiditeiten. Enerzijds zorgde een groot overschot aan liquiditeiten voor een afnemende vraag van banken naar spaargeld. En aan de andere kant werd de bank geconfronteerd met een afnemende vraag naar leningen, mede vanwege de hogere kosten voor klanten om te lenen door de opgelopen rente. Voor banken is er dan minder reden om te concurreren op spaargeld, aangezien deze de resultante is van het aanbod en de vraag naar liquiditeit.

### ***Maatschappelijke rol van banken***

Als bank maken we onderdeel uit van het financiële stelsel. In Nederland maar ook internationaal. En dit stelsel speelt een belangrijke rol in de economie. Banken zorgen ervoor dat iedereen kan sparen, veilig en snel kan betalen, lenen en beleggen. In Nederland, maar ook daarbuiten. Ook helpen we als grote bank bij het financieren van de transitie naar een duurzame economie bijvoorbeeld met rentekorting voor wie zijn huis of bedrijf wil verduurzamen. Of het afdekken van financiële risico's van bedrijven en consumenten die zij niet willen of kunnen dragen. Ook verstrekken we op grote schaal hypotheekleningen aan mensen die een huis willen kopen. We verlenen kredieten aan het MKB en grote bedrijven, de banenmotor van onze economie. Kortom, allemaal niet alledaagse dingen waarmee we bijdragen aan de groei van de welvaart in Nederland. Om deze maatschappelijke rol te vervullen voor onze klanten nu en in de toekomst is het belangrijk dat we een gezonde, veilige en betrouwbare bank zijn. Een bank met gezonde winsten over de lange termijn die ook stevige buffers aanlegt voor mindere tijden in de toekomst. Net als een gezin dat een bufferbedrag achter de hand heeft waarmee onverwachte en noodzakelijke uitgaven kunnen worden gedaan voor de kinderen of het huishouden.

We zien verder het bankenlandschap veranderen. Zo zien we dat de eerder beschreven prikkel om extra spaargeld aan te trekken, er wel is voor banken die spaargeld niet gebruiken voor het uitgeven van leningen aan consumenten of bedrijven, of die een klein spaarvolume hebben. Deze partijen kunnen op dit moment zonder een brede maatschappelijke rol in te nemen, eenvoudig en met weinig risico, verdienen aan extra spaargeld door het nieuw aangetrokken geld te stallen bij de ECB.

### **Hoofdconclusies ACM-rapport**

De ACM concludeert in haar rapport dat de Nederlandse spaarmarkt een oligopolistische markt is die niet goed functioneert en waar sprake is van stilzwijgende afstemming. Wij herkennen dat de markt geconcentreerd is, maar er zijn vele andere aanbieders in binnen- én buitenland met momenteel aantrekkelijke spaarrentes. In Nederland zijn er voor consumenten verschillende duidelijke vergelijkingssites

(zoals geld.nl) en ook worden spaarrentes veelvuldig besproken in de media. Ook adverteerders verschillende banken en platformaanbieders intensief met hun aantrekkelijke spaarrentes op allerlei websites, op radio en TV. Consumenten kunnen snel en eenvoudig een spaarrekening openen bij een andere bank.

ABN AMRO heeft de ACM uitgebreid inzicht verschaft in de wijze waarop de rentetarieven worden vastgesteld, inclusief de onderliggende overwegingen, interne factoren waaronder balansmanagement en externe factoren zoals klantgedrag, klanttevredenheid. De conclusies van ACM zoals opgenomen in het conceptrapport herkent ABN AMRO niet en de conclusies doen naar de mening van ABN AMRO geen recht aan de complexiteit van het onderwerp en de zorgvuldige wijze waarop de interne besluitvorming is ingericht.

Verder zijn wij van mening dat de ACM onvoldoende gewicht geeft aan de gevolgen van de overvloed aan liquiditeit in de markt na een lange periode van uitzonderlijke monetaire verruiming door de ECB. Hierdoor is een mismatch ontstaan tussen de vraag naar en het aanbod van liquiditeit, waaronder spaargeld. Door deze mismatch beschikken banken over ruim voldoende liquiditeiten en is er minder reden voor banken om op de prijs van spaargeld te concurreren. Dit is een logisch gevolg van vraag en aanbod in een (internationaal) vrije markt.

### Aanbevelingen ACM

De aanbevelingen van de ACM zijn gericht op vergroten transparantie, het introduceren van een overstapservice en het wegnemen overstapdrempels. Zoals de ACM zelf aangeeft is de markt reeds zeer transparant. Wij zullen kijken naar manieren om de transparantie nog verder te vergroten.

De ACM suggereert ook een *overstapservice voor spaarrekeningen*. Echter, het overstappen met spaargeld is nu al eenvoudig net als het openen van een spaarrekening elders. Ook blijkt uit het GfK onderzoek dat slechts een klein deel van de consumenten drempels ervaart bij het openen van een spaarrekening bij een andere bank.

De ACM richt zich daarnaast op *het wegnemen van specifieke overstapdrempels*. De vraag is of deze drempels er ook echt zijn. ‘Klant worden’ en het ‘elders openen van een betaal- en spaarrekening’ worden steeds eenvoudiger en de ontwikkelingen op dit vlak staan niet stil.

De ACM suggereert de ontwikkeling ‘naar een Europees Deposito Garantiestelsel’. Wij denken ook dat dit bijdraagt aan de financiële stabiliteit in Europa en een grotere bekendheid van de depositogarantie bij consumenten. Dit draagt echter niet bij aan het vertrouwen in de specifieke banken zelf maar wel aan een beter gevoel van veiligheid van het spaargeld. Dit is primair een vraagstuk voor de Europese Commissie. De aanbevelingen die de ACM doet zijn gericht op de vraagzijde van de spaarmarkt. Hoewel deze aanbevelingen in beperkte mate kunnen bijdragen aan het verhogen van de concurrentie tussen banken, lossen deze aanbevelingen de grote mismatch tussen de vraag naar en het aanbod van spaargeld niet op. Hierdoor verwachten wij dat het effect van deze aanbevelingen niet groot zal zijn. Het liquiditeitsoverschot kan alleen worden verminderd door verkrappend monetair beleid van de ECB en door de vraag naar leningen te vergroten.

Een aanvullende reden om te twijfelen aan de effectiviteit van de aanbevelingen zien we in het onderzoek van GfK. Daaruit blijkt dat het overgrote deel (73%) van de consumenten tevreden is bij hun bank en om die reden geen rekening heeft geopend bij een andere bank (inactieve consumenten). Zij maken hun eigen bewuste afweging hierin. Een andere reden is dat een spaarrekening bij een andere bank te weinig financieel voordeel oplevert (38%) of dat klanten hun zaken bij één bank willen hebben (37%). Wij verwachten dat ook elementen als veiligheid en het vertrouwen dat consumenten hebben in hun bank ([zie ook DNB](#)) hier een rol spelen. Wij herkennen bij onze eigen klanten dat zij onze reputatie van veilige en betrouwbare bank waarderen.

Tot slot. Het is goed dat dit onderzoek er licht en nuttige input geeft op een aantal aspecten. Het onderzoek biedt een aantal uitkomsten waar we als bank mee aan de slag kunnen. We onderschrijven niet alle conclusies en we verwachten dat de aanbevelingen onvoldoende effectief zijn om de concurrentie om spaargeld echt te vergroten. Daarvoor moet eerst de mismatch tussen vraag en aanbod van spaargeld worden verminderd.

## ABN AMRO's gedetailleerde reactie op het rapport

### 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?**

De ACM stelt feitelijk twee vragen in één vraag:

#### **Bent u het eens met de conclusie dat de Nederlandse spaarmarkt een oligopolistische markt is?**

- Hoewel er drie partijen zijn met een relatief groot marktaandeel in de spaarmarkt, zijn er ook vele andere aanbieders vanuit binnen- en buitenland actief in de spaarmarkt. De ACM geeft aan dat er 20 aanbieders met een Nederlandse vergunning actief zijn. Bovendien zijn er verschillende duidelijke vergelijkingssites, worden spaarrentes veelvuldig besproken in de pers en adverteren prijsvechters intensief met hun aantrekkelijke spaarrentes.

#### **Bent u het eens met de conclusie dat de Nederlandse spaarmarkt niet goed functioneert?**

- Nee, in tegendeel. De rente die banken betalen wordt bepaald door de vraag naar en het aanbod van spaargeld en het risicoprofiel van een bank.
- Door het uitzonderlijk verruimende monetaire beleid van de ECB van de afgelopen jaren is er een grote mismatch ontstaan tussen de vraag naar en het aanbod van liquiditeiten (waaronder spaargeld). Hierdoor hebben grootbanken (met grote leningenportefeuilles) minder behoefte om meer spaargeld aan te trekken. Dit is terug te zien in de hoogte van de spaarrente. Dit effect wordt versterkt door het feit dat de leningenportefeuilles van grootbanken een beperkte groei vertonen. Tevens is het voor banken van belang om een goede balans te houden tussen de hoeveelheid spaargeld en de hoeveelheid wholesale funding die het op de balans heeft staan.
- De hoogte van de spaarrente is een logisch gevolg van het prijsmechanisme in een vrije markt; een groot aanbod in combinatie met een lagere vraag leidt logischerwijs tot een lagere prijs. Naar onze mening functioneert het prijsmechanisme in deze markt goed. De verschillen in spaarrente tussen banken reflecteren ook de verschillende behoeftes van banken aan spaargeld. Daarnaast hanteren grootbanken ook verschillende saldoklassen voor spaarrente, waardoor de verschillen in spaarrente die klanten feitelijk krijgen groter dan wel kleiner zijn dan op het eerste gezicht lijkt afgaande op het rentepercentage alleen.
- Bij de bepaling van de hoogte van de spaarrente is ook nog een andere factor van belang. Na de financiële crisis hebben banken hun balansen versterkt, waardoor hun risicoprofiel is verbeterd. Dit vertaalt zich op de geld- en kapitaalmarkt in een lagere rente die deze banken moeten betalen indien zij geld nodig hebben. Dit geldt ook voor de rente op spaargeld. Momenteel zit ABN AMRO in de top 50 veiligste banken in Europa en top 100 in de wereld. Zie link [The Top 50 Safest Banks in Europe 2024 \(globalcitizensolutions.com\)](https://globalcitizensolutions.com). [World's Safest Banks 2023—Global Top 100 | Global Finance Magazine \(gfmag.com\)](https://gfmag.com)

Het is goed om te benadrukken dat de prikkel om extra spaargeld aan te trekken er wel is voor banken die spaargeld niet gebruiken voor het uitgeven van leningen of die een klein spaarvolume hebben en willen groeien (de ACM rekent dit ook voor in box 4 op p.29 in haar conceptrapport). Deze partijen kunnen op dit moment eenvoudig en zonder enig risico verdienen aan extra spaargeld door het nieuw aangetrokken geld te stallen bij de ECB (marge tussen ECB-depositorente en klantrente). Dit heeft vrijwel zeker geleid tot een toename van het aantal aanbieders van spaarrekeningen.

Wij zien dat een deel van de spaarders veel van deze aanbieders weet te vinden en spaarrekeningen opent bij deze partijen.

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

ABN AMRO heeft ACM uitgebreid inzicht verschaft in de wijze waarop de tarieven worden vastgesteld, inclusief de onderliggende overwegingen, factoren en randvoorwaarden. De conclusie van ACM dat de tarieven het resultaat zijn van een stilzwijgende afstemming herkent ABN AMRO niet, en sluit volgens ABN AMRO ook niet aan bij het interne besluitvormingsproces.

- Wij onderschrijven deze conclusie van de ACM derhalve niet en wij merken tevens op dat deze conclusie onvoldoende is onderbouwd.
- De rente wordt bepaald door meerdere factoren. De positionering in de markt is er daar een van, waarvoor we uiteraard kijken naar wat andere aanbieders doen. We bestrijden dat er sprake is van enige afstemming met andere partijen.
- De onder 1a genoemde mismatch tussen het aanbod van- en de vraag naar spaargeld speelt vermoedelijk voor alle grootbanken en hierdoor is er vermoedelijk voor geen van deze partijen aanleiding om extra spaargeld op te halen door middel van een hogere rente. De spaarrentes die banken bieden zijn instrumenteel voor het sturen van de bankbalans.
- De ACM noemt de hoge mate van transparantie, alsmede de homogeniteit van producten als risicofactoren voor stilzwijgende afstemming. Echter, deze aspecten zijn juist in het belang van klanten die producten daardoor makkelijker kunnen vergelijken. Daarbij is de vereenvoudiging van het productassortiment bij ABN AMRO grotendeels gebaseerd op de uitgangspunten van het (modern) spaarbeleid zoals geformuleerd door de AFM<sup>1</sup> en hetgeen door ABN AMRO (en andere banken) omarmd is. Hoofdpunten van dit beleid zijn duidelijke informatie over rente en rentewijzigingen, begrijpelijke producten en communicatie, toegankelijk aanbod en hulp bij keuze, extra informatie over spaardepositovooraanwaarden en attenderen op vrijval van deposito's.

***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?***

Deze mening delen wij niet. De mate van concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt wordt met name bepaald door de zeer grote beschikbaarheid van liquiditeit in de markt na jaren van ongekennde monetaire verruiming door de ECB. Het grote aanbod van liquiditeit in combinatie met een relatief stabiele vraag naar leningen heeft een drukkend effect op de spaarrentes die geboden worden door banken met grote spaarvolumes en leningenportefeuilles.

Wij constateren dat geen van de voorgestelde aanbevelingen, noch de combinatie van de aanbevelingen iets wezenlijk gaat veranderen aan de mismatch tussen het aanbod van - en de vraag naar spaargeld.

Het vergroten van het aantal (potentiële) overstappers kan bijdragen aan het vergroten van de concurrentie maar gezien de schaal van de hierboven beschreven mismatch zal het effect hiervan naar verwachting beperkt zijn.

Om de vraag naar spaargeld en de schaarste van liquiditeit te vergroten zijn maatregelen nodig op Europees niveau. Momenteel is de ECB bezig met monetair verkrappend beleid wat ervoor zorgt dat de hoeveelheid geld in de economie afneemt, waardoor er schaarste zal ontstaan in liquiditeit. Dit zal er waarschijnlijk voor zorgen dat de concurrentie op spaargeld zal toenemen.

---

<sup>1</sup> <https://www.afm.nl/~profmedia/files/consument/checklist/spaarbeleid.pdf>

## 2. Wat vindt u van de aanbevelingen?

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

De aanbevelingen van de ACM zijn veelal gebaseerd op overstapdrempels die slechts door een kleine minderheid van de klanten in het GfK onderzoek (onder +/- 1500 klanten) worden aangedragen. Dit geldt zowel voor de redenen die inactieve consumenten noemen over waarom zij niet zijn overgestapt, als voor de redenen die deze klanten noemen om in de toekomst mogelijk wel over te stappen.

Per aanbeveling

#### **Verbeteren transparantie**

Naar onze inschatting zal de effectiviteit van deze aanbevelingen beperkt zijn aangezien de transparantie met betrekking tot spaarproducten reeds zeer hoog is. De ACM geeft zelf ook aan dat er sprake is van een hoge mate van transparantie en homogeniteit. Hierdoor is het vergelijken van spaarrekeningen heel makkelijk voor consumenten.

Daarnaast zijn er reeds geruime tijd meerdere vergelijkingssites die het spaaraanbod van alle banken overzichtelijk presenteren aan consumenten. Het NIBUD adviseert consumenten om deze vergelijkingssites te raadplegen.

***Aanbeveling 1. 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.***

*Reactie ABN AMRO:*

Uit de GfK onderzoeken die de ACM heeft laten uitvoeren blijkt niet dat klanten geïnteresseerd zijn in de technische onderbouwing van de hoogte van de spaarrente. Deze aanbeveling is naar onze inschatting daarom niet heel effectief voor het bevorderen van de concurrentie.

Het tweede van deze aanbeveling is gebaseerd op de veronderstelling dat klanten niet op de hoogte zijn van de verschillen in spaarrentes tussen partijen. Echter, er zijn speciale vergelijkingssites, en sommige banken adverteren met hoge rentes. Het onderwerp spaarrentes is veelvuldig in de pers. Deze aanbeveling is naar onze inschatting daarom niet heel effectief voor het bevorderen van de concurrentie.

***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.***

*Reactie ABN AMRO:*

Deze aanbeveling past goed bij onze client centricity principles. Wij communiceren met onze klanten over mogelijke alternatieve spaarproducten zoals spaardeposito's, wij communiceren duidelijk over rentewijzigingen van al onze producten en wij brengen veiligheidsmaatregelen zoals het Spaargeldslot actief onder de aandacht van klanten. Op basis van deze aanbeveling zullen we deze communicatie waar nodig uitbreiden of aanpassen met bijvoorbeeld een spaarwijzer en rekenvoorbeelden.

***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 ABN AMRO:*

Ad i. Dit doen wij.

Ad ii. We zullen vanuit uitgangspunten begrijpelijke en transparante communicatie steeds onze informatievoorziening over producten en tarieven onder de loep nemen. We delen de 'best practice' om te werken met rekenvoorbeelden als dit toegevoegde waarde heeft.

Ad iii. Dit is zeer persoonlijk voor iedere klant want welk product het beste past hangt af van veel factoren en persoonlijke omstandigheden. De zorgplicht leidt tot grenzen aan de mate waarin informatie op de persoonlijke situatie kan worden afgestemd, aangezien voor advies meer inzicht nodig is in relevante omstandigheden van de klant.

Onze verwachting is niet dat hierdoor de concurrentie bevorderd wordt.

Ad iv. Dit doet ABN AMRO reeds.

Het is niet duidelijk wat de bedoeling/ toegevoegde waarde is van de voorgestelde API.

***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.***

*Reactie ABN AMRO:*

Wij informeren bestaande vergelijkingswebsites reeds (pro)actief over rente- en overige wijzigingen dus de effectiviteit van de aanbeveling is waarschijnlijk beperkt.

#### **Overstapservice voor spaarrekeningen**

***Aanbeveling 5. Verplicht alle in Nederland actieve banken een effectief werkende overstapservice te creëren voor consumenten die ergens anders een spaarrekening willen openen.***

*Reactie ABN AMRO:*

Klanten kunnen eenvoudig een nieuwe spaarrekening openen bij een andere bank, zowel in Nederland als in het buitenland. Vooral bij volledig digitale banken is dit heel eenvoudig en snel geregeld. Vervolgens kunnen klanten eenvoudig een reguliere overboeking doen of via iDeal inleggen op hun nieuwe spaarrekening. N.B. het makkelijk openen van een rekening bij een volledig digitale bank geldt niet voor niet-digitale klanten, terwijl grootbanken deze klanten wel faciliteren.

Gezien bovenstaande én het feit dat slechts een klein deel van de inactieve consumenten aangeeft een overstap ingewikkeld te vinden (10%) verwachten wij dat deze aanbeveling weinig effectief zal zijn.

Daarnaast geeft de ACM op pagina 35 van haar rapport het volgende aan: 'In 2016 heeft de ACM geconcludeerd dat een overstapservice niet het beste instrument is voor het verkleinen van drempels bij het overstappen van betaalrekeningen. ... Verder is het aantal volledig deelnemende banken aan de overstapservice beperkt.'

Overigens bestaat er reeds een overstapservice voor betaalrekeningen. Dit is een gezamenlijk initiatief van Nederlandse banken. Klanten kunnen hiermee makkelijk en zonder zorgen met hun betaalrekening overstappen van de ene naar de andere bank. Deze service zorgt voor het omzetten van alle lopende incasso's en regelt tevens dat al het betalingsverkeer op de opgeheven rekening wordt omgeleid naar de nieuwe betaalrekening gedurende een periode van 13 maanden.

## Wegnemen specifieke overstapdrempels

**Aanbeveling 6. Verbied de koppelverkoop van betaal- en spaarproducten, die wordt gehanteerd door een aantal banken.**

Reactie ABN AMRO:

Er is geen sprake van koppelverkoop, aangezien na het openen van een betaalrekening, de spaarrekening geen extra kosten met zich meebrengt. De ACM toont dit ook niet aan.

Indien klanten zonder verplichte betaalrekening een spaarrekening kunnen openen bij een andere bank kan dit een positief effect hebben op de concurrentie.

**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 transactiesgeschiedenis van hun producten mee moeten kunnen nemen naar een nieuwe bank.**

Reactie ABN AMRO:

Uit de onderzoeken die de ACM heeft laten uitvoeren door GfK blijkt niet dat dit echt belangrijk is voor klanten. Bovendien hebben wij geen klantsignalen ontvangen waaruit blijkt dat klanten hun transactiesgeschiedenis van een spaarrekening willen meenemen naar een andere bank. Daarom verwachten wij niet dat deze aanbeveling de concurrentie verhoogt.

Deze aanbeveling zal mogelijk worden ingevuld zodra de FiDA verordening definitief is en ingevoerd is.

**Aanbeveling 8. Onderzoek de kosten en baten van IBAN nummerportabiliteit voor betaal- en spaarrekeningen.**

Reactie ABN AMRO:

Deze aanbeveling vergt afstemming tussen alle banken op Europees niveau. Een onderwerp waarover de NVB en de Nederlandse Betaalvereniging zich dienen uit te spreken. Complexiteit is hier dat de IBAN bankgebonden is.

Wij zien dat klanten die een deel van hun spaargeld wegboeken in de meeste gevallen een deel van hun spaargeld bij ons laten staan. Een klant heeft in dat geval meerdere spaarrekeningen, bij verschillende banken. Een spaarrekening wordt niet gebruikt voor betalingsverkeer met derden, waardoor nummerportabiliteit niet relevant is voor een klant.

## Naar een Europees depositogarantiestelsel

**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 ABN AMRO:

Harmonisatie van het depositogarantiestelsel over Europa zal duidelijkheid voor spaarders vergroten.

**Aanbeveling 10. 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.**

Geen reactie ABN AMRO op deze aanbeveling



**Aanbeveling 11. 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.**

Reactie ABN AMRO:

Wij onderschrijven het belang van duidelijke en complete voorlichting over de werking van het DGS in binnen- en buitenland. Het effect van deze extra voorlichting op de concurrentie heeft echter twee kanten: (I) kan leiden tot meer concurrentie van buitenlandse banken met een Nederlandse bankvergunning of bijkantoor aangezien hiervoor het Nederlandse Depositogarantiestelsel geldt, respectievelijk dat DNB een intermediaire rol speelt in geval van een faillissement. (II) Voor volledig buitenlandse banken (zonder activiteiten in Nederland) kan deze voorlichting juist concurrentie verlagend werken aangezien deze partijen niet onder het Nederlandse Depositogarantiestelsel vallen en consumenten dus meer moeite moeten doen om hun spaargeld terug te krijgen in geval van een faillissement.

N.B.: Wij merken voorts op dat de wet niet toestaat dat de informatieverplichting van banken over het depositogarantiestelsel (lees: veiligheid van geld) mag worden aangewend voor reclamedoeleinden. Het zogenaamde concurreren op veiligheid. De depositogarantie is een prudentiële maatregel die primair is bedoeld voor financiële stabiliteit. Het feit dat het geld veilig is, wil niet zeggen dat de bank veilig is.

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

Per aanbeveling

**Aanbeveling 1. 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.**

Voordelen	Nadelen
Tonen spaarrente zorgt voor transparantie naar klanten	Tonen tarieven van concurrenten is voor zover ons bekend in geen andere bedrijfstak verplicht.
	Vergelijkingen van spaarrentes zijn beschikbaar op vergelijkingssites, dus toegevoegde waarde ontbreekt.

**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.**

Voordelen	Nadelen
Transparant voor klanten	Wij hebben van spaarklanten geen overzicht van hun totale financiële situatie. Sparen wordt niet gezien als complex product.
	Alleen een rekenvoorbeeld geeft de klant onvoldoende informatie voor een gedegen afweging. Een rekenvoorbeeld dat laat slechts één gevolg van een product zien. Het houdt geen rekening met andere gevolgen, zoals het beperken van de vrije opneembaarheid bij een termijndeposito.
	Voor advies gelden aanvullende eisen, met name ten aanzien van het in kaart brengen van alle relevante persoonlijke omstandigheden.

**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.*

Voordelen	Nadelen
Rekenvoorbeelden geven wellicht iets meer inzicht in mogelijke opbrengsten.	Deze aanbeveling voegt weinig toe want veel van deze zaken doen wij al.
	Rekenvoorbeelden met absolute bedragen leiden wellicht tot indifferentie bij het grootste deel van de consumenten.
	Voor advies gelden aanvullende eisen, met name ten aanzien van het in kaart brengen van alle relevante persoonlijke omstandigheden. Dat is een ingrijpende verandering met aanzienlijke kosten.

**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.**

Het is niet duidelijk wie ACM vraagt om deze websites te stimuleren. Wij zien hier geen rol voor banken. Wel leveren banken informatie aan naar deze websites.

Voordelen	Nadelen
Transparantie.	

**Aanbeveling 5. Verplicht alle in Nederland actieve banken een effectief werkende overstapservice te creëren voor consumenten die ergens anders een spaarrekening willen openen.**

Voordelen	Nadelen
	Adresseert geen duidelijk geïdentificeerde klantbehoefte bij een grote groep klanten
	Zeer grote IT-impact om dit te realiseren
	Alle banken moeten hieraan meedoen anders is er geen level playing field
	ACM geeft zelf aan dat de overstapservice niet effectief is voor de betaalrekening.

**Aanbeveling 6. Verbied de koppelverkoop van betaal- en spaarproducten, die wordt gehanteerd door een aantal banken.**

Voordelen	Nadelen
Het is niet meer nodig ook een betaalrekening te openen als er alleen behoefte is om te sparen bij een bepaalde instelling.	Het loskoppelen van de gratis spaarrekening aan een betaalrekening heeft grote IT-impact. Een dergelijk investering gaat ten koste van andere investeringen die gericht zijn op verbetering van de propositie en klantervaring met mogelijk meer klantwaarde.
	Onduidelijk wat de gevolgen zijn van deze aanpak voor de spaarrente

**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.**

Voordelen	Nadelen
	Adresseert geen duidelijk geïdentificeerde klantbehoefte
	Substantiële IT-impact en daarmee kosten om dit te realiseren.

**Aanbeveling 8. Onderzoek de kosten en baten van IBAN nummerportabiliteit voor betaal- en spaarrekeningen.**

Voordelen	Nadelen
Gemak voor klanten	Dit adresseert geen klantbehoefte voor spaarrekeningen.
	Zeer moeilijk te realiseren aangezien de naam van de bank voorkomt in het IBAN-nummer. (IBAN-nummers zijn bankgebonden.)

**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.**

Voordelen	Nadelen
Klanten kunnen risicoloos overal hun geld onderbrengen tot EUR 100k.	DGS beoogt financiële stabiliteit en het voorkomen van bank runs en is niet bedoeld om de concurrentie tussen banken te vergroten.
	Creëert de mogelijkheid voor klanten om zonder risico hun geld te verplaatsen naar risicovolle banken.

**Aanbeveling 10. 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.**

Deze aanbeveling is onvoldoende specifiek geformuleerd.

**Aanbeveling 11. 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.**

Voordelen	Nadelen
Duidelijker voor consumenten wat de verschillen zijn tussen DGS en de implicaties van het sparen bij een buitenlandse bank.	Zie aanbeveling 9.

Aanvullende maatregelen

**Actierentes of verbod op gedifferentieerde spaarrentes**

Voordelen	Nadelen
Mogelijk aantrekkelijk voor actieve klanten die op zoek zijn naar een tijdelijk voordeel.	Actierentes leiden tot verschillende behandeling van bestaande en nieuwe klanten. Loyale klanten worden minder beloond dan nieuwe klanten. Daardoor niet in lijn met spaarbeleid AFM.
	Verbod op differentiatie: Geen mogelijkheden om bepaalde klantgroepen een specifieke behandeling te geven, bijvoorbeeld omdat ze meer producten afnemen en meer inkomsten genereren.

**Directe regulering van spaarrentes**

Voordelen	Nadelen
Alleen echt een voordeel voor klanten met lage spaarsaldi. De overheid introduceert hiermee prijsdifferentiatie indien tot een bepaald saldo een opgelegde minimumrente geldt.	Zeer ingrijpend door het beperken van vrije prijsvorming in een markt waarin reeds veel aanbieders actief zijn.
	Deze maatregel zal de mate van concurrentie niet vergroten omdat verschillen tussen aanbieders hierdoor kleiner worden.
	De prijs van liquiditeit voor een groot gedeelte bepaald op de internationale geld- en kapitaalmarkt en deze maatregel gaat daar tegenin.
	Ontneemt banken hun belangrijkste instrument (rente) om hun balans te sturen; introduceert daarmee risico's voor de stabiliteit van banken.
	Renterisico management bij banken moet door deze maatregel volledig op de schop. Dit heeft grote financiële gevolgen niet alleen voor de bankensector maar ook voor andere sectoren waarin banken hun renterisico positie afdekken bv. Pensioenfondsen en verzekeraars. Zodoende zal het reguleren van de spaarrente mogelijke systeemrisico's tot gevolg hebben.
	Geen echt voordeel voor klanten met grotere spaarvolumes

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

Gedegen onafhankelijk onderzoek naar de effectiviteit van de aanbevelingen, alsmede naar de hoeveelheid werk die verzet moet worden bij diverse partijen om deze aanbevelingen in te voeren. Op basis hiervan kan afgewogen worden of het beoogde doel de investeringen rechtvaardigt.

**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?**

ABN AMRO heeft geen andere aanbevelingen.

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

We verwijzen naar de bovenstaande reflectie die ABN AMRO heeft opgesteld naar aanleiding van het ACM-onderzoeksrapport. Hierin zet de bank uiteen welke belangrijke samenhang er bestaat tussen de verschillende factoren die uiteindelijk bepalend zijn voor de hoogte van de spaarrente.