

# MVO Pilot

## duurzaam bankieren

*PS03005S1/POF03034*

Opdrachtgever : Consumentengids  
Publicatie : December 2003  
Projectleider : SV  
Achtervanger : RD  
Projectnummer : PS03005s2/ POF03034  
Kennisgroep : Financiën  
Datum : 27 september 2003

**Copyright: © afdeling Onderzoek**

*Dit onderzoekverslag is opgesteld door de Afdeling Onderzoek van de Consumentenbond. Het auteursrecht op dit onderzoekverslag berust bij de Afdeling Onderzoek. Overname van (of delen van) dit onderzoekverslag door derden is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Afdeling Onderzoek, onverminderd de rechten van de opdrachtgever.*

Projectgroep: Ronald Luijk, Rob Dorscheidt, Victor Bartman, Sylvia  
Tuin

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	4
Aanleiding	
Onderzoeksaanpak	
Leeswijzer	
Hoofdstuk 1 Bankieren, de branche en de onderzochte banken.....	6
1.1 Bankieren.....	6
1.2 Onderzochte spelers.....	8
1.3 Marktaandeel in Nederland.....	10
Hoofdstuk 2 Duurzaamheid en bankieren.....	12
2.1 Duurzaamheid in het algemeen.....	12
2.2 Duurzaamheid en bankieren.....	12
2.3 Beoordeling van de banken.....	19
Hoofdstuk 3 Consumentenonderzoek.....	21
3.1 Onderzoek onder doe mee-panel van de Consumentenbond.....	21
3.2 Onderzoek onder de particuliere leden van de VBDO.....	31
3.3 Conclusie.....	37
Hoofdstuk 4 Aanbiedersonderzoek.....	38
4.1 Vragenlijst en beoordelingsmodel.....	38
4.2 Beoordeling per bank.....	40
4.3 Totaaloverzichten.....	51
Conclusies.....	56
Geraadpleegde literatuur en bronnen.....	57
Bijlage 1 Gesprekken met stakeholders.....	59
Bijlage 2 Duurzaam en groen beleggen en sparen.....	63
Bijlage 3 Vragenlijst aanbiedersenquête.....	69
Bijlage 4 Vragenlijsten consumenten enquêtes.....	84

## **Inleiding**

Als Consumentenbond hebben we er voor gekozen om een extra dimensie in ons gangbare vergelijkend onderzoek toe te voegen: Naast prijs en prestatie zal er op structurele wijze aandacht worden besteed aan de wijze waarop producten en diensten tot stand komen en aan de wijze waarop bedrijven invulling geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) behoort volgens de Consumentenbond tot de kerntaken van elke onderneming.

### **Aanleiding**

Voor de Consumentenbond, een organisatie die als doel heeft het kiezen makkelijker te maken, is de schone taak weggelegd bedrijven ook op hun MVO-inspanningen te beoordelen, zodat consumenten die daaraan hechten ook op basis van die criteria tot een keuze kunnen komen.

Dit onderzoek is een pilot en is onderdeel van een overkoepelend MVO-project van de Consumentenbond dat mede wordt gefinancierd door het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM), het ministerie van Economische Zaken (EZ) en het Ministerie van Buitenlandse Zaken (BUZA). Naast dit onderzoek maken het opzetten van een MVO-bedrijvendatabase en een aantal andere pilotonderzoeken deel uit van het MVO-project van de Consumentenbond. Dit alles moet lijden tot een duurzame aanpassing van het vergelijkend onderzoek van de Consumentenbond waardoor op een structurele wijze aandacht kan worden besteed aan de wijze waarop producten en diensten tot stand komen en aan de wijze waarop bedrijven invulling geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

### **Onderzoeksaanpak**

Dit pilotonderzoek richt zich op de financiële sector en dan specifiek op de bankensector. We definiëren wat volgens ons "duurzaam bankieren" inhoudt, de term die we zullen hanteren voor het voeren van een maatschappelijke verantwoorde bedrijfsvoering door banken. We zullen de belangrijkste aspecten van dit duurzaam bankieren belichten en uiteindelijk onderzoeken welke van de onderzochte banken het meest en het minst duurzaam werken.

Het onderzoek kent twee kanten, een consumentenkant en een aanbiederskant:

- Aan de consumentenkant zijn enquêtes gehouden onder een aantal panels van consumenten met betrekking tot hun interesses en voorkeuren op MVO-gebied. Oftewel: wat verstaat men onder "duurzaam bankieren" en is men bereid hiernaar te handelen. Een enquête is uitgezet onder het Doe mee-panel van de Consumentenbond. Daarnaast is ook een soortgelijke vragenlijst naar de particuliere leden van de VBDO gestuurd.
- Bij de aanbiederskant zijn de banken aan de hand van een uitgebreide enquête, expert-opinions en deskresearch onderzocht. Aan de hand van een door de Consumentenbond ontwikkeld scorings-wegingsmodel kan bepaald worden hoe duurzaam een bank is, dit in verhouding tot sectorgenoten. Uiteraard liggen er bepaalde veronderstellingen ten grondslag aan dit model.

Alvorens over te gaan tot de twee bovenstaande onderdelen van het onderzoek heeft er enig vooronderzoek plaatsgevonden. Om een goed beeld van de markt en de

issues die spelen te krijgen, zijn er allereerst enkele gesprekken gevoerd met belangenorganisaties en sleutelfiguren binnen de banken zelf. Deze gesprekken hebben gediend als input voor de uitgebreide enquête onder de banken. Daarnaast is er gebruik gemaakt van literatuur op MVO-gebied, maar ook specifiek op het gebied van duurzaam bankieren. Dit alles heeft als doel gehad een juist beeld te krijgen van de markt, de juiste vragen te stellen en de juiste accenten te leggen bij beoordeling van de banken.

Uit het onderzoek komt welke punten consumenten van belang achten met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen. Aan de andere kant zal duidelijk worden welke banken maatschappelijk verantwoord bezig zijn, waar accenten liggen en wat de voor- en achterlopers zijn.

### **Leeswijzer**

De indeling van het geheel is als volgt: Allereerst zal in hoofdstuk 1 aandacht worden besteed aan de branche in z'n algemeenheid en worden de onderzochte banken geïntroduceerd. Daarna volgt hoofdstuk 2 over duurzaamheid in het algemeen en duurzaam bankieren in het bijzonder. De verschillende facetten en aspecten van duurzaam bankieren worden toegelicht ook in relatie tot het beoordelingsmodel en de vragenlijst. Daarna wordt in hoofdstuk 3 het consumentenonderzoek behandeld. In hoofdstuk 4 komt het aanbiederonderzoek aan bod; de uiteindelijke resultaten worden besproken en er volgt een korte conclusie. De consument zal kunnen bepalen bij wie met hun op de spaarrekening ingelegde euro het meest duurzaam wordt omgesprongen.

In bijlage 1 zullen in een beknopte rapportage de gevoerde gesprekken met stakeholders worden behandeld. In bijlage 2 wordt gekeken naar de huidige markt van groen- en duurzaam beleggen. Verder zullen de verschillende vragenlijsten die zijn gebruikt als bijlagen worden opgenomen.

# 1 Bankieren en de onderzochte spelers

## 1.1 Bankieren

### **Functie van banken**

Dit onderzoek richt zich op banken en hun manier van bankieren in de ruimste zin van het woord. Vrijwel iedere consument in Nederland maakt gebruik van de diensten van een bank. De meeste salarissen worden direct gestort op een betaalrekening die men aanhoudt bij een bank. Andere diensten waarvoor men bij een bank aanklopt, zijn het sparen of beleggen van geld, maar ook het lenen van geld voor een nieuwe auto of een hypotheek voor een nieuw huis. De bank is niet weg te denken in de moderne samenleving. Aan de andere kant van het spectrum doen bedrijven ook zaken met banken; zij lenen geld van banken, handelen (internationale) betalingen af en via beleggingsfondsen nemen banken ook aandelen in bedrijven. De bank heeft dus een spilfunctie op de financiële markten: Hier ontmoeten aanbieders van overtollige middelen partijen met een financieringsbehoefte. De intermediaire rol van banken bestaat dan uit het bijeenbrengen van overschotten en tekorten van geld en/of het bijeenbrengen van aanbieders van en vragers naar geld. Hiertoe dient zij geldvragers te screenen en uitzettingen te monitoren. De bedrijfsuitoefening valt bij banken in vier kernactiviteiten uiteen:

- Het aantrekken van geld
- Het uitzetten van geld
- Het verzorgen van het betalingsverkeer
- Het uitoefenen van het bemiddelings- of provisiebedrijf (bijvoorbeeld effecten als aandelen, obligaties en beleggingsfondsen)

Verder zijn de activiteiten van een bank grofweg in te delen in dienstverlening aan zakelijke en aan particuliere klanten, oftewel:

- Het wholesalebedrijf; de activiteiten die gericht zijn op de zakelijke cliënt, deze kan een eenmansbedrijfje zijn maar ook een beursgenoteerde onderneming
- Het retailbedrijf; de dienstverlening aan particulieren.

### **Concentratie**

Vroeger waren er meer gespecialiseerde banken die zich op één van deze activiteiten toelegden. Zo waren er de algemene banken (vroeger handelsbanken genoemd) die hoofdzakelijk gericht waren op de dienstverlening aan het

bedrijfsleven. Er waren coöperatief georganiseerde banken (hiervan is de Rabobank een voorbeeld) die zich hoofdzakelijk bezighielden met het aantrekken van spaargeld op het platteland en het lenen aan agrarische bedrijven. En er waren de veelal plaatselijke spaarbanken en de Rijkspostspaarbank (later opgegaan in de geprivatiseerde Postbank) die zich richtten op de kleine particulier die wilde betalen en sparen.

In de loop der jaren, met het toenemen van de welvaart, werd de particuliere klant een meer aantrekkelijke partij en ook de algemene banken stortten zich op deze groep. Ook werden activiteiten en services verder uitgebouwd en door vele fusies, branchevervaging en voortgaande onderlinge vervlechting ontstonden er banken die zich met vele financiële diensten zowel op de particulier als op de zakelijke markt richtten. Daarnaast zijn de grenzen tussen het bank- en verzekeringswezen in de afgelopen decennia vervaagd, waardoor begin jaren negentig grote financiële conglomeraten ontstaan die zowel bank(en) als verzekeraars in het concern hebben. Denk aan de ING Groep, Rabobank et cetera. Daarnaast zijn er ook kleinere banken blijven bestaan die zich richten op specifieke marktsegmenten.

### **Verschillende grootheden**

In dit onderzoek naar duurzaam bankieren zijn enkele grote financiële conglomeraten meegenomen, althans de bankonderdelen zoals de Nederlandse consument hiermee te maken heeft, alsmede enkele kleine(re) banken die zich ofwel richten op een bepaald segment van de markt of betrekkelijk nieuw op de Nederlandse markt zijn. Het onderzoek richt zich op een vijftal grote Nederlandse banken en hun overkoepelende organisaties, te weten: ABN Amro Bank, Fortis Bank, ING Bank, Postbank, Rabobank. Daarnaast worden een vijftal kleinere, meer nationaal opererende banken meegenomen: SNS Bank (veruit de grootste van de groep en onderdeel van de SNSReaal Groep), ASN Bank (onderdeel van SNSReaal Groep) en Triodos Bank. Ook worden twee "Turkse" banken in het onderzoek meegenomen, te weten de DHB Bank (vuluit Demir-Halk Bank) en de Garanti Bank. Het onderzoek zal zich waar mogelijk richten op de (retail)bank als een op zichzelf staande entiteit, maar we kunnen er in sommige gevallen niet om heen om naar het overkoepelende niveau, de holding, te kijken. Hoofdbestanddeel van het onderzoek is een grootschalige enquête onder de banken, aangevuld met analyses van websites en jaarverslagen. Logischerwijs bieden de kleinere banken niet de veelheid aan diverse financiële producten en diensten als de grote banken; soms ontbreekt een dienst zelfs in het geheel (bijvoorbeeld de betaalrekening). Als (voorbeeld)product is de spaarrekening genomen die door al de onderzochte banken wordt aangeboden.

Hieronder wordt aan de hand van enkele kerncijfers getracht om de verhoudingen tussen de onderzochte banken te schetsen. Bij de grote conglomeraten zijn de cijfers op holding niveau, vandaar dat ING Groep waartoe zowel de Postbank als de ING Bank behoren (en bijvoorbeeld eveneens verzekeraar Nationale-Nederlanden) als geheel vermeld staat. Bij de Rabobank Groep maken bijvoorbeeld ook Interpolis en Robeco deel uit van de groep. Doel van dit overzicht is slechts om te schetsen met welk een verschillende entiteiten we in dit onderzoek te maken hebben.

bank	Totaal	Aantal	Winst over	Balanstotaal
------	--------	--------	------------	--------------

	aantal werknemers	landen waarin men actief is	2002 (in miljoen EUR)	2002 (in miljoen EUR)
ABN Amro (Holding N.V.)	105.000	66	2.412	556.018
Fortis N.V.	68.646	12	1.462	485.765
ING Groep	115.000	60	4.500	716.370
Rabobank Groep	58.096	34	1.250	374.720
ASN Bank	55	1	9	1.325
DHB Bank	260	5	10	1.502
GarantiBank	229	5	13	1.520
SNS bank	3250	1	110	34.000
Triodos Bank	206	4	2,7	829

Bron: gegevens aanbiederenquête en jaarverslagen 2002.

Hieruit wordt al duidelijk dat er een grove tweedeling in de groep zit, met aan de ene kant ABN Amro Bank, Fortis Bank, Rabobank, ING Bank en Postbank als belangrijke (onderdelen van) grote internationale organisaties. En aan de andere kant zijn er de hoofdzakelijk op Nederland gerichte banken, die in sommige gevallen ook wel onderdeel zijn van een groter geheel (ASN Bank en SNS Bank behoren tot de SNS Reaal Groep en Garantibank international is dochter van de Turkse Garantibank), maar nog steeds staat het niet in verhouding met de omvang van bovengenoemde partijen. Deze banken zijn: de ASN Bank, DHB Bank, Garantibank, SNS bank en Triodos Bank. Bij dit onderzoek zal rekening worden gehouden met de verschillende speelvelden en omvang van de twee groepen banken.

## 1.2 Onderzochte spelers

Hieronder wordt zeer kort een toelichting gegeven bij de onderzochte banken:

### **ABN Amro Bank**

Een bank met een zeer rijk verleden. In zeer grote lijnen is het huidige concern ontstaan uit een fusie van de Algemene Bank Nederland (ABN) en de AMRO Bank in 1990. Hiermee is een bank ontstaan die in zowel in retail en wholesale banking als asset management, nationaal en internationaal een belangrijke rol speelt. ABN Amro is vertegenwoordigd in 66 landen en is beursgenoteerd op verschillende beurzen waaronder die van Amsterdam, Londen en New York. Nederland, de VS en Brazilië zijn de belangrijkste markten. ABN Amro behoort tot de top 20 grootste financiële instellingen van Europa. ABN Amro Bank biedt naast tal van bancaire diensten ook een volledig pakket aan verzekeringsdiensten aan, hoewel de nadruk van oudsher op bancaire dienstverlening ligt. De ING Groep en Fortis zijn de belangrijkste aandeelhouders.

### **Fortis Bank**

Onderdeel van Fortis, dat in 1990 tot stand kwam door een bundeling van de Belgische AG Groep en het Nederlandse bank-verzekeringconcern AMEV/VSB. In haar thuismarkt, de Benelux, biedt Fortis een breed pakket financiële diensten voor

particulieren, bedrijven en publieke instellingen. Buiten haar thuismarkt richt Fortis zich op geselecteerde marktsegmenten, in onder meer West Europa en Azië. Fortis behoort tot de top 20 grootste financiële instellingen van Europa. Ondernemingen die naast Fortis Bank tot het concern behoren zijn bijvoorbeeld Mees Pierson, AMEV, de Amersfoortse en Stad Rotterdam verzekeringen. Het aandeel Fortis is genoteerd in Amsterdam, Brussel en Luxemburg. Belangrijkste aandeelhouders zijn Suez en Stichting VSB Fonds.

### **ING Bank en Postbank**

Beiden onderdeel van de ING Groep, die in 1991 tot stand is gekomen als een fusie tussen Nationale-Nederlanden en de NMB Postbankgroep tot Internationale Nederlanden Groep. De groep is actief in zestig landen met een zeer divers productenpakket. Bij de ING Groep is de verdeling tussen bank- en verzekeringen in evenwicht. De ING Groep groeide na de fusie razendsnel en deed bovendien verscheidene overnames, onder andere van de investment bank en vermogensbeheerder Barings in 1995, de Amerikaanse verzekeraar Equitable of Iowa in 1997, Bank Brussel Lambert in 1998 en de Duitse BHF-Bank in 1999. De ING is beursgenoteerd in onder andere Amsterdam, Frankfurt, Parijs en New York. De belangrijkste markten zijn Nederland, België, de VS en Polen. ABN Amro, Aegon en Fortis zijn de belangrijkste aandeelhouders. Richtten we ons nu op de geschiedenis van de bancaire poot van het concern, dan zien we de volgende ontstaansgeschiedenis: De Postbank ontstond in 1886 uit de fusie tussen de Rijkspostspaarbank (1881) en de Postcheque- en Girodienst (1918). NMB Bank (1927) was oorspronkelijk opgericht als kredietinstelling voor het midden- en kleinbedrijf. Omdat Postbank geen mogelijkheden had op het gebied van effectenbemiddeling, beleggingsfondsen en zakelijke kredietverlening en NMB Bank ondervertegenwoordigd was in het particuliere marktsegment besloten de NMB en de Postbank op 4 oktober 1989 te fuseren tot NMB Postbank Groep. Het 49%-belang van de Nederlandse Staat in de NMB Postbank Groep is geleidelijk teruggebracht tot minder dan 1% nu in ING Groep. Postbank en NMB Bank bleven de klanten onder hun eigen naam bedienen. De NMB Bank wijzigde haar naam in 1992 in ING Bank. Tot op heden zijn de twee labels ING Bank en Postbank beiden actief op de Nederlandse markt, zij het dat ze zich richten op andere segmenten in de markt.

### **Rabobank**

Rabobank Groep of voluit Coöperatieve Raiffeisen-Boerenleenbank is een coöperatieve bank. De Rabobank Groep bestaat uit 349 zelfstandige lokale coöperatieve Rabobanken in Nederland, de centrale organisatie en een groot aantal gespecialiseerde dochterondernemingen zoals Robeco, Interpolis en de Lage Landen. De lokale banken zijn lid en aandeelhouder van de overkoepelende coöperatie Rabobank Nederland, die ze bij hun dienstverlening adviseert en ondersteunt. Daarnaast opereert Rabobank Nederland als (internationale) wholesalebank en is zij de houdstermaatschappij van een groot aantal dochterondernemingen. De ontstaansgeschiedenis van de Rabobank Groep is in het kort als volgt: Op 12 juni 1898 stichtten in Utrecht plaatselijke coöperatieve banken de Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Bank. In Eindhoven werd op 24 december van dat jaar een zelfde initiatief genomen met de oprichting van de Coöperatieve Centrale Boerenleenbank. Beide banken werden opgericht om de reeds bestaande plaatselijke coöperatieve kredietinstellingen te ondersteunen. In 1972 fuseerden de twee banken tot de Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank, kortweg Rabobank Nederland. Samen met de lokale Rabobanken, een aantal dochterondernemingen en gespecialiseerde bedrijfsonderdelen vormt zij vandaag de Rabobank Groep. Met Robeco en Interpolis als dochterondernemingen is een financieel conglomeraat ontstaan waarbij de nadruk ligt op het bancaire terrein,



maar waar eveneens een verzekeraar van enige importantie is opgenomen. Rabobank is buiten Nederland in 34 landen actief, enkele belangrijke markten zijn Duitsland, België, VS en Australië.

### **SNS Bank**

Onderdeel van de SNS Reaal Groep. SNS Reaal Groep is in 1997 ontstaan uit de fusie van SNS Groep en Reaal Groep. SNS Groep is voortgekomen uit de samenvoeging van verschillende regionale bondsspaarbanken en het verzekeringsbedrijf NOG. Reaal Groep heeft haar wortels in de vakbeweging: zij is ontstaan uit de combinatie van onder andere de verzekeraars Concordia, De Centrale en later Hooge Huys. Met de fusie heeft SNS Reaal Groep de krachten gebundeld op het gebied van bankieren, beleggen en verzekeren, om als een bankverzekeraar met een stevig financieel fundament de Nederlandse markt te bedienen. De belangrijkste onderdelen van de groep zijn de SNS bank en Hooge Huys. De SNS bank heeft als dochters onder andere de CVB Bank en de ASN Bank, die ook wordt meegenomen in het onderzoek. De SNS Bank (de Groep ook) is alleen in Nederland actief, waar het momenteel een groeiende middelgrote bank is met ongeveer tweehonderd kantoren. SNS Reaal groep heeft geen beursnotering.

### **ASN Bank**

Dochteronderneming van de SNS Bank en dus ook onderdeel van de SNS Reaal Groep. Ook de ASN bank richt zich exclusief op de Nederlandse markt en is een betrekkelijk kleine bank. Van origine is de ASN Bank een spaarbank. Al geruime tijd bieden ze ook beleggingsfondsen en hypotheek aan. De ASN Bank heeft geen bijkantoren en kent geen kasfaciliteiten. Alle ASN-rekeningen werken giraal: door middel van overboekingen van en naar een bank- of girorekening. De ASN Bank profileert zich als aanbieder van duurzaam beleggen, sparen, kredieten en hypotheek. Zij hanteren bepaalde beleggingscriteria waaraan bedrijven en projecten moeten voldoen.

### **Triodos Bank**

Triodos Bank is een onafhankelijke Nederlandse bank (opgericht in 1980 in Zeist). De bank heeft nu vestigingen in Nederland (Zeist), België (Brussel) en het Verenigd Koninkrijk (Bristol). De Triodos Bank zet zich in de markt als pionier op het gebied van duurzaam bankieren. Triodos Bank heeft geen bijkantoren. De bank richt zich exclusief op sparen en beleggen, duurzaam vermogensbeheer en zakelijke kredietverlening. Om de identiteit en de onafhankelijkheid van Triodos Bank te waarborgen, zijn alle aandelen van de bank ondergebracht bij de Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT). SAAT geeft vervolgens certificaten van aandelen uit aan particulieren en instellingen. Eind 2002 waren er 7.013 certificaathouders. 40% van de certificaten is in handen van 14 financiële instellingen en (pensioen)fondsen. Statutair ligt vast dat een certificaathouder niet meer dan 7,5% van het uitstaande aandelenkapitaal in zijn bezit mag hebben. De grootste aandeelhouders in omvang zijn Delta Lloyd Verzekeringsgroep, Friesland Bank, Rabobank en SNS Reaal Groep.

### **DHB bank**

De Demir-Halk Bank (DHB Bank) is een nog relatief jonge bank en is opgericht in 1992. Het is een organisatie die vanuit Nederland opereert en haar hoofdkantoor in Rotterdam heeft, maar in Turkse handen is. Naast Nederland heeft men de activiteiten uitgebreid naar Duitsland, België en recentelijk het Verenigd Koninkrijk. Al vanaf het begin vormen handelskredieten één van de belangrijkste activiteiten van de bank. De DHB Bank is gespecialiseerd in de levering van

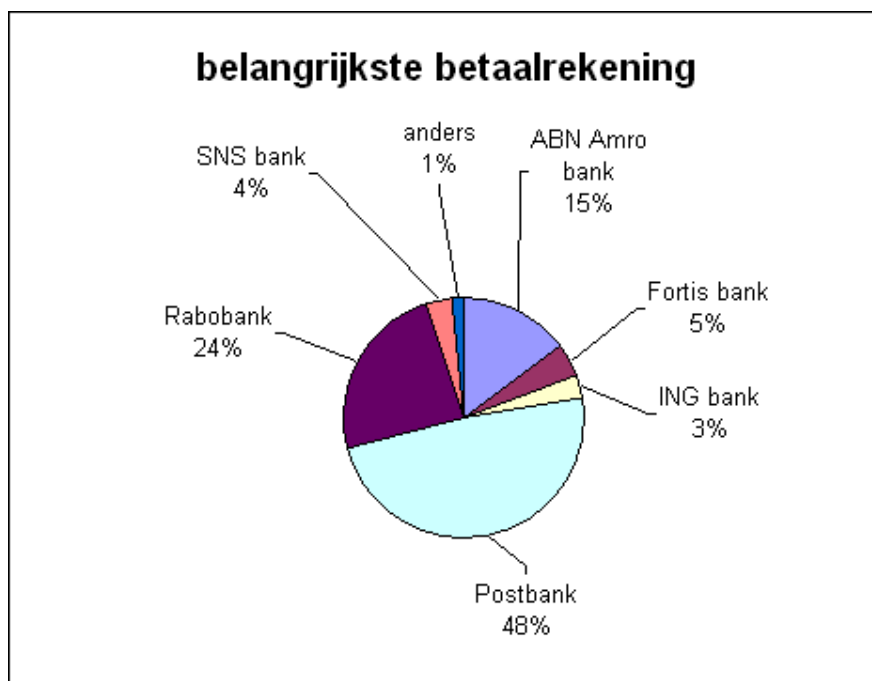
handelskredieten aan Turkse ondernemingen en aan hun West-Europese zakenpartners. Daarnaast richt men zich op retailbanking; voor een belangrijk deel door het aanbieden van spaarproducten, maar men biedt ook andere bancaire diensten zoals kredieten. De DHB Bank heeft een zeer beperkt aantal vestigingen en is bij Nederlandse consumenten vooral bekend vanwege de hoge rentevergoedingen op spaarproducten.

### **GarantiBank**

GarantiBank International N.V., zoals de in Amsterdam gevestigde bank voluit heet is in 1991 gestart. GarantiBank International N.V. is een 100 % eigendom van T.Garanti Bankası A.Ş.,gevestigd in Istanbul, Turkije. T.Garanti Bankası A.Ş. is de derde bank van Turkije en onderdeel van de Dogus Holding, een groot Turks conglomeraat. GarantiBank International N.V. houdt zich hoofdzakelijk bezig met internationale kredietverlening, zoals exportkredieten. Daarnaast richt men zich op retail-bankieren. Voor de particuliere markt heeft GarantiBank naast spaarrekeningen ook allerlei verzekeringen. Ook bieden ze verschillende hypotheekvormen en consumptieve kredieten aan. Naast Nederland is men ook actief in Duitsland en Roemenië. De GarantiBank heeft een zeer beperkt aantal vestigingen en is bij Nederlandse consumenten vooral bekend vanwege de hoge rentevergoedingen op spaarproducten.

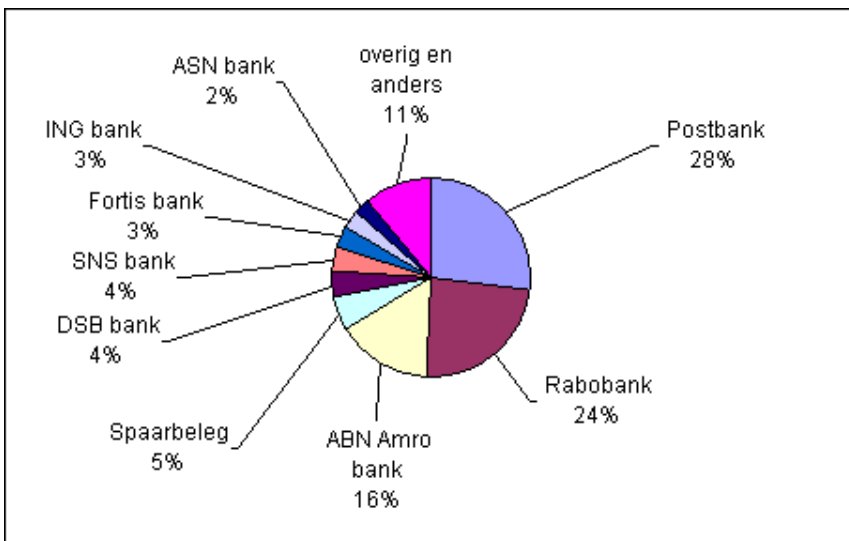
### **1.3 Marktaandelen in Nederland**

Door de diversiteit aan producten is het moeilijk te spreken van de marktpositie van een bank. Wel kan er wat gezegd worden per deelmarkt. In een onderzoek onder ons Doe-mee panel eind 2002 is gevraagd naar de betaalrekening waar men de meeste transacties heeft lopen. Hoewel het panel niet geheel representatief is voor de Nederlandse bevolking geeft het beeld dat de bijna 2000 respondenten schetsen een indicatie van hoe de verhoudingen liggen.



Het is duidelijk dat Postbank, Rabobank en ABN Amro de markt van betaalrekeningen domineren. Samen met de overige drie in dit onderzoek meegenomen spelers (Fortis bank, ING Bank en SNS Bank) heeft men ongeveer 99% van de markt in betaalrekeningen in handen.

Begin 2003 is er in het kader van dit onderzoek ook een enquête verstuurd meer toegespitst op duurzaam bankieren, met daarin ook vragen over sparen. De enquête is verstuurd naar 2168 panelleden. Hiervan hebben 1565 mensen de vragenlijst teruggestuurd. Er is gevraagd bij welke bank men de belangrijkste spaarrekening heeft (in casu de rekening waar gemiddeld het grootste bedrag op staat). Het beeld sluit aan bij het onderzoek naar de betaalrekeningen: de Postbank heeft het grootste marktaandeel, met de Rabobank als een goede tweede en de ABN Amro bank als derde. De overige marktaandelen zijn relatief veel kleiner. Overigens is de marktpositie van de Postbank op de spaarmarkt minder dominant, maar samen met de Rabobank heeft men meer dan de helft in handen. Als het gezamenlijke marktaandeel van alle tien de banken uit dit onderzoek wordt bekeken, bedraagt dit een krappe 81% van de markt van spaarrekeningen.



## **Hoofdstuk 2      Duurzaamheid en bankieren**

### **2.1 Duurzaamheid in het algemeen**

Voor wat wordt verstaan onder MVO zijn tientallen zo niet honderden definities bedacht. Maatschappelijk verantwoord ondernemen hangt nauw samen met duurzame ontwikkeling. Een mooie definitie van duurzame ontwikkeling stamt uit het rapport Our Common Future (1987) van de World Commission on Environmental Development (WCED):

*“duurzame ontwikkeling is een economische, sociale en milieuontwikkeling waarbij aan de behoeften van de nu levende generatie tegemoet wordt gekomen, zonder dat daardoor de mogelijkheden van toekomstige generaties om in hun behoeften te voorzien in gevaar worden gebracht”*

Een ding is helder: duurzame ontwikkeling en maatschappelijk ondernemen zijn gebaseerd op drie pijlers die nauw met elkaar samen hangen: economie, milieu en sociale aspecten. Bij MVO is het dus van belang dat er een evenwicht wordt gevonden tussen wat sociaal rechtvaardig is, wat ecologisch duurzaam is en wat economisch verantwoord is. Doorgaans wordt hieraan gerefereerd met de term de 3 p's : people, planet, profit.

Verder is het bij MVO van belang dat er een hoge mate van transparantie is over de activiteiten van ondernemingen en dat er een dialoog is met verschillende stakeholders, dit alles gericht op de beantwoording van gerechtvaardigde vragen uit de samenleving. Ondernemingen zijn hiervoor allereerst zelf verantwoordelijk, de laatste jaren blijkt ook dat veel ondernemingen MVO en duurzaamheid op hun agenda hebben en er in hun activiteiten rekening mee houdt. De drijvende kracht achter deze trend is dat duurzaamheid door steeds meer ondernemingen als een voorwaarde voor continuïteit wordt gezien. Overigens is dit nog lang niet bij alle bedrijven doorgedrongen.

De Consumentenbond, een organisatie die als doel heeft het kiezen makkelijker te maken, beijvert zich bedrijven ook op hun MVO inspanningen te beoordelen, zodat consumenten die daaraan hechten ook op basis van die criteria tot een keuze kunnen komen.

### **2.2 Duurzaamheid en bankieren**

In dit onderzoek richten we ons op de financiële sector en dan specifiek op de banken die op de Nederlandse markt actief zijn. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen lijken banken heel interessante studieobjecten. Vooral vanwege de functie van banken als intermediair in de economie/maatschappij: Hierdoor kunnen banken een sleutelrol vervullen in het bereiken van een duurzame samenleving. Bij een bank komen geldstromen samen. Banken wordt grote invloed toegekend bij het sturen van ondernemingen in de richting van een duurzame bedrijfsvoering (spin in het web). De rol is niet alleen kwantitatief, maar ook

kwalitatief. Banken hebben invloed op de omvang van economische groei, maar ook op de aard van de groei.

Banken hebben een aantal rollen, waardoor zij kunnen sturen op duurzaamheid:

- investeerder; zij verschaffen geld dat nodig is om te komen tot duurzame ontwikkeling
- productontwikkelaar; banken kunnen nieuwe financiële producten ontwikkelen die een duurzame ontwikkeling stimuleren.
- banken kwantificeren de waarde van risico's en verwachte rendementen voor bedrijven, projecten en anderen.
- machtige stakeholder; invloed op gedrag van leiding bedrijven.
- vervuiler; banken vervuilen zelf ook en kunnen deze vervuiling beperken.
- werkgever; door verantwoord met hun personeel om te gaan (wereldwijd) kan men het goede voorbeeld geven

Hieronder zullen we ingaan op de mogelijke rollen van banken en de (toetsbare) handelingen die daaruit voortkomen. Aanvullend daarop wordt een aspect uitgewerkt dat in de ogen van de Consumentenbond niet mag ontbreken, namelijk hoe de bank met consumenten in het algemeen en haar particuliere cliënten in het bijzonder, omgaat.

### **Investeerder en het kwantificeren van risico's**

Tussen vragers en aanbieders van geld bestaat informatieasymmetrie, onder meer met betrekking tot milieuaspecten maar ook tot sociale aspecten. Ketens zijn vaak zeer ondoorzichtig. Banken zijn de intermediair tussen vragers en aanbieders van geld. Banken hebben beschikking over een omvangrijk en efficiënt kredietverleningapparaat en hebben daardoor een comparatief voordeel in informatie. Deze informatie kunnen ze aanwenden om de informatieasymmetrie tussen vrager en aanbieders van geld te verkleinen. In de praktijk bijvoorbeeld door het aanbieden van een duurzaam fonds, waardoor de bank met de bij haar bekende informatie en aan de hand van duidelijke criteria, particuliere investeerders laat zien welke bedrijven het meest duurzaam zijn in haar ogen.

Voor banken zelf is het uiteraard ook van belang zich te verdiepen in bijvoorbeeld de milieubelastendheid en de sociale effecten van projecten die zij financieren. Banken hebben grofweg te maken met:

- Indirecte risico's: kredietnemers raken in de problemen bijvoorbeeld als gevolg van gewijzigde wetgeving, vergunningen en aansprakelijkheid voor milieuverontreiniging. Hierdoor kan de bedrijfscontinuïteit en dus ook het aflossen van de lening in gevaar komen, waardoor de bank indirect wordt getroffen.
- Directe risico's: banken kunnen ook rechtstreeks aansprakelijk worden gesteld voor door hen gefinancierde schade, hoewel directe aansprakelijkheid van banken momenteel beperkt is, blijven er situaties waarin bankiersaansprakelijkheid bestaat. Zoals voor banken die zeggenschap hebben over het dagelijks beleid van een bedrijf dat milieuschade heeft veroorzaakt.
- Reputatie risico's: door slechte publiciteit rondom een gefinancierd project of kredietnemer kan een bank reputatieschade oplopen, hetgeen

veelal tot mislopen van nieuwe klanten en weglopen van bestaande klanten zal leiden.

Banken lopen in milieugevoelige bedrijfstakken extra risico. Dit wordt nog eens versterkt, indien dergelijke branches conjunctuurgevoelig zijn of met structurele problemen te kampen hebben. Hetzelfde gaat op voor sociale risico's, wanneer een door de bank gefinancierd bedrijf of project ergens in de productieketen de universele rechten van de mens schendt, kan ook dit tot problemen leiden.

Sinds midden jaren negentig is de macht van consumenten in Westerse landen sterk toegenomen. Ook reputatierisico's van banken zijn een steeds belangrijkere rol gaan spelen. Reputatierisico's spelen vooral een rol bij grote infrastructurele investeringen (zoals wegen, spoorlijnen en dammen) en in versterkte vorm in ontwikkelingslanden. De meeste reputatierisico's zullen gerelateerd zijn aan projectfinanciering. De afgelopen jaren zijn er genoeg voorbeelden geweest van multinationals die hinder hebben ondervonden van activiteiten die hun imago aantasten, denk bijvoorbeeld aan Shell met haar activiteiten in Nigeria of de commotie rond de Brent Spar. Beide zaken leidden ertoe dat menig automobilist aan de Shell-pomp voorbij reed. Een ander voorbeeld is de zaak IHC Caland, met opdrachten in Birma (Myanmar), waar de rechten van de mens in de ogen van velen systematisch worden geschonden. Deze commotie sloeg over op de financiers van het bedrijf, zodat enkele grootbanken reputatieschade opliepen. Echter, hoewel de verantwoordelijkheid en de juridische aansprakelijkheid in beginsel hetzelfde zijn, is het gevaar van consumentenacties voor banken kleiner. Kennelijk zorgt de "financiële gebondenheid" en loyaliteit voor een rem op de actiebereidheid (bijvoorbeeld de hypotheek oversluiten wanneer men het niet eens is met het beleid van de bank). Aantasting van het imago kan er natuurlijk wel voor zorgen dat potentiële nieuwe klanten een bank links laten liggen.

De risicoanalyse en monitoring kan uiteraard op vele niveau's plaatsvinden. Er zijn grote verschillen tussen bijvoorbeeld kredietverlening aan het Midden en Klein Bedrijf (MKB) en de projectfinanciering van bijvoorbeeld zeer grote infrastructurenprojecten. Veelal zal bij het MKB (die meestal volledig is aangewezen op bancaire financiering) specialistische kennis en geld ontbreken om de technische en juridische aspecten van milieu- en sociale risico's in kaart te brengen. Banken zouden hierop in kunnen spelen door voorlichting aan het MKB en het bieden van ondersteuning bijvoorbeeld door te wijzen op fiscale en subsidiemogelijkheden. Aan projectfinanciering kleven veelal reputatierisico's, des te meer wanneer de projecten plaatsvinden in ontwikkelingslanden. De ontwikkeling van speciaal sectorbeleid (bijvoorbeeld voor de sector mijnbouw) kan voor banken die veel aan projectfinanciering doen, uitkomst bieden omdat men hierbij stap-voor-stap bepaalde risico's uitsluit.

Zoals al eerder gezegd kan de risicoanalyse en het vervolg dat hieraan gegeven wordt, verschillende vormen en graden van intensiviteit aannemen. Grofweg kan een bank haar risico's reduceren door een lening te weigeren, het tarief of de looptijd aan te passen of door specifieke milieu- of sociale clausules in de voorwaarden op te nemen. Verder kan men expliciet de richtlijnen van de OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) of de ILO (International Labour Organisation) hanteren bij financiering van projecten/bedrijven in ontwikkelingslanden of landen in transitie. Hieronder een korte toelichting bij beide richtlijnen:

- De OESO richtlijnen voor Multinationale ondernemingen zijn aanbevelingen die door de regeringen aan multinationale ondernemingen worden gedaan. Ze bevatten een aantal vrijwillig na te leven beginselen en normen voor verantwoord ondernemen, in overeenstemming met de van toepassing zijnde wetten.
- De ILO, of Internationale Arbeidsorganisatie, verenigt regeringen, werkgevers en werknemers en vormen gezamenlijk een front om een sociale vrede te creëren door de bevordering van de gerechtigheid en de mensenrechten op het werk. Zij hebben een aantal kernconventies in het leven geroepen die betrekking hebben op rechten van werknemers.

In onze vragenlijst zijn een aantal vragen opgenomen waarin banken de mogelijkheid hebben aan te geven wat ze op dit terrein doen. Uiteraard werd er ook een onderbouwing gevraagd in de vorm van meesturen van materiaal en/of het geven van voorbeelden. Zo is onder andere gevraagd naar uitsluitingsbeleid, gestandaardiseerde controlelijsten met betrekking tot milieu- en sociale risico's, duurzame diversificatie, monitoring van risico's en voor de grote banken het bestaan van speciaal sectorbeleid. Tevens is gevraagd naar de expliciete onderschrijving cq implementatie van de OESO-richtlijnen en de ILO-kernconventies.

### **Rol van machtige stakeholder en het ondertekenen van gedragscodes**

Banken hebben een bepaalde afhankelijkheidsrelatie met de partij wier krediet zij financieren. Een bank stelt bepaalde voorwaarden aan zo'n krediet, denk aan de rente die men dient te betalen en de aflosterperiode. Banken hebben dus ook de mogelijkheid andere eisen te stellen aan zo'n krediet, bijvoorbeeld dat de activiteiten die ermee worden uitgevoerd, maatschappelijk verantwoord zijn. Naast het verstrekken van krediet hebben banken, als institutionele beleggers, vaak een behoorlijke deelname in beursgenoteerde bedrijven. Met een flink pakket aandelen kan de bank soms een behoorlijk percentage van een bedrijf in handen hebben. Uiteraard heeft de bank dan ook de mogelijkheid om op aandeelhoudersvergaderingen haar stem te laten horen en op deze wijze druk te zetten cq aan te sturen op een koerswijziging van een bedrijf richting meer duurzaam opereren.

Zoals al eerder aangegeven hebben banken te maken met concurrentie en zeker de grote internationale banken hebben te maken met zeer harde concurrentie. Dit betekent dat partijen die krediet nodig hebben of een project gefinancierd willen hebben of aandelen willen uitgeven, vrijwel altijd een andere partij kunnen vinden die in deze behoefte wil voorzien. Hierdoor zullen banken in het algemeen moeite hebben om een voortrekkersrol te spelen m.b.t. het stellen van duurzaamheids-eisen als projectfinancier of grootaandeelhouder. Dit kan er immers voor zorgen dat (potentiële) klanten overlopen naar de concurrent. Een manier om dit gedeeltelijk te ondervangen is het opstellen van gedragscodes die dan door de gehele branche of een meerderheid van de banken wordt ondertekend. Hierin spreekt men dus af bepaalde eisen te stellen aan financiering of bepaalde activiteiten uit te sluiten. Soms sluit men aan bij een sectoroverstijgend initiatief, maar het kan ook zijn dat enkele banken hun nek uit steken en zelf met richtlijnen die puur op de sector gericht zijn, komen. Enkele bekende voorbeelden zijn:

- de UNEP-initiatieven met een sectorspecifieke UNEP-verklaring. UNEP staat voor United Nations Environment Programme. Sinds 1992 heeft de UNEP een Financial Institutions Initiative. Dit initiatief behelst grofweg het

committeren aan duurzame ontwikkeling, opnemen in de bedrijfsvoering en communiceren hierover. Een belangrijkste verbintenis is dat de bank milieuoverwegingen zal integreren in de interne bedrijfsvoering en commerciële beslissingen.

- de ICC-verklaring; een verklaring van de International Chamber of Commerce, oftewel Internationale Kamer van Koophandel. In deze wat algemenere verklaring geven ondertekenaars aan duurzaamheid na te streven.
- de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) is een club van multinationals zich hebben gecommitteerd aan het streven naar duurzame groei.

Een voorbeeld van een meer vanuit de sector ontstaan initiatief zijn de zogenaamde "Equator Principles". Op initiatief van enkele vooraanstaande banken zijn er vrijwillige richtlijnen ontwikkeld ten behoeve van de beheersing van de sociale- en milieuaspecten die verbonden zijn aan de financiering van ontwikkelingsprojecten. Er zijn natuurlijk ook meer kleinschalige en binnenlandse initiatieven. Verder kunnen binnen de bank zelf ook expliciete standpunten worden ingenomen of programma's op bepaalde gebieden (bijvoorbeeld corruptie) worden ontwikkeld. Ook in een "mission statement" of "business principles" kunnen MVO-gerelateerde aspecten aan de orde komen.

In de vragenlijst wordt gevraagd naar business principles, ondertekening van gedragscodes en de participatie in netwerken/ werkgroepen die betrekking hebben op MVO. En er wordt eveneens gevraagd naar formele standpunten of specifieke programma's op gebieden als mensenrechten, vrijheid van organisatie en corruptie.

### **Productontwikkeling**

Met de opkomende trend van maatschappelijk verantwoord ondernemen ontstaat ook de vraag en dus een markt voor producten die hierop inspelen. In dit geval dus financiële producten. Een van de meest bekende voorbeelden in Nederland is vanuit een fiscale prikkel ontstaan. Door de introductie van de fiscale Groenregeling in 1995 kwam duurzaam sparen en beleggen in Nederland in een stroomversnelling. Deze regeling geldt voor door de overheid erkende Groenfonds (meer hierover in de bijlage). Door de introductie van Groenfonds raakten de grote financiële instellingen betrokken. Vervolgens kwamen deze ook met duurzame beleggingsfondsen op de markt (zie bijlage 2). Sindsdien komen er elk jaar wel nieuwe fondsen bij en is de groei van duurzaam beheerd kapitaal spectaculair. Overigens is ook bij deze toepassing het begrip duurzaam niet eenduidig. Er zijn aanbieders die met een zeer strikt aantal uitsluitingscriteria en voorwaarden tot een selectie van bedrijven komen en hieruit een duurzaam beleggingsfonds samenstellen. Ook zijn er aanbieders die werken met de zogenaamde best-in-class-methode, waarin in elke sector wordt bepaald welke bedrijven het beste scoren op sociale- en milieu-indicatoren, de bestscorende bedrijven worden dan (uiteraard als de financiële component ook in orde is) geselecteerd door het duurzame beleggingsfonds. Bij deze methode is het goed denkbaar dat ook bedrijven uit sectoren die op het eerste gezicht niet bepaald aan duurzaamheid doen denken (bv oliemaatschappijen) in het duurzame beleggingsfonds zijn opgenomen.

Naast (fiscaal)groen en duurzaam sparen en beleggen, zijn er ook andere vormen van duurzame financiële producten worden ontwikkeld. Kort enkele voorbeelden:



- Duurzamer betalen: op dit gebied zijn er voorbeelden van creditcards of betaalkaarten in samenwerking met bijvoorbeeld het Wereld Natuur Fonds, waarbij een klein percentage van de totale betaaltransacties door de bank wordt geschonken aan het fonds.
- Duurzamer verzekeren; er zijn voorbeelden van levensverzekeringen waarbij de premies worden belegd in duurzame fondsen en waar ook sprake is van een donatiekoppeling aan het product.
- Duurzaam lenen, men kan denken aan het vergroten van de toegankelijkheid van bankleningen voor milieu-investeringen, onder andere door een lager rentetarief te rekenen wanneer een project bijdraagt aan milieubehoud. Een steeds meer opkomende variant hierop is het uitzetten van microkredieten; dat wil zeggen financiering van kleinschalige ondernemers in ontwikkelingslanden.

Dit zijn slechts enkele mogelijkheden op welke wijze banken duurzaam kunnen innoveren. Het in de markt zetten van een keur aan groene en duurzame financiële producten geeft betrokkenheid bij het onderwerp aan, hoewel het geen substituut kan zijn voor de verdere verduurzaming van de complete bedrijfsvoering en dus ook het meer duurzaam uitzetten van het "grijze" gedeelte van de ingelegde gelden.

In onze vragenlijst zijn een aantal vragen opgenomen waarin banken de mogelijkheid hebben aan te geven wat ze op dit terrein doen. Uiteraard werd er ook een onderbouwing gevraagd in de vorm van meesturen van materiaal en/of het geven van voorbeelden. Zo is naast vragen over groene en/of duurzame spaarproducten en beleggingsproducten ook gevraagd naar de initiatieven op het gebied van duurzaam betalen, microkredieten en andere vormen duurzame financiële producten.

### **Vervuiler: eigen verantwoordelijkheid**

Naast zaken die voornamelijk betrekking hebben op de core-business van een bank, hebben banken ook eigen verantwoordelijkheid op gebied van milieueffecten die hun operaties met zich meebrengen. Hoewel de sector niet beschouwd wordt als een vervuilende bedrijfstak, brengen bancaire operaties zeker milieueffecten met zich mee. Zeker wanneer de bank een behoorlijke (internationale) omvang heeft. Enkele voorbeelden:

- Banken gebruiken zeer veel kantoorruimte
- Banken zijn grootverbruikers van papier
- Banken hebben transportvoorzieningen
- Banken verbruiken energie en water

Besparingen kunnen aanzienlijk zijn. Beter afvalbeheer is ook nog een mogelijkheid tot verbetering. Veel van deze zaken worden gevangen in een milieuzorgsysteem. Er is een mogelijkheid om zo'n systeem te laten certificeren volgens (internationale) standaarden zoals ISO 14001 en EMAS. Daarnaast is het van belang om een milieubeleidsverklaring met doelstellingen van de organisatie voor de langere termijn te hebben. En aansluitend daarop een milieuprogramma met kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen voor de korte termijn. Men moet ergens naar streven, de vooruitgang monitoren en hiervan verslag doen in een

(milieu)jaarverslag. Aanvullend beleid op specifieke gebieden (denk bijvoorbeeld aan het terugdringen van auto- en vliegkilometers) is uiteraard ook toe te juichen, net als het geven van trainingen op milieugebied aan medewerkers. Naar al deze aspecten is gevraagd in de enquête, zodat de banken kunnen bewijzen dat zij intern de boel op orde hebben en een zo milieuvriendelijk mogelijke bedrijfsvoering voeren.

### **Werkgever: eigen verantwoordelijkheid**

Een ander punt waarop banken hun interne zaken op orde dienen te hebben is op gebied van hun sociaal beleid. Hoewel banken een imago hebben van goede werkgevers is het van belang dat ook in slechte tijden (bij reorganisaties bijvoorbeeld) en over de landsgrenzen (bijvoorbeeld een vestiging in Brazilië) dit beeld bewaard wordt. Naast zaken als man-vrouw verhouding en transparantie over het percentage vakbondsvertegenwoordiging, wordt gekeken naar de sociale aspecten die kleven aan het personeelsbeleid. Denk hierbij aan:

- veilige en gezonde arbeidsomstandigheden
- het in dienst houden en reïntegreren van arbeidsongeschikten
- voorkomen en bestrijden van discriminatie (ook in aannamebeleid)
- voorzieningen voor kinderopvang
- het aanwezig zijn van vertrouwenspersonen.

Kortom, zichtbaar rekening houden met belangen van werknemers. Verder is verslaglegging van personeelsaangelegenheden in het (sociaal) jaarverslag een pre. Al deze zaken komen aan de orde in de enquête die de banken is voorgelegd.

### **Transparantie en verantwoording**

Een speerpunt van maatschappelijk verantwoord ondernemen is transparantie: laten zien wat je doet en wat je nastreeft. Ook van belang is dat er een dialoog is met verschillende stakeholders. Zo kom je immers te weten wat de doeleinden zijn van de verschillende actoren in de maatschappij waar je als bank actief bent. Dit alles gericht op de beantwoording van gerechtvaardigde vragen uit de samenleving en wellicht vanuit het bedrijf zelf. Communicatie kan zowel intern als extern gericht zijn:

- Intern geeft men door bijvoorbeeld beleidsverklaringen en programma's aan wat men nastreeft. Wanneer dit duidelijk is, zal dit de inzet van werknemers op dit gebied waarschijnlijk vergroten. Een extra stimulans is het geven van de stand van zaken cq wat is er bereikt doormiddel van verslaglegging; denk aan een milieujaarverslag of een sociaal jaarverslag.
- Daarnaast is er de externe component. Voor een bank kunnen diverse externe communicatieve activiteiten bijdragen aan een verbetering van het imago. Ook scheidt het duidelijkheid voor klanten, aandeelhouders en maatschappelijke organisaties wat men nastreeft. Een voorbeeld is het publiceren van een ambitieverklaring, deze verwoordt wat de richting, de kerndoelstellingen en kernwaarden van de bank zijn. Uiteraard kan een bank hierop worden aangesproken en aan herinnerd.

Een ambitieverklaring ligt in de lijn van de in bovenstaande paragrafen beschreven zaken als het ondertekenen van (internationale) gedragscodes en dergelijke. Als het eenmaal duidelijk is welke prioriteit duurzaamheid in de ogen van de bank heeft, dan is de volgende stap dat men daadwerkelijk beleid implementeert dat ertoe moet leiden dat de neergelegde ambitie bereikt wordt of

dat men voldoet aan de gedragsaanpassing zoals beloofd in de ondertekende gedragscode. Een manier om externe partijen hierover te informeren is verslaglegging. Banken die willen laten zien wat voor initiatieven zij op milieugebied nemen om tegemoet te komen aan hun eigen ambitieverklaring of de ondertekende gedragscode, kunnen dit laten zien in een milieujaarverslag. Andere vormen zijn een sociaal jaarverslag of een maatschappelijk jaarverslag. Dergelijke verslaglegging kan ook onderdeel uitmaken van het gangbare (financiële) jaarverslag. Verder staan er natuurlijk tal van communicatiemiddelen beschikbaar om externe partijen (inclusief cliënten) voor te lichten over nieuwe activiteiten, denk aan brochures. Maar ook sponsoring van maatschappelijke doeleinden of het zitting nemen in met MVO belaste werkgroepen of netwerken en bijvoorbeeld regulier overleg met maatschappelijke organisaties. Met de komst van het internet zijn de mogelijkheden uiteraard nog meer onbegrensd. Deze manieren van communicatie zijn onontbeerlijk voor consumenten die bijvoorbeeld de (relatieve) duurzaamheid van een organisatie willen bepalen, maar ook voor (maatschappelijke) organisaties die de implementatie van beleidsvoorstellen willen kunnen verifiëren en monitoren.

Het probleem met communicatie in het algemeen, maar verslaglegging in het bijzonder is dat het voor consumenten (maar bijvoorbeeld ook voor belangengroeperingen) moeilijk op waarde te schatten is en dat de vergelijkbaarheid tussen sectorgenoten onderling vaak zeer beperkt is. Zelden wordt een format gehanteerd waar vaste items op een vaste plaats worden behandeld zodat het overzichtelijk is en makkelijk naast elkaar te leggen. Zeker bij iets betrekkelijk nieuws als duurzaamheidsverslaglegging is het zoeken naar een vorm waarin iets het meeste nut heeft. De laatste jaren ontstaan er meerdere initiatieven om standaarden te ontwikkelen voor duurzaamheidsverslaglegging. Een steeds belangrijker wordend richtsnoer zijn de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Het GRI is een langlopend, internationaal initiatief dat als doel heeft op wereldschaal toepasbare Richtlijnen voor Duurzaamheidsverslaglegging te ontwikkelen en te verspreiden die op vrijwillige basis gebruikt kunnen worden door organisaties die verslag doen van de economische, milieu- en sociale dimensies van hun activiteiten, producten en diensten. Het GRI is in 1997 in het leven geroepen door CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) in samenwerking met UNEP (United Nations Environment Programme).

In de vragenlijst wordt gevraagd naar een ambitieverklaring specifiek gericht op duurzaamheid, verslaglegging in de vorm van milieujaarverslag, sociaal jaarverslag of andere vorm van duurzaamheidsverslaglegging en aansluiting bij een verslagleggingsstandaard zoals de GRI-standaard. Ook wordt gevraagd naar duurzaamheids-brochures voor particuliere klanten en zakelijke klanten, vormen van regulier overleg met stakeholders als NGO's, overheden en vakbonden en het sponsoren van maatschappelijke organisaties en het ondersteunen van goede doelen.

### **Consumentenaangelegenheden (specifiek aandachtspunt Consumentenbond)**

Als Consumentenbond vinden wij uiteraard dat een verantwoordelijke houding ten opzichte van consumenten in het algemeen en cliënten in het bijzonder niet mag ontbreken als aspect van MVO. De Consumentenbond vindt dat consumenten optimale keuzevrijheid moeten hebben. Om die te bereiken, zijn een aantal dingen noodzakelijk: 8 consumentenwaarden. Met deze waarden in de hand behartigt de Consumentenbond de belangen van alle Nederlandse consumenten:

1. Toegang tot de goederen en diensten die consumenten nodig hebben om hun leven te leiden (inclusief de daarvoor benodigde educatie);
2. Keuzevrijheid zodat consumenten zelf kunnen beslissen wat het best is voor henzelf;
3. Kwaliteit in de vorm van hoge standaarden voor producten en diensten;
4. Waar voor je geld: een evenwichtige verhouding tussen prijs en kwaliteit;
5. Informatie zodat keuzen effectief en realistisch kunnen zijn;
6. Veiligheid zodat goederen en diensten hun gebruikers niet schaden;
7. Klacht- en verhaalmogelijkheden zodat consumenten eerlijk en redelijk behandeld worden als dingen verkeerd gaan;
8. Duurzaam zodat goederen en diensten niet de voorziening in behoeften van toekomstige generaties onmogelijk maken.

Overigens blijkt uit de consumenten-enquêtes (verderop in de rapportage) dat ook veel mensen bepaalde consumentenwaarden een belangrijk onderdeel vinden van maatschappelijk verantwoord ondernemen. In de vragenlijst en dus impliciet ook in de beoordeling van banken spelen aspecten, afgeleid van de bovenstaande consumentenwaarden, een rol. Zo is er bij de grote banken gevraagd naar beleid om de bereikbaarheid in dunbevolkte gebieden op peil te houden, beleid op het gebied van schuldsanering en waarborging van juiste informatievoorziening. Maar ook is er gevraagd naar een gratis telefoonnummer en/of antwoordnummer voor allerlei vragen, klachtenmogelijkheden en de registratie daarvan.

## **2.3 Beoordeling van de banken**

### **Verhouding tussen de verschillende aspecten**

Hierboven staan tal van aspecten beschreven die het MVO-gehalte van een bank mede-bepalen. Het gaat om een veelheid van onderling moeilijk vergelijkbare aspecten. Bovendien verschilt de omgeving waarin de verschillende banken opereren dermate dat bij beoordeling met verschillende maatstaven rekening dient te worden gehouden (zie paragraaf hieronder). Ook berust de weging van verschillende aspecten op waardeoordelen; belanghebbenden, zoals aandeelhouders, werknemers, afnemers en maatschappelijke organisaties, kennen verschillende waarden en belangen, hetgeen een objectieve weging van de verschillende aspecten niet in absolute zin mogelijk maakt.

Om toch zoveel mogelijk de objectiviteit te bereiken is er voorafgaand aan het bepalen van de aspecten en dus de vragen, intensief naar buiten gekeken. Om te bepalen welke aspecten worden meegenomen bij de beoordeling van de duurzaamheid van banken spelen een aantal verschillende bronnen een rol. Allereerst natuurlijk literatuuronderzoek. Naast allerlei literatuur over MVO en de aspecten daarvan vanuit verschillende organisaties belicht, is er ook gekeken naar aanpak van onderzoeksinstellingen gericht op het in kaart brengen van duurzaamheidsprestaties zoals de SIRI Group (Sustainable Investment Research International Group). Daarnaast zijn er verscheidene gesprekken met stakeholders gevoerd die hun licht hebben laten schijnen over duurzaamheid en bankieren. Een korte samenvatting van de gesprekken vindt men in Bijlage 1. Ook werd er input vergaard doormiddel van een tweetal consumenten-enquêtes die in het volgende hoofdstuk aan de orde komen. Verder is er binnen de Consumentenbond door een werkgroep aan een beoordelingssysteem gewerkt en geschaafd. Samen heeft deze informatie de basis gevormd voor het beoordelingsmodel en de te leggen accenten.

Uitkomst van onze exercities is dat aspecten die verband houden met de "core-business" van een bank (dus het uitzetten van ingelegd geld) in het eindoordeel

zwaarder meewegen dan bijvoorbeeld het interne milieubeleid en de mate van verslaglegging. Ook wordt er getracht om de valkuil van een zogenaamd "groen laagje", oftewel reguliere activiteiten een MVO-sausje geven dat voornamelijk bedoeld is voor de buitenkant, te omzeilen, door zoveel mogelijk om onderbouwing in de vorm van documentatie, verslaglegging en voorbeelden te vragen. Wanneer dit ontbrak is er een lagere score gegeven. Desondanks zijn we niet in staat een organisatie geheel te doorgronden vanachter een bureau en zullen anderen onze oordelen hier en daar ongetwijfeld kunnen bekritisieren. Toch zijn we ervan overtuigd dat door de zeer brede aanpak en de toespitsing op onderbouwing er een waarheidsgetrouw beeld is ontstaan van welke banken voorlopers zijn, welke middenmoters en welke achterblijvers.

### **Bedenking bij de beoordeling van de 10 banken.**

Kijkend naar de 10 banken die zijn meegenomen in het onderzoek, dringt zich al gauw een gezegde op: appels met peren vergelijken. Aan de ene kant zijn er de wereldwijde concernen als de ABN Amro Holding, de Rabobank Groep, Fortis N.V. en de ING Groep (waarvan de Postbank en de ING Bank beide onderdeel uitmaken). Aan de andere kant zijn er de kleinere banken die hoofdzakelijk of exclusief in Nederland actief zijn. De grootste, qua medewerkers, binnen die groep is de SNS Bank en de kleinste de ASN bank (overigens beiden onderdeel van de SNS Reaal Groep). Verder zijn er de Triodos Bank, de Garantibank en de DHB bank met allen iets meer dan 200 medewerkers en naast Nederland in 2 of 3 landen actief.

Naast het feit dat de banken qua omvang en activiteiten dus nogal uiteenlopen, geldt hetzelfde voor hun marktomgevingen en de impact van hun handelen. Deze dingen zijn van essentieel belang voor het perspectief waar vanuit dit onderzoek bekeken dient te worden. Een kleine nationale bank, opererend in een nichemarkt heeft beperkte concurrentie en kan qua financieringseisen en striktheid met betrekking tot kredietverlening erg ver gaan. Ook de interne milieuzorg is wanneer men één kantoor heeft vrij gemakkelijk op orde te brengen. Impact hiervan is echter zeer beperkt. Een aanscherping van de controle op bijvoorbeeld milieurisico's van een grote internationaal opererende projectfinancier kan echter een grotere impact hebben, ook al is de stap, sec naar duurzaamheid gekeken, beperkt. Hierbij speelt ook nog dat men in deze markt te maken heeft met stevige internationale concurrentie, zodat vaak sectorbrede afspraken en gedragscodes nodig zijn om stappen in richting van duurzaamheid voor elkaar te krijgen. Immers, een voorloper zal projecten verliezen aan concurrenten die minder streng zijn. Aan de andere kant zal het grotere banken minder moeite kosten om bijvoorbeeld m.b.t. hun interne sociale beleid aan bepaalde criteria te voldoen (bijvoorbeeld een permanente vertrouwenspersoon of regeling voor kinderopvang), hetzelfde geldt voor verslaglegging (denk bijvoorbeeld aan een sociaal jaarverslag). Hierbij hebben grotere banken duidelijk schaalvoordelen: zij hebben middelen om afdelingen op te zetten die zich exclusief hiermee bezighouden.

Bij het beoordelen van de verschillende banken zullen veel voor- en nadelen tegen elkaar wegvallen, waardoor toch objectief bepaald kan worden welke bank het meest duurzaam is. Toch zijn niet alle aspecten die van toepassing zijn op de grote banken van toepassing op de kleinere nationaal georiënteerde sectorgenoten. We hebben ingezet op beantwoording van de enquête zoveel mogelijk uit perspectief van de retailbank, dit is namelijk de entiteit waarin de meeste consumenten de bank zullen kennen. Zoals al aangegeven maken veel banken echter onderdeel uit van een groter geheel, met als gevolg dat beleid en verslaglegging

soms op het 'corporate' niveau plaatsvindt. Ook is gevraagd wanneer de bank eveneens over de landsgrenzen actief is, om zoveel mogelijk te antwoorden voor de gehele bank (dus inclusief de buitenlandse activiteiten). Helaas ontstaat er door de grote verschillen in omvang en range van activiteiten een scheefgroei in de vragen waarop men kan scoren. Sommige vragen zijn voor de kleine banken simpelweg niet van toepassing en voor de grote financiële concerns vrij makkelijk om te beantwoorden, bijvoorbeeld omdat er corporate beleid op dat vlak is. Om hier enigszins een balans in aan te brengen, zullen er een aantal vragen bij de groep kleinere en voornamelijk nationaal actieve banken niet worden meegenomen in de beoordeling, zodat deze op geen enkele wijze de score beïnvloeden. Het geheel wordt uiteraard herwogen waardoor de scores voor alle banken onderling vergelijkbaar blijven.

## **Hoofdstuk 3 Consumentenonderzoek**

Uit tal van algemene onderzoeken blijkt dat (Nederlandse) consumenten het belangrijk vinden dat bedrijven getuigen van maatschappelijke verantwoordelijkheid<sup>1</sup>. Ook blijkt dat een meerderheid bereid is om meer te betalen voor sociaal- en milieuvriendelijke producten of diensten. Dit zijn echter vrij algemene conclusies. Gelden deze bijvoorbeeld ook voor financiële diensten? Om hier meer over te kunnen zeggen, zijn er een tweetal enquêtes uitgezet, die meer helderheid moeten brengen met betrekking tot de volgende vragen:

- Wat vinden consumenten belangrijk bij duurzaam bankieren?
- Houden consumenten bij hun keuze rekening met die aspecten?

---

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld het onderzoek uit 2000 in opdracht van CSR Europe, het Europese bedrijvennetwerk voor MVO, uitgevoerd in 12 landen van Europa.

- Zijn zij bereid over te stappen richting duurzaamheid en eventueel rente in te leveren?

Er is een uitgebreide enquête uitgezet onder het DoeMee-panel van de Consumentenbond en als aanvulling daarop is er een, meer op aspecten en motieven gerichte enquête gehouden onder de particuliere leden van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO).

### **3.1 Onderzoek onder DoeMee-panel van de Consumentenbond.**

Het onderzoek is gehouden onder het DoeMee-panel van de Consumentenbond. Het DoeMee-panel bestaat uit ruim 2100 deelnemers waarvan circa 75% lid van de Consumentenbond is. De samenstelling van het DoeMee-panel komt in grote mate overeen met de leden van de Consumentenbond: de man-vrouw verdeling is 50-50, de meeste panelleden behoren tot de leeftijdscategorie van 45-54 jaar en de panelleden zijn hoger opgeleid dan gemiddeld. De vragenlijst is begin 2003 verstuurd naar 2168 panelleden. Hiervan hebben 1565 mensen de vragenlijst teruggestuurd, een respons van 72%. 27% van de respondenten valt in de leeftijdscategorie van 45 t/m 54 jaar. Ongeveer evenveel mannen als vrouwen hebben gerespondeerd. Van de respondenten heeft 43% een HBO of WO opleiding gevolgd. Verder woont ruim 81% van de respondenten samen.

Hieronder zullen de belangrijkste uitkomsten worden samengevat. Aanvullend daarop hebben we het aandeel respondenten met hun belangrijkste of andere spaarrekening bij de twee als duurzaam bekend staande banken, de ASN bank en de Triodos Bank, eruit gefilterd om te kijken of de antwoorden significante verschillen vertonen. Deze spaarders vormen samen een krappe 6% van de respondenten. Wanneer de antwoorden opvallend afwijken van het panel als geheel, zullen wij dit ook in de analyse vermelden.

#### **Waar sparen**

Allereerst is het panel gevraagd bij welke bank zij hun belangrijkste spaarrekening hebben (in casu de rekening waar gemiddeld het grootste bedrag op staat). Het beeld is weinig verrassend; de Postbank heeft het grootste marktaandeel, met de Rabobank als een goede tweede en de ABN Amro bank als derde. De overige marktaandelen zijn relatief veel kleiner.

	percentage
--	------------

Postbank	27,3
Rabobank	23,1
ABN Amro bank	15,8
Anders	6,7
Spaarbeleg	5,3
DSB bank	4,4
SNS bank	4,0
Fortis bank	3,5
ING bank	2,9
ASN bank	2,4
GarantiBank	0,9
Friesland bank	0,7
Ohra	0,3
AkBank	0,3
DHB bank	0,3
Triodos bank	0,3
Geen spaarrekening	1,9

Vervolgens is gevraagd naar de belangrijkste reden dat men bij deze bepaalde bank een spaarrekening heeft. De antwoorden zijn nogal divers, zie hieronder in volgorde van belangrijkheid:

1. men heeft andere bankzaken bij deze bank heeft (als belangrijkste waarschijnlijk de betaalrekening) (40%)
2. de hoge rente op de spaarrekening (23%)
3. de tevredenheid over de dienstverlening (19%)

Het idee dat de bank verantwoord bezig is speelt bij het panel als geheel nauwelijks (3%) een rol. Bij de spaarders die de belangrijkste rekening bij ASN of Triodos hebben, is dit beeld geheel anders: voor bijna 70% is de gedachte dat de bank verantwoord bezig is de belangrijkste reden om bij deze bank te zitten en voor nog eens 21% is de belangrijkste reden dat men achter de bedrijfsvoering staat.

### **Andere spaarrekening**

Op de vraag of men nog andere spaarrekeningen bij andere banken er op na houdt is het beeld afwijkend van de vraag over de belangrijkste spaarrekening. Hoewel Postbank nog steeds het grootste marktaandeel heeft is ABN Amro (13%) nu iets



groter dan Rabobank (12%) Verder blaast Spaarbeleg een duidelijk deuntje mee (10%). Het aandeel van de Turkse banken (DHB, Garantibank) wordt relatief tot de eerste vraag ook groter, hetgeen erop wijst dat men deze rekening veelal "erbij" aanhoudt. Verder heeft 37% geen andere spaarrekening.

	percentage
Postbank	21,9
ABN Amro bank	12,8
Rabobank	11,6
Anders	11,0
Spaarbeleg	10,4
SNS bank	6,4
Fortis bank	5,6
ING bank	5,1
Ohra	2,4
ASN bank	2,2
DSB bank	2,1
Triodos bank	1,9
GarantiBank	1,7
Friesland bank	0,9
DHB bank	0,7
AkBank	0,5
Geen andere spaarrekening	36,8

### **Belangrijke aspecten van duurzaam bankieren**

Vervolgens hebben we alle respondenten gevraagd welke van de op een rij gezette aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen door hen belangrijk worden gevonden bij de bedrijfsvoering van banken. In de enquête is onderscheidt gemaakt tussen heel erg belangrijk en belangrijk en heel erg onbelangrijk en onbelangrijk, om een duidelijker beeld te krijgen zijn beide categorieën hier samengevoegd. In het onderstaande overzicht vindt men de stellingen met percentages.



	(heel erg) onbelangrijk	neutraal	(heel erg) belangrijk	weet niet
	%	%	%	%
1. Het hergebruiken en recyclen van afval (denk aan papier, cartridges, bekertjes etc.)	7,4%	17,2%	73,6%	1,8%
2. Het terugdringen van autokilometers en stimuleren van het openbaar vervoer onder bankmedewerkers	14,5%	34,0%	48,6%	3,0%
3. Het nemen van energiebesparende maatregelen in de bankgebouwen	4,0%	14,3%	80,1%	1,7%
4. Het aanbieden van verschillende groene en duurzame producten en diensten	12,3%	35,0%	48,6%	4,1%
5. Vriendelijkheid van de balie medewerkers	2,0%	5,4%	91,5%	1,2%
6. Het geven van een hoge rentevergoeding op spaarrekeningen	1,0%	6,9%	91,1%	1,0%
7. Het uitgeven van een maatschappelijk, sociaal en of milieujaarverslag	16,9%	43,5%	35,6%	4,0%
8. Het uitspreken van doelstellingen op milieu- en/of sociaal gebied door de bankdirectie	16,6%	40,8%	38,8%	3,7%
9. Het niet financieren van projecten waarmee milieuvervuiling is gemoeid	7,2%	25,3%	63,6%	3,9%
10. Het ondertekenen van gedragscodes op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen	6,3%	24,9%	63,8%	5,0%
11. Het niet aanbieden van zeer risicovolle producten ( zoals aandelenlease producten)	10,1%	23,1%	62,4%	4,4%
12. Het verschaffen van informatie over projecten/bedrijven waarin wordt belegd	4,1%	18,7%	74,5%	2,6%
13. Overal en voor iedereen bereikbaar zijn (ook op het platteland)	3,3%	9,6%	86,1%	1,0%
14. Het niet ongevraagd toesturen van folders	10,9%	31,9%	56,2%	1,0%
15. Het niet financieren van projecten waarmee kinderarbeid of dwangarbeid is gemoeid	2,0%	7,5%	88,8%	1,6%
16. Het verschaffen van duidelijke informatie	0,5%	1,5%	97,3%	0,6%
17. Overleggen met belanghebbenden zoals milieuorganisaties, vakbonden, overheden en omwonenden	6,1%	29,0%	61,3%	3,7%
18. Het screenen van elke belegging en kredietverlening op sociale en milieurisico's	6,1%	25,7%	63,8%	4,4%
19. Het steunen van goede doelen	12,8%	34,8%	51,0%	1,5%
20. Overal en voor iedereen toegankelijk zijn (ook voor ouderen)	2,4%	7,1%	89,4%	1,1%
21. Het sponsoren van sportclubs	51,4%	30,4%	16,7%	1,6%
22. Het niet financieren van projecten waarmee schending van mensenrechten is gemoeid	3,5%	10,5%	83,8%	2,2%

Opvallend is dat meer dan 91% de vriendelijkheid van de baliemedewerkers (heel erg) belangrijk vindt. Soortgelijke percentages zijn er voor het geven van een hoge rentevergoeding op de spaarrekening. De bereikbaarheid voor iedereen (ook op het platteland) wordt door 86% minimaal belangrijk gevonden en ruim 97% vindt het verschaffen van duidelijke informatie belangrijk in het kader van maatschappelijk verantwoord bankieren. 89% vindt het van belang dat bankdiensten overal en voor iedereen toegankelijk zijn (ook voor ouderen). Duidelijk is dus dat men het accent legt op (binnenlandse) consumentenaangelegenheden. Toch vindt ook 89% het niet financieren van projecten waarmee kinderarbeid of dwangarbeid is gemoeid minimaal belangrijk in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (58% vindt het heel belangrijk). 84% is dezelfde mening toegedaan met betrekking tot het financieren van projecten waarmee schending van de mensenrechten is gemoeid. Het niet-financieren van milieuvervuiling wordt al minder belangrijk gevonden (64% vindt het minimaal belangrijk) evenals het aanbieden van groene financiële producten (bijna 49% vindt het (heel erg) belangrijk). Het verschaffen van informatie over projecten en bedrijven waarin wordt belegd wordt ook door bijna 75% van belang geacht. Het meest onbelangrijk vindt men het sponsoren van sportclubs: 24% vindt dit onbelangrijk en nog eens 29% vindt het heel erg onbelangrijk. Verder hecht men niet bijster veel belang aan het uitgeven van een maatschappelijk, sociaal en/of milieujaarverslag of het uitspreken van de doelstelling op milieu en/of sociaal gebied door de directie.

Hoe zit het met de groep ASN- en Triodos-spaarders: deze groep heeft wat andere voorkeuren met betrekking tot de zaken die men belangrijk vindt. Aan zaken als het hergebruiken van afval en terugdringen van autokilometers hecht deze groep respondenten beduidend meer waarde. Het aanbieden van groene financiële producten vindt zelfs bijna 50% een heel erg belangrijk aspect van maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk bij de bedrijfsvoering van banken. De vriendelijkheid van baliemedewerkers en het geven van een hoge rentevergoeding vindt de groep ASN/Triodos-spaarders aanzienlijk minder van belang dan de rest van de respondenten. Aan de andere kant vindt men het uitgeven van jaarverslag en het uitspreken van doelstellingen op milieu- en/of sociaal gebied door de bankdirectie en het ondertekenen van gedragscodes weer meer van belang dan de overige spaarders. Het niet-financieren van milieuvervuiling, kinder- en/of dwangarbeid en schending van de mensenrechten via projecten wordt door deze groep spaarders significant belangrijker gevonden. Toegankelijk en bereikbaar zijn vindt men weer minder belangrijk. De ASN /Triodos spaarders lijken dus een bredere scope te hebben met betrekking tot aspecten van duurzaam bankieren.

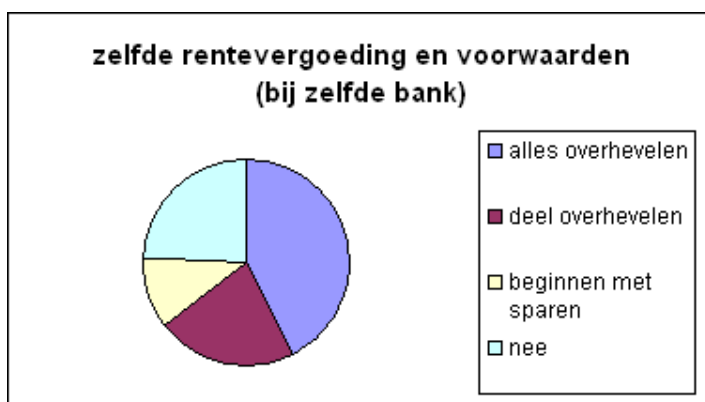
### **Laten meespelen van aspecten**

Het aangeven van belang van bepaalde zaken is een ding, maar in hoeverre laat men deze zaken echt meespelen bij de keuze voor een product. Bij de keuze voor de huidige spaarrekening(en) liet slechts een krappe 19% één of enkele van de hiervoor behandelde aspecten meewegen! Van deze 19% gaven de meeste respondenten aan dat het geven van een hoge rentevergoeding heeft meegespeeld, andere veelgenoemde zaken waren de vriendelijkheid van de baliemedewerker en het verschaffen van duidelijke informatie. Eens te meer wordt duidelijk dat dit consumentenpanel vooralsnog het meeste belang hecht aan binnenlandse/eigen aspecten bij de bedrijfsvoering van een bank.

Bij de betrekkelijk kleine groep ASN- en Triodos-spaarders zegt overigens ruim 68% dat het de aangegeven aspecten heeft meegenomen bij de keuze voor de huidige spaarrekening.

### Overstapdilemma's

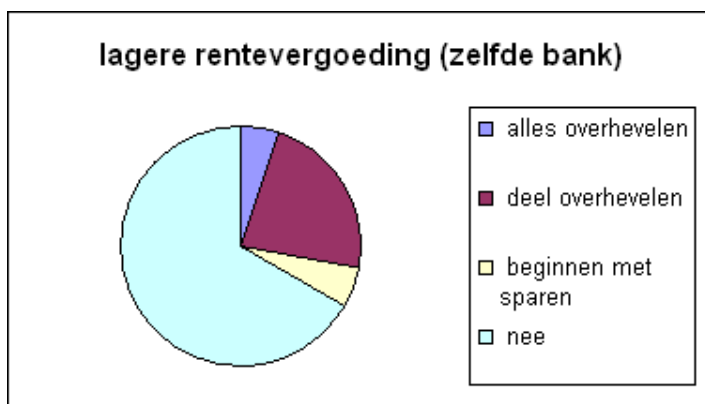
We hebben het panel de volgende afweging voorgelegd: *Stel, naast uw huidige spaarrekening biedt uw bank een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde" spaarrekening aan, met dezelfde rentevergoeding en voorwaarden. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?*



In deze situatie, waar er voor de consument concreet niets veranderd, is 43% bereid alles over te hevelen. Nog eens 22% is bereid een deel in te leveren en 11% zou beginnen met sparen op de "duurzame" spaarrekening, maar dus niets overhevelen. 24% begint er niet aan.

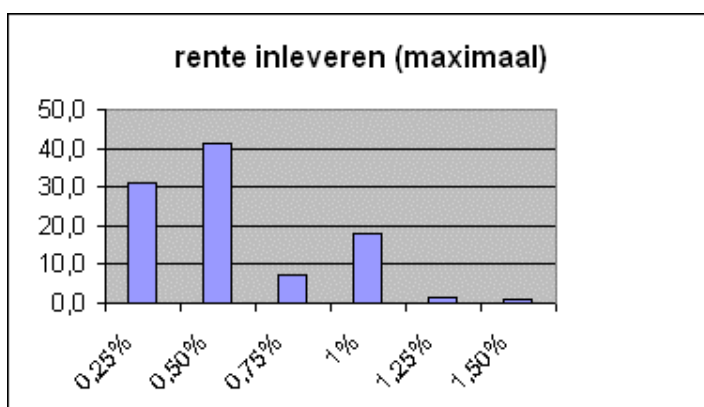
Het is interessant om te kijken wat de respons is van de groep die welwillend tegenover de bovenstaande vraag staat (dus niet de 24% nee-zeggings), wanneer de stelling wordt aangepast. in:

*Stel, naast uw huidige spaarrekening biedt uw bank een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde" spaarrekening aan, met een lagere rentevergoeding dan uw huidige spaarrekening. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?*



Het beeld is in deze situatie geheel anders: nu begint 67% er niet aan en slechts 5% is bereid alles over te hevelen. 22% zou een deel overhevelen en 6% zou beginnen met sparen.

Aan het deel van de respondenten dat bereid is ofwel (deels) over te hevelen ofwel te beginnen met sparen (een kwart van het totale aantal respondenten) is gevraagd hoeveel rente men bereid is maximaal in te leveren. 31% is bereid 0,25% rente in te leveren, 41% is bereid 0,5% in te leveren. 18% is zelfs bereid maximaal 1% in te leveren.



#### Overstappen naar een andere bank

Wat doet men als de volgende stelling wordt voorgelegd:

*Stel, een andere bank dan de bank waar u nu spaart, biedt een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde" spaarrekening aan, met dezelfde rentevergoeding en voorwaarden als uw huidige spaarrekening. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?*

De respondenten die bij dezelfde bank met dezelfde rente en voorwaarden al niet wilden overstappen, is deze vraag niet gesteld.

Nu is 22% bereid alles over te hevelen, 17% wil een deel overhevelen en 10% wil wel beginnen met sparen. 52% is niet bereid op de nieuwe rekening bij de andere bank te gaan sparen. Het blijkt dus dat van de mensen die binnen dezelfde bank eventueel wel een (gedeeltelijke) overstap wilde maken of wilde beginnen met sparen, meer dan de helft hiervan afziet, wanneer dit bij een andere dan de huidige bank dient te gebeuren.

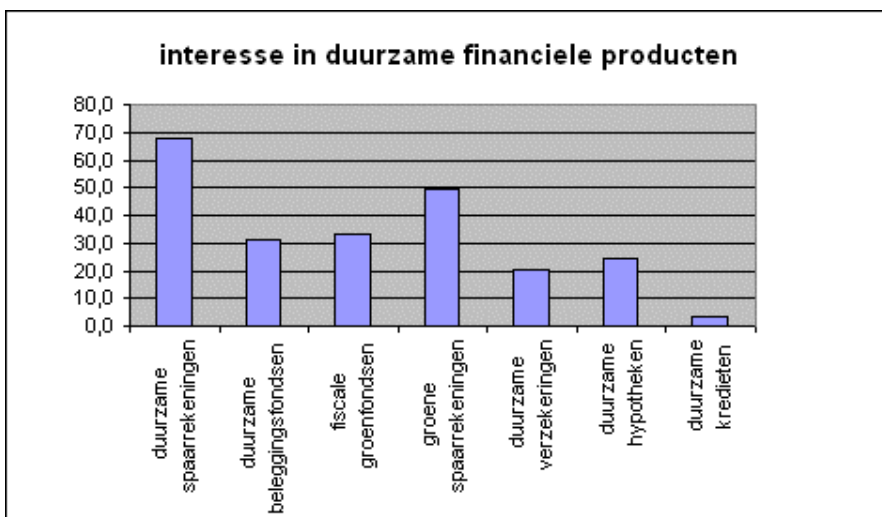


### Behoeftte aan duurzame financiële producten

Heeft men behoefte aan financiële producten met een duurzame of maatschappelijk verantwoorde insteek? 65% van de respondenten heeft hier geen behoefte aan.



Aan de 35% die aangeeft wel interesse te hebben, is gevraagd in welke producten men het meeste interesse zou hebben. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



De meeste interesse gaat uit naar duurzame spaarrekeningen en ook groene spaarrekeningen kunnen rekenen op een behoorlijke interesse. Verder heeft men interesse in fiscale groenfondsen en duurzame beleggingsfondsen, de overige varianten kunnen op minder interesse rekenen. De behoefte aan duurzame financiële producten is bij het selecte gezelschap ASN- en Triodos-spaarders logischerwijs aanzienlijk groter dan bij de overige respondenten. 82% heeft interesse. Ook hierbij is er het meeste interesse voor de groene en duurzame spaarrekeningen, fiscale groenfondsen en duurzame beleggingsfondsen.

### Stellingen

Tot slot hebben we de respondenten enkele stellingen voorgelegd. Men diende aan te geven in welke mate men het eens of oneens is met de stelling. Zie hieronder de resultaten.

	(Zeer mee) oneens	Noch mee oneens/ noch mee eens	(Zeer mee) eens
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek, dan vermindert dit niet het probleem van kinder- en dwangarbeid	17,1%	38,0%	44,9%
Ik heb liever dat een bank bij haar projectfinanciering uitgebreid rekening houdt met de milieu-implicaties, dan dat zij zich scherp richt op sociale aspecten als arbeidsomstandigheden en mensenrechten	44,3%	39,8%	16,0%
Ik vind de rente op mijn spaarrekening belangrijker dan het duurzaam gedrag van de bank	22,1%	39,6%	38,3%
Ik heb liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden)	24,9%	27,3%	47,8%
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit het probleem van schending van de mensenrechten	37,1%	46,8%	16,0%



Meer doen aan duurzaamheid betekent inleveren van rendement	22,8%	48,5%	28,7%
Ik vind het belangrijk dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten	5,2%	37,2%	55,6%
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit niet het probleem van milieuvervuiling	23,4%	41,9%	34,7%
Ik vind het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren	26,3%	28,6%	45,1%
Banken zijn niet verantwoordelijk voor wat de bedrijven die ze financieren met het geld doen	55,3%	23,4%	21,4%

Duidelijk is dat het merendeel van de respondenten niet bijster veel vertrouwen heeft in de doelmatigheid/effectiviteit van duurzame financiële producten, 45% denkt niet dat geld in duurzame financiële producten steken, het probleem van kinder- en dwangarbeid vermindert, terwijl nog eens 38% neutraal is. Soortgelijk is de reactie met betrekking tot het verminderen van schending van de mensenrechten en het probleem van de milieuvervuiling. Er is ook op te maken dat het merendeel rente op zijn of haar spaarrekening belangrijker vindt dan het duurzaam gedrag van de bank (al is 40% neutraal). 48% heeft liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden), nog eens 27% is neutraal. Echter, 56% vindt het belangrijk dat een bank bij haar beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten. Met betrekking tot verantwoordelijkheid vindt 45% het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren (met 29% neutraal). Terwijl bij de laatste stelling 55% van alle respondenten, banken verantwoordelijkheid toedicht voor wat bedrijven die ze financieren met het geld doen. Het lijkt erop dat de respondenten zijn voor een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij de overheid toezichthouder is.

Bij de voorgelegde stellingen liggen de voorkeuren van de ASN- en Triodosspaarders iets anders: deze respondenten hebben iets meer vertrouwen in de doelmatigheid/effectiviteit van duurzame financiële producten, 38% is het oneens met de stelling dat geld in duurzame financiële producten steken, het probleem van kinder- en dwangarbeid niet vermindert, terwijl nog eens 32% neutraal is. Soortgelijk is de reactie met betrekking tot het verminderen van schending van de mensenrechten en het probleem van de milieuvervuiling. Er is ook op te maken dat het merendeel rente op zijn of haar spaarrekening minder belangrijk vindt dan het duurzaam gedrag van de bank (waarbij 24% neutraal is). Slechts 18% (tegenover 50% van de rest van de respondenten) heeft liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden),

21% is neutraal. 83% vindt het belangrijk dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten. Kanttekening daarbij is dat 46% (hierin wijkt men nauwelijks af) vindt het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren (met 24% neutraal). Terwijl bij de laatste stelling 84% (tegenover 53% van de overige respondenten) banken verantwoordelijkheid toedicht voor wat bedrijven die ze financieren met het geld doen.

### **3.2 Onderzoek onder de particuliere leden van de VBDO.**

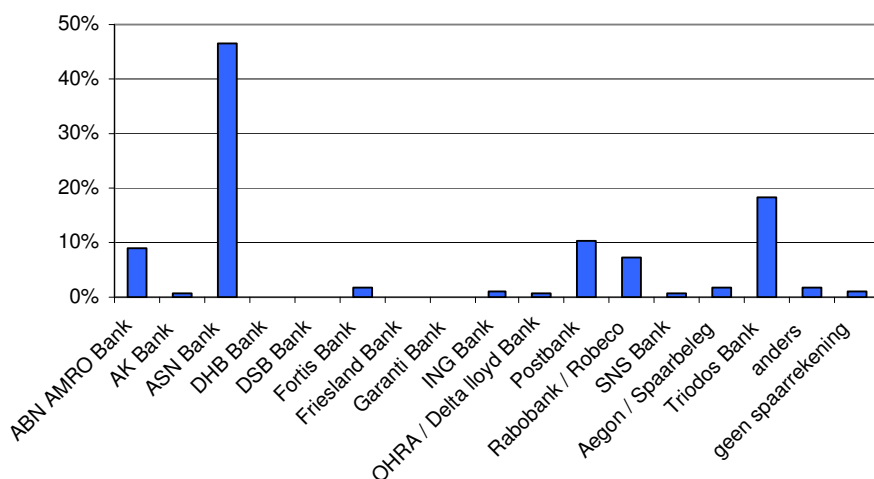
Als aanvulling op de bovenstaande enquête is er een enquête uitgezet onder de particuliere leden van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO). De vragen zijn vergelijkbaar met die van de bovenstaande enquête. De enquête is verstuurd naar 874 adressen. Er werden 191 ingevulde enquêtes terugontvangen. Dit is een respons van 22%. Hiervan waren er 10 vanwege onjuiste invulling niet geschikt voor verdere verwerking. Het totaal aantal verwerkte enquêtes komt hiermee op 181.

De particuliere leden van de VBDO kunnen grofweg in twee groepen onderverdeeld worden. De ene groep betreft professionals (bij bedrijven, banken, vermogensbeheerders, adviesbureaus, etc.) die vanuit hun werk geïnteresseerd zijn in de activiteiten van de VBDO. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs te

betekenen dat zij in hun privé-leven duurzaam sparen of beleggen. De tweede groep bestaat uit gemiddeld oudere particulieren (> 50 jaar) met een relatief groot eigen vermogen. Deze particulieren beleggen zelf of besteden dit uit aan een bank of vermogensbeheerder. Zij zijn zeer geïnteresseerd in duurzaam sparen en beleggen en zijn meestal klant bij één van de als duurzaam bekend staande banken (ASN Bank of Triodos Bank). Vermoedelijk heeft vooral deze laatste groep de enquête teruggestuurd.

### Waar Sparen

Allereerst is aan de leden gevraagd bij welke bank heeft zij hun belangrijkste spaarrekening (waar gemiddeld het grootste bedrag op staat) hebben? De resultaten zijn hieronder te zien.

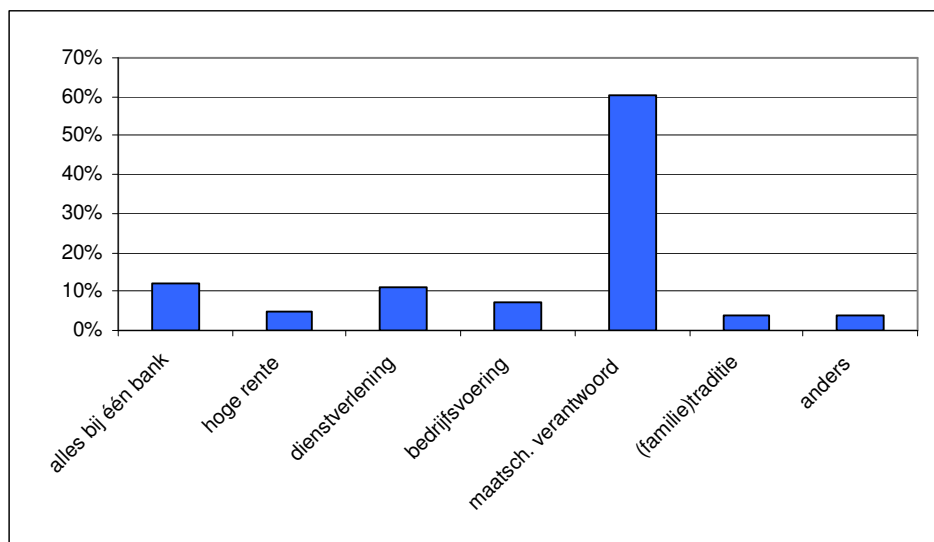


Het grootste deel van de respondenten heeft de belangrijkste spaarrekening bij de duurzaam veronderstelde banken: ASN Bank (46%) of Triodos Bank (18%). Andere banken die relatief vaak genoemd worden zijn: Postbank (10%), ABN AMRO (9%) en Rabobank/Robeco (7%). Overige banken zijn gezamenlijk goed voor 10%. Verschillende respondenten maakten melding van het feit dat ze over meerdere spaarrekeningen beschikken, bij zowel een "duurzame" als een "gewone" bank.

Vervolgens is gevraagd: wat is de belangrijkste reden dat u bij deze bank uw spaarrekening heeft? De geboden keuze bestaat uit:

- 1 Ik heb ook andere bankzaken bij deze bank en wil graag al mijn bankzaken bij één bank
- 2 Ik krijg bij deze bank een hoge rente op mijn spaarrekening
- 3 Ik ben tevreden over de dienstverlening van deze bank
- 4 Ik sta achter de wijze van bedrijfsvoering van deze bank

- 5 Ik denk dat deze bank maatschappelijk verantwoord bezig is  
6 Anders, namelijk ....



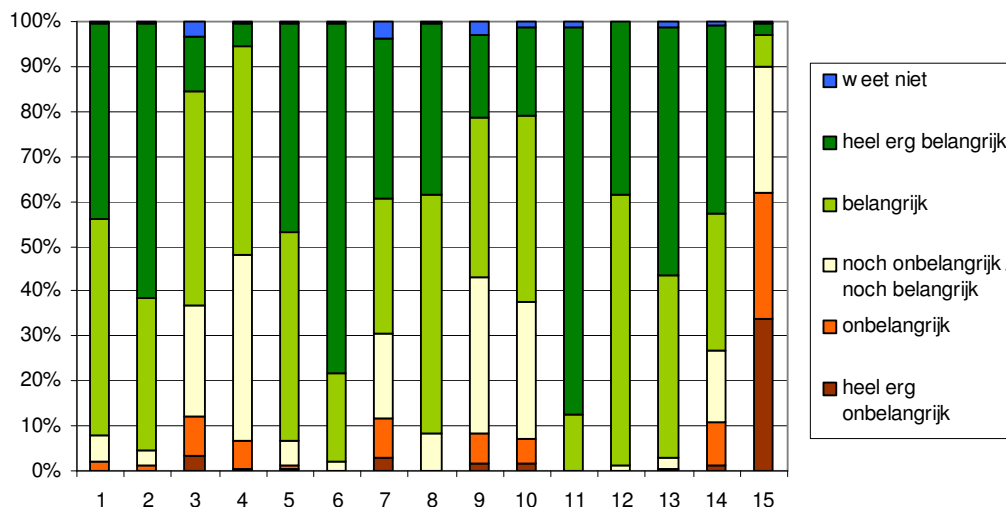
De belangrijkste reden om bij een bank een spaarrekening te hebben is voor de meeste respondenten het feit dat de bank maatschappelijk verantwoord is (58%). Samen met de reden "ik sta achter de wijze van bedrijfsvoering" (7%) geldt dit waarschijnlijk vooral voor de klanten van de duurzaam veronderstelde banken. Redenen voor klanten van andere banken (dus niet de ASN Bank en Triodos Bank spaarders) om een spaarrekening te kiezen zijn: alle bankzaken bij één bank (12%) en tevredenheid over dienstverlening (11%). Een hoge rente is slechts voor 5% van de respondenten een belangrijke reden om voor een spaarrekening te kiezen. Bij andere redenen wordt relatief vaak genoemd dat mensen vanwege (familie)traditie klant zijn bij een bepaalde bank (4%). Ook wordt bij andere redenen (4%) genoemd het feit dat personeels-spaarregelingen vanuit de (voormalige) werkgever geregeld zijn.

### **Belangrijke aspecten van duurzaam bankieren**

Vervolgens is gevraagd: in hoeverre vindt u onderstaande aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk bij de bedrijfsvoering van

banken? (heel erg onbelangrijk; onbelangrijk; noch onbelangrijk/noch belangrijk; belangrijk; heel erg belangrijk; weet niet). De aspecten zijn:

1. Het nemen van milieumaatregelen (recycling, terugdringen autokilometers, energiebesparing)
2. Het aanbieden van verschillende groene en duurzame producten en diensten
3. Vriendelijkheid van de balie medewerkers
4. Het geven van een hoge rentevergoeding op spaarrekeningen
5. Uitdragen van maatschappelijke doelstellingen door bank via jaarverslagen, ondertekenen gedragscodes, overleg met milieuorganisaties, vakbonden etc.
6. Het niet financieren van projecten waarmee milieuvervuiling is gemoeid
7. Het niet aanbieden van zeer risicovolle producten (zoals aandelenlease producten)
8. Het verschaffen van informatie over projecten/bedrijven waarin wordt belegd
9. Overall en voor iedereen bereikbaar zijn en toegankelijk zijn (ook voor ouderen en op het platteland)
10. Het niet ongevraagd toesturen van folders
11. Het niet financieren van projecten waarmee kinderarbeid of dwangarbeid en schending van mensenrechten is gemoeid
12. Het verschaffen van duidelijke informatie
13. Het screenen van elke belegging en kredietverlening op sociale en milieurisico's
14. Het steunen van goede doelen
15. Het sponsoren van sportclubs



Alle aspecten, met uitzondering van aspect 15 wordt door de meerderheid van de respondenten (zeer) belangrijk gevonden. Het sponsoren van sportclubs wordt slechts door 9% (zeer) belangrijk gevonden. Opmerkingen die hierbij gemaakt worden zijn: "pertinent geen topsport"; "niet commerciële maar bijvoorbeeld gehandicaptensport".

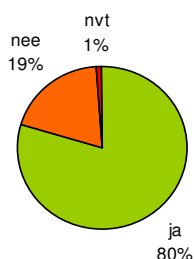
In de mening over de overige aspecten van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zijn grofweg twee categorieën te onderscheiden:

50-90% (zeer) belangrijk: aspecten 3, 4, 7, 9, 10, 14. Dit betreft vooral de onderwerpen die door deze respondenten (waarschijnlijk) niet direct met MVO geassocieerd worden, zoals goede dienstverlening, hoge rente, bereikbaarheid.

>90% (zeer) belangrijk: aspecten 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13. Dit betreft specifieke MVO-onderwerpen, zoals milieu, kinderarbeid, mensenrechten, duurzame en groen producten. Opvallend is dat ook de aspecten 5 (uitdragen maatschappelijke doelstellingen) en 12 (verschaffen van informatie) belangrijk gevonden worden door de overgrote meerderheid van de respondenten. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat een onderbouwde keuze tussen verschillende banken alleen gemaakt kan worden wanneer de klant over de hiervoor benodigde informatie kan beschikken.

### Laten meespelen van aspecten

Ook deze respondenten is gevraagd in hoeverre ze een of enkele van bovenstaande aspecten hebben laten meewegen bij de keuze voor hun huidige spaarrekening? Vervolgens diende men aan te geven welke aspecten van de bovenstaande opsomming dan hebben meegewogen.



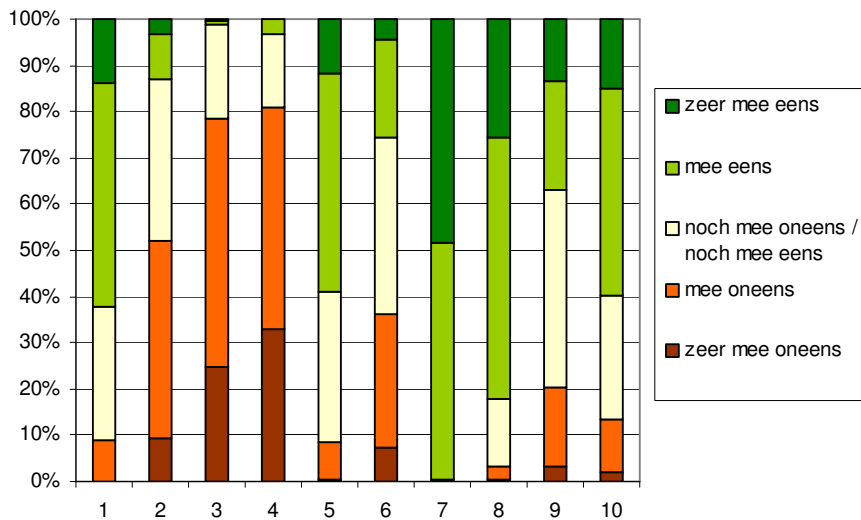
Op deze vraag antwoordt 80% van de respondenten met "ja". Behalve de klanten van de duurzaam veronderstelde banken, geven ook klanten van andere banken dit antwoord. Zij kiezen dan echter in de vervolgvraag voor de aspecten die niet direct met MVO geassocieerd worden (zie hierboven). MVO-aspecten die vooral meegewogen werden bij de keuze van een spaarrekening zijn:

- verschaffen van informatie (aspect 8 en 13; samen 18%)
  - kinderarbeid/mensenrechten (14%),
  - milieuvervuiling (13%)
- groene/duurzame producten en diensten (13%)
  - uitdragen maatschappelijke doelstellingen (10%)

## **Stellingen**

Tot slot hebben we de VBDO-leden een aantal stellingen voorgelegd. Wilt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling? (zeer mee oneens; mee oneens; noch mee oneens/noch mee eens; mee eens; zeer mee eens)

1. Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek, dan vermindert dit het probleem van kinder- en dwangarbeid
2. Ik heb liever dat een bank bij haar projectfinanciering uitgebreid rekening houdt met de milieu-implicaties, dan dat zij zich scherp richt op sociale aspecten als arbeidsomstandigheden en mensenrechten
3. Ik vind de rente op mijn spaarrekening belangrijker dan het duurzaam gedrag van de bank
4. Ik heb liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden)
5. Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit het probleem van schending van de mensenrechten
6. Meer doen aan duurzaamheid betekent inleveren van rendement
7. Ik vind het belangrijk dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten
8. Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit het probleem van milieuvervuiling
9. Ik vind het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren
10. Banken zijn verantwoordelijk voor wat de bedrijven die ze financieren met het geld doen



Vrijwel alle (99%) respondenten zijn van mening dat banken rekening dienen te houden met duurzaamheidsaspecten bij hun beleggingsbeleid en kredietverstrekking. Verder is 60% van mening dat banken verantwoordelijk zijn voor de activiteiten van bedrijven die zij financieren. De meningen zijn verdeeld bij de stelling dat de overheid er verantwoordelijk is voor het maatschappelijk verantwoord ondernemen van banken (37% eens, 20% oneens). Uit het feit dat 43% niet voor of tegen kon kiezen blijkt dat dit een moeilijke vraag was.

De meeste correspondenten zijn het (zeer) eens met de stellingen dat duurzaam sparen/beleggen de volgende problemen vermindert: kinder- en dwangarbeid (62%), schending van mensenrechten (59%) en milieuvervuiling (83%). Slechts een minderheid van de correspondenten is van mening dat milieuaspecten belangrijker zijn dan sociale aspecten (12%) of dat binnenlandse aspecten belangrijker zijn dan internationale aspecten (3%).

Slechts 2% van de correspondenten vindt de rente op de spaarrekening belangrijker dan het duurzame gedrag van de bank. Over de vraag of duurzaamheid ten koste gaat van het rendement zijn de meningen verdeeld: 26% eens en 36% oneens. Ook hier kan een grote groep zich niet voor of tegen uitspreken (38%).



### 3.3 Conclusie

Uit deze twee separate onderzoeken zijn twee hoofdconclusies te trekken:

1. niet iedereen verstaat hetzelfde onder maatschappelijk verantwoord ondernemen in het algemeen en duurzaam bankieren in het bijzonder
2. men wil wel verduurzaming van de bedrijfsvoering en producten van banken, maar slechts een beperkt gedeelte is bereid hier zelf moeite voor te doen of iets voor in te leveren.

Het ondervraagde Doe Mee-panel laat vooral zijn of haar consumentenhart spreken wanneer wordt gevraagd naar het belang van verschillende aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen bij de bedrijfsvoering van banken. Zaken als vriendelijkheid van baliemedewerkers, hoge rentevergoeding op de spaarrekening, het verschaffen van duidelijke informatie en de toegankelijkheid laat men prefereren boven het niet financieren van milieuvervuiling, het aanbieden van groene financiële producten en verslaglegging met betrekking tot maatschappelijke activiteiten. Overigens vindt deze groep het niet-financieren van projecten waarbij kinderarbeid of dwangarbeid is gemoeid ook zeer belangrijk.

Wanneer we de ASN en Triodos spaarders eruit filteren en in aanvulling daarop particuliere VBDO-leden enquêteren, liggen de voorkeuren juist andersom; men vindt activiteiten op het gebied van milieu en maatschappij juist belangrijker en zo ook het uitsluiten van schadelijke of laakbare activiteiten. Deze relatief kleine groep is ook veel bewuster met deze aspecten bezig bij de keuze voor een spaarrekening/bank. Dit beeld sluit aan bij de praktijk, waarin daadwerkelijk duurzaam bankieren nog een niche-markt is, hoewel een groeiend aantal mensen toch verschillende aspecten van MVO/duurzaamheid van belang zegt te vinden.

Uit de dilemma's tot overstappen is een duidelijke conclusie te trekken. Wanneer men geen enkele moeite hoeft te doen en niets hoeft in te leveren is een groot deel bereid om in z'n geheel of gedeeltelijk over te stappen naar een "duurzame" spaarrekening. Wanneer men rente dient in te leveren blijft er van deze welwillendheid duidelijk minder over. Ook wanneer men van bank dient te veranderen voor de overstap neemt het animo duidelijk af. Het lijkt erop dat mensen wel duurzaamheid willen, maar niet bereid zijn iets in te leveren of er moeite voor te doen. Slechts een beperkte groep is hier wel toe bereid.

Tot slot zijn er enkele stellingen voorgelegd die bovenstaand relaas verder ondersteunen. Het overgrote deel van het Consumentenbondpanel heeft niet veel vertrouwen in de doelmatigheid van duurzame financiële producten, men denkt niet dat deze producten het probleem van kinder- en dwangarbeid en milieuproblemen doen verminderen. Het merendeel vindt bovendien rente belangrijker dan duurzaamheid en heeft liever dat de bank zich richt op binnenlandse (consumentenproblemen) dan op problemen die zich hoofdzakelijk over de landsgrens voordoen. Toch vindt het merendeel het wel van belang dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten, hetgeen zou kunnen komen doordat men geneigd is sociaal wenselijke antwoorden te geven. Wederom de wat tweeslachtige houding; men onderkent het belang, maar eerst dienen andere zaken voorrang te krijgen en het mag niets kosten. De kleine groep die reeds bij de als duurzaam bekend staande banken spaart of een rekening ernaast heeft, heeft uiteraard meer vertrouwen in de doelmatigheid van duurzame financiële producten en voor hun zijn binnenlandse aspecten van onderschikt belang aan meer internationale onderwerpen.

## **Hoofdstuk 4 Aanbiedersonderzoek**

Een belangrijk onderdeel van deze pilot is het onderzoek naar de duurzaamheid van de tien geselecteerde banken, die samen voor een zeer groot deel de Nederlandse markt vormen.

Eind mei 2003 is er een uitgebreide enquête naar de reeds geïntroduceerde tien aanbieders verstuurd, zowel digitaal als over de post. De integrale enquête is te vinden in bijlage 3. In de begeleidende brief wordt het doel uitgelegd en een termijn van 9 weken gesteld, waarbinnen de enquête ingevuld retour zo moeten zijn. Helaas bleek dit voor de meerderheid om uiteenlopende redenen onhaalbaar,

maar drie weken na de oorspronkelijke deadline waren alle enquêtes binnen. Verder is de banken die een onderdeel vormen van een groter geheel (meerderheid van de ondervraagden) verzocht zoveel mogelijk op bank-niveau (of werkmaatschappij-niveau) te antwoorden, maar wanneer dit bij een specifieke vraag niet mogelijk is te verwijzen naar het corporate beleid. Wanneer de bank ook over de landsgrenzen actief is, is verzocht om zoveel mogelijk te antwoorden voor de gehele bank (dus inclusief de buitenlandse activiteiten) en eventueel aan te geven wanneer een antwoord slechts voor de Nederlandse activiteiten geldt. Omdat toetsbaarheid van het beleid bij dit soort onderzoeken een belangrijk uitgangspunt voor de Consumentenbond is, is de banken verzocht de antwoorden zoveel mogelijk te onderbouwen met begeleidende stukken.

#### **4.1 Vragenlijst en beoordelingsmodel**

De vragenlijst bestaat uit verschillende onderdelen, te weten:

- bedrijfsinterne milieuzorg
- sociaal beleid
- duurzame producten
- rol van institutionele belegger/projectfinancier
- rol in de samenleving en communicatie
- vragen met een consumenteninvulshoek

De antwoorden zijn in een beoordelingsmodel opgenomen. Dit model heeft een grovere indeling en bestaat uit vier pijlers, te weten:

- milieu
- werknemer
- maatschappij
- consument.

Alle pijlers zijn weer opgebouwd uit verschillende niveau's:

- bedrijfsniveau
- productgroepniveau
- productniveau

Deze niveaus zijn in het model aangebracht zodat er onderscheid is tussen theorie en praktijk, beleid en uitvoering, wat op corporate niveau wordt gezegd en wat de werkmaatschappij doet. Overigens is productniveau relatief leeg omdat we ons in dit onderzoek voornamelijk richten op de algehele bedrijfsvoering van een bank met alles daaromheen. Weliswaar wordt de spaarrekening gebruikt als kapstokproduct, echter wat achter de spaarrekening ligt is van veel groter belang voor de beoordeling.

##### **Milieu**

De pijler Milieu handelt op bedrijfsniveau onder andere over het ondertekenen van gedragscodes, het hebben van een milieustatement, een milieuprogramma en een milieujaarverslag. Op productgroepniveau wordt het praktischer en worden onder andere het uitsluitingsbeleid met betrekking tot milieu, gestandaardiseerde controlelijsten bij kredietverlening behandeld. Maar ook het aanwezig zijn van een bedrijfsintern milieuzorgsysteem, het geven van milieustrainingen en het hebben van beleid op gebied van vervoer, afvalmanagement et cetera. Op productniveau komt het aanbod van groene en duurzame producten aan de orde.

### **Werknemer**

In de pijler Werknemer komen op bedrijfsniveau onderschrijving van de ILO-kernconventies, het hebben van formele standpunten of programma's op het gebied van kinderarbeid, mensenrechten en discriminatie aan bod. Daarnaast ook het houden van personeelstevredenheidsenquêtes, de communicatie met belangengroepen en het hebben van een sociaal jaarverslag. Op productgroepniveau is aandacht voor standpunten of programma's op gebied van werktijden en marktconforme betaling maar ook voorzieningen voor kinderopvang, de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon voor de werknemers en beleid op het gebied van reïntegratie.

### **Maatschappij**

In de pijler Maatschappij worden op bedrijfsniveau onder andere het hebben van anticorruptiebeleid meegenomen (althans voor de grote banken), de openheid ten aanzien van sponsoringactiviteiten, openheid over de standaard kredietaanvraagprocedure en aanwezigheid van duurzaamheidsverslaglegging en het aansluiten bij een standaard. Op productgroepniveau wordt gevraagd naar uitsluiting bij kredietverstrekking of beleggingen om maatschappelijke redenen, duurzame diversificatie, projecten ten aanzien van microkredietverlening en het structureel ondersteunen van goede doelen.

### **Consument**

De laatste pijler is de Consument, waarin eigenlijk alleen op productgroepniveau wordt gekeken. Zaken als beleid op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid komen hier aan de orde. Maar ook het verstrekken van juiste informatie, het beperken van risico's tot draagbaar voor cliënten. Maar ook zaken als gratis antwoordnummer en/of telefoonnummer voor consumenten, klachtenmogelijkheden en de registratie van klachten.

In de vier pijlers worden dus puur interne zaken bijvoorbeeld met betrekking tot personeelsbeleid en externe zaken zoals het innemen van bepaalde standpunten en het ondertekenen van gedragscodes gecombineerd. Zo ook zaken die direct te maken hebben met de core-business van een bank naast zaken die meer te maken hebben met randzaken als gebouwenbeheer en papierverbruik.

Elke vraag heeft in het model vier antwoordmogelijkheden waarbij op basis van een vijfpuntsschaal elk antwoord een andere score geeft. In totaal worden er 75 vragen beantwoord, verdeeld over de vier pijlers. De 75 vragen wegen echter niet allen even zwaar mee in het totaaloordeel, normaal gezien telt een vraag gewoon mee, echter zeer belangrijk geachte vragen (hoofdzakelijk die vragen die betrekking hebben op de core-business) tellen in dit model dubbel mee. Ook zijn er enkele vragen die minder van belang zijn zoals de expliciete erkenning van een specifieke richtlijn, deze vragen (beperkt in aantal) tellen mee voor de helft. Door de score te vergelijken met de maximaal te behalen punten, komen we uit op een totaalscore; dit is dus het percentage van de maximaal te halen punten dat is gehaald. Ook de op de vier deelgebieden is deze systematiek van toepassing.

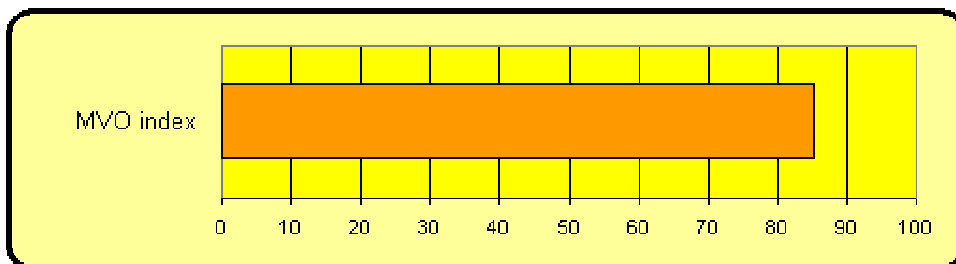
Enige kanttekening is nog dat er verschillende entiteiten worden beoordeeld die opereren in een verschillende omgeving. Maar hier is het model zoveel mogelijk voor aangepast, zoals al eerder werd toegelicht. In het model worden een aantal vragen bij de groep kleinere en voornamelijk nationaal actieve banken niet meegenomen in de beoordeling, zodat deze een geen enkele wijze de score beïnvloeden. Denk hierbij aan vragen met betrekking tot bereikbaarheid in dunbevolkte gebieden, sectorbeleid bij projectfinanciering en beleid ter bestrijding van corruptie.

## **4.2 Beoordeling per bank**

Hieronder zullen per bank de relatief sterke en zwakke punten worden besproken met de totaalscore en de score op deelgebied. We beginnen met de best-scorende en eindigen met de minst-scorende. De maximale score op de MVO-index en op de deelgebieden is honderd. Bij totaalscores boven de 66 kunnen we spreken van een voorloper op MVO-gebied, tussen de 66 en 33 is men een middenmoter en onder de 33 is men een achterblijver. Overigens zijn er binnen deze drie groepen uiteraard ook verschillen, zo zijn er binnen de groep middenmoters banken die meer tegen voorloper aanzitten, terwijl er ook banken zijn die nauwelijks beter scoren dan een achterblijver.

### ASN Bank

De ASN Bank scoort met een score van 85 het beste op de MVO index. De bank is duidelijk een voorloper en profileert zich ook zo. Er zitten zoals uit het onderstaande blijkt, weinig zwakke punten in het geheel, hier en daar wat meer onderbouwing was op z'n plaats geweest. Overall de meest duurzame bank.

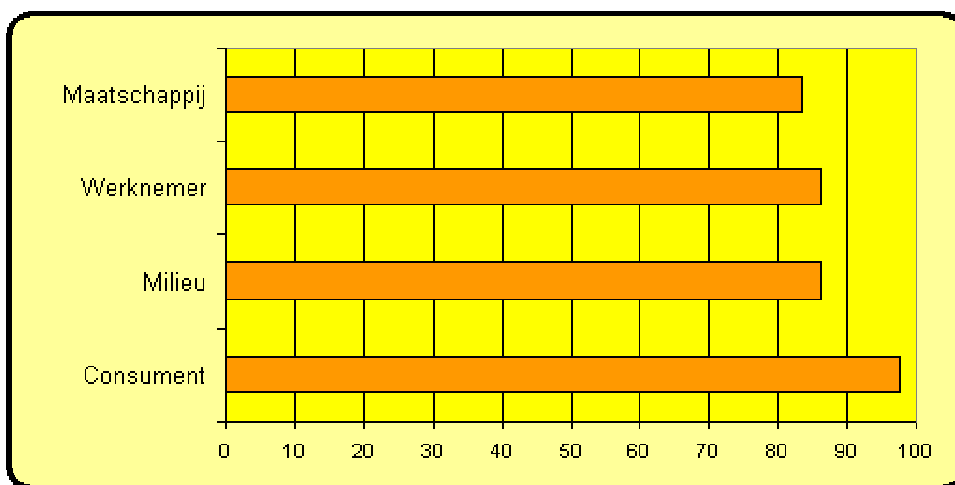


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 86): Hoge score, na Triodos de beste score op dit gebied. ASN legt echter (te) weinig vast op papier of stuurt te weinig rapportage mee om de maximale scores te halen. Verder zou certificering van het milieuzorgsysteem bijdragen aan een hogere score evenals verdere ontwikkeling van vervoersbeleid. De ASN Bank biedt een uitgebreid assortiment duurzame en groene producten.

Op het gebied van werknemers/sociale onderwerpen (score 86): Hoogste score van alle banken op dit gebied, ondanks dat er nog geen sociaal jaarverslag beschikbaar was. Intern is het meeste keurig geregeld. Terwijl extern de meeste sociale punten van aandacht in de bijzondere beleggingscriteria en het mission statement terugkomen. Sinds kort worden er ook personeelsenquêtes gehouden.

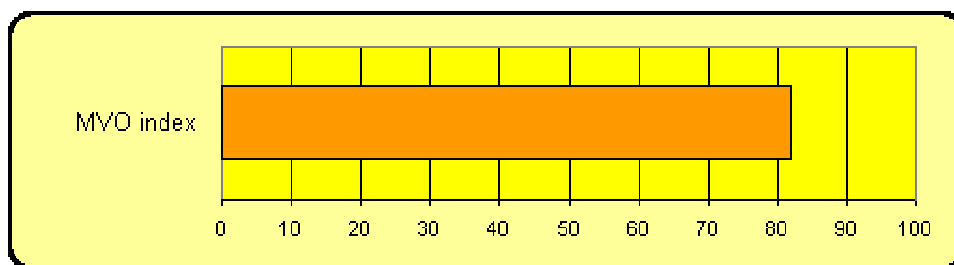
Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 83): Ook bovengemiddeld, maar niet de hoogste score. Meer toelichting bij procedure van kredietaanvraag en praktijkvoorbeelden met betrekking tot afwijzing van kredieten zouden leiden tot een hogere score.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 98): Bijna de maximale score en tevens de hoogste score. Informatievoorziening en klachtenmogelijkheden dik in orde.



### Triodos Bank

Triodos bank scoort 82 op de MVO-index en is daarmee een voorloper en, na de ASN bank, de meest duurzame bank in dit onderzoek. De verschillen met de ASN bank zit hem in accenten en details. Uit ons onderzoek bleek dat er minder nadruk ligt op de sociale onderwerpen in vergelijking met milieu-kwesties, hoewel zeker nog dik in orde. Samen met de ASN bank duidelijk de koplopers op het gebied van duurzaam bankieren.



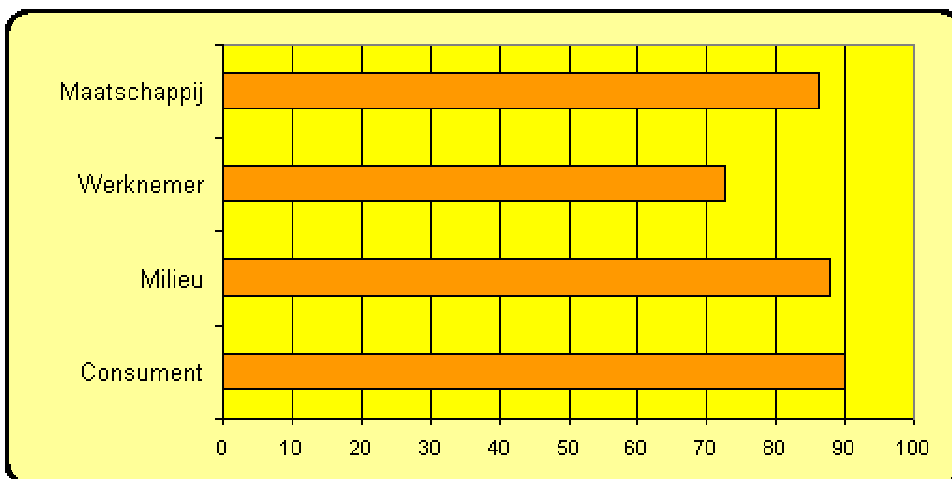
Op het gebied van milieu onderwerpen (score 88): Op dit gebied heeft de Triodos de hoogste score van alle onderzochte banken. Zowel extern als intern is het milieubeleid zeer goed uitgedacht en in praktijk gebracht. De uitsluitingscriteria op milieugebied zijn legio en men heeft een zeer uitgebreid scala aan groene en duurzame producten. Intern heeft men een gecertificeerd milieuzorgsysteem en beleid op deelgebieden als afvalmanagement en energiebesparing.

Op het gebied van werknemers/sociale onderwerpen (score 73): Hoewel zeker dik in orde, volgens dit onderzoek relatief het minste punt van de Triodos Bank. Wel standpunten maar weinig uitwerking en toelichting op gebieden als kinder- en dwangarbeid en corruptie, aandacht relatief minder dan voor milieu-gerelateerde onderwerpen. Andere verbeterpunten liggen meer op het interne vlak, bijvoorbeeld structureel uitvoeren van personeels-enquêtes. In sommige gevallen zou onderbouwing door het meesturen van beleidsdocumenten of voorbeelden bijdragen aan een betere score.

Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 86): Hoogste score, het maatschappelijk belang zit in heel de bedrijfsvoering van de Triodos Bank; men heeft projecten op het gebied van micro-kredieten steunt maatschappelijke doelen, heeft geregeld overleg met NGO's en sluit in haar verslaglegging aan bij de GRI-richtlijnen.

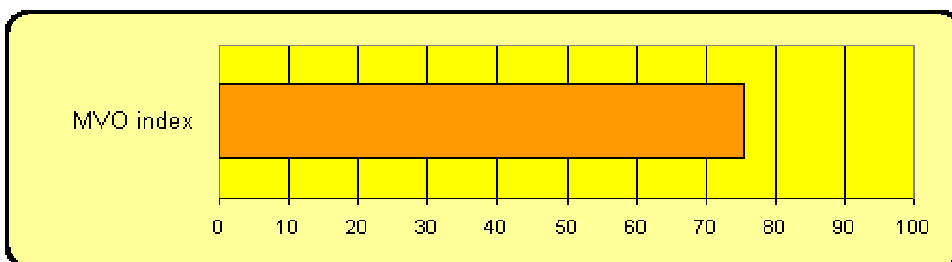
Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 90): Een categorie waarop het minder moeilijk is een hoge score te halen, desondanks toch een goede prestatie met een gratis telefoonnummer en antwoordnummer en een uitgebreide

klachtenafhandeling. Ook een integriteitscode die wordt ondertekend door alle medewerkers.



### Rabobank

Rabobank heeft een totale score van 75 op de MVO-index en is daarmee voorloper en ook de meest duurzame grote bank. Op veel gebieden een initiatiefnemer en dus voorloper onder de grote financiële instellingen. Echte duurzaamheid in kredietverlening en projectfinanciering is nog ver weg, maar men toont aan stappen in de goede richting te zetten en vaak stappen als een van de eerste te maken.



Op het gebied van milieu onderwerpen (75): Ruim voldoende. Intern nog verbetering mogelijk door certificering van het interne milieuzorgsysteem en ontwikkeling van het vervoerbeleid. Het aanbod van groene en duurzame financiële producten is uitgebreid.

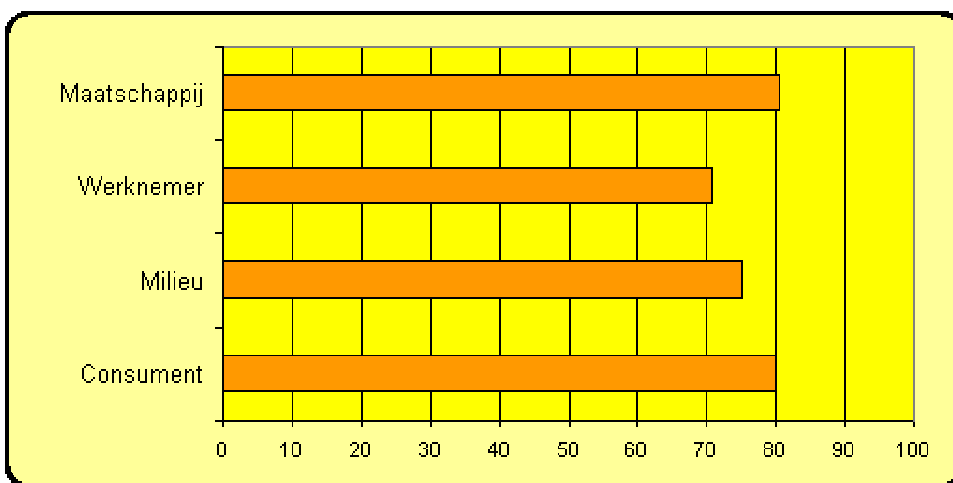
Op het gebied van werknemers/ sociale onderwerpen (71): Relatief gezien het minste onderdeel van de Rabobank, maar nog steeds ruim in orde. Intern lijkt alles prima geregeld. Bij standpunten en programma's wordt er verwezen naar een brei aan gedragscodes en programma's waarbij men is aangesloten, iets meer specifiek eigen beleid naast (of als uitwerking van) het Mission Statement is wenselijk. Het monitoren van milieu- en sociale risico's gebeurt alleen bij de financiering van grote projecten, wellicht zouden enige standaard "checks" ook bij kleinere projecten op zijn plaats zijn.

Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (81): zeer sterk punt van de Rabobank. Uitgebreide verslaglegging. Deelnemend aan veel overlegorganen en



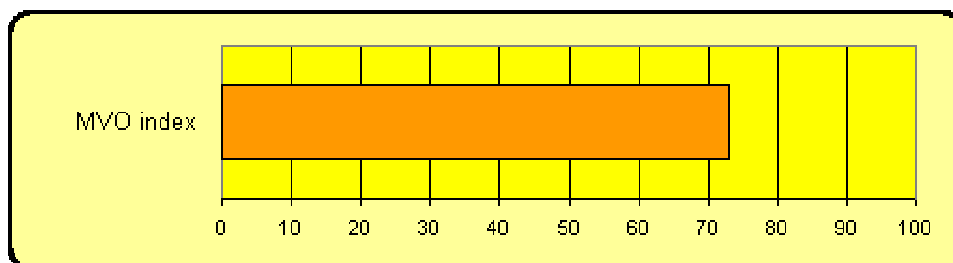
uitgebreid beleid op het gebied van projectfinanciering. Eveneens projecten op gebied van microkredietverlening.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (80): Dik in orde, helaas geen gratis telefoonnummer of algemeen antwoordnummer en geen informatie over de terugbelmogelijkheden. Kleine verbeterpunten.



#### **ABN Amro**

ABN Amro heeft een score van 73 op de MVO-index, net iets achter de Rabobank en dus eveneens voorloper. ABN Amro heeft veel nieuwe initiatieven zowel intern als extern geëntameerd. Op een gebied als sectorbeleid heeft men initiatief getoond, het is nu zaak dat vele mooie voorstellen dagelijkse praktijk worden, zodat verduurzaming van de gehele bedrijfsvoering langzaam maar zeker zal plaatsvinden.

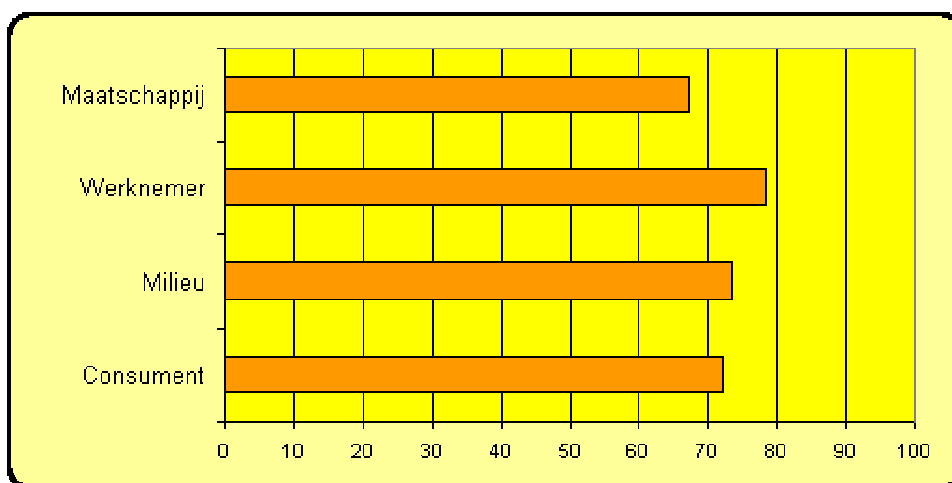


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 73): Een goede score; intern een zeer uitgebreid milieuprogramma met veel kwantitatieve doelstellingen. Qua uitsluitingsbeleid, risico-analyse en monitoring is meer toelichting (en voorbeelden) wenselijk. Het aanbod duurzame en groene producten is vrij uitgebreid (zekere kijkend naar wereldwijde activiteiten).

Op het gebied van werknemers/ sociale onderwerpen (score 78): Op ASN Bank na, de hoogste score op dit onderwerp. Intern lijkt men voortvarend bezig op terreinen als reïntegratie, kinderopvang en personeelstevredenheid. Extern heeft men op enkele sociale terreinen uitgebreide standpunten en programma's zoals op het gebied van corruptie. Op andere terreinen zou een iets explicieter beleid niet misstaan, bijvoorbeeld op gebied van kinderarbeid.

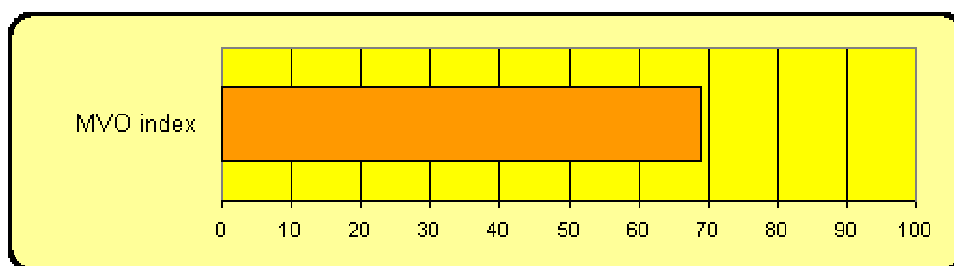
Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 67): Kijkend naar de andere banken, relatief een goede score. Meer openheid over de procedures van kredietaanvraag en projectfinanciering (bijvoorbeeld met betrekking tot sector specifiek beleid) is gewenst. Overige zaken, zoals projecten met betrekking tot microkrediet en maatschappelijke sponsoringactiviteiten worden uitgebreid toegelicht.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 72): Een ruim voldoende, maar verbeteringen mogelijk. De toegankelijkheid via gratis algemeen antwoordnummer bijvoorbeeld. En bij waarborging van juiste informatievoorziening volstaat een verwijzing naar de business principles wat ons betreft niet.



### Postbank

De Postbank scoort 69 op de MVO-index, dezelfde score als concerngenoot ING Bank. Het is duidelijk dat veel beleid op corporatenniveau wordt gemaakt. De beide banken van de ING Groep zijn voorlopers, zij het nipt. Op sommige gebieden voeren ze de middenmoot aan en hangen hier en daar tegen de rol van voorloper onder de grote banken aan (zoals op milieugebied). Onderling zitten er tussen de Postbank en ING Bank ook kleine verschillen, die overigens niet tot uitdrukking komen in de totaal-score.

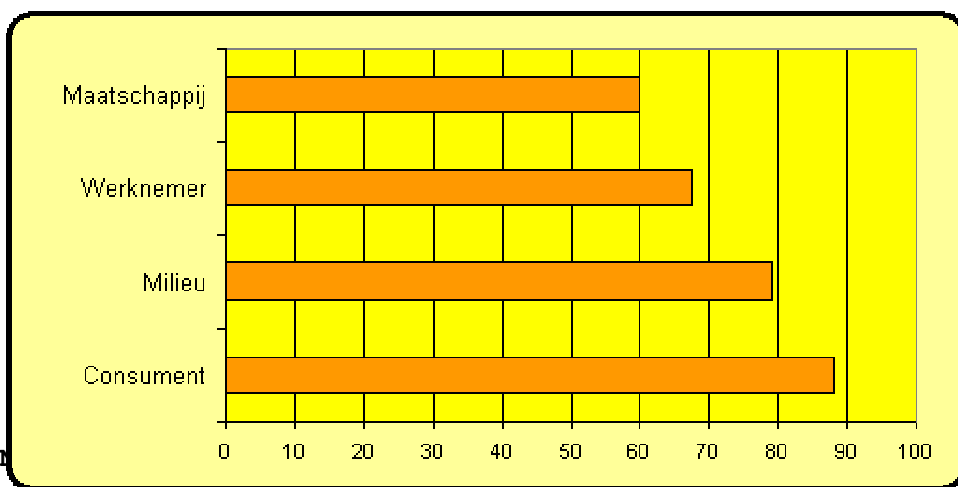


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 79): Dit is een sterke kant van het ING-concern, beste score onder de grote banken (ING Bank scoort een fractie hoger). Met uitgebreide programma's op gebied van intern milieubeleid (waar hier en daar meer kwantitatieve doelstellingen niet zouden misstaan). Eveneens heeft men een redelijk uitgebreid beleid met betrekking tot milieurisico's bij projectfinanciering. Iets minder uitgebreid is het aanbod van duurzame producten van de Postbank in vergelijking met de ING Bank.

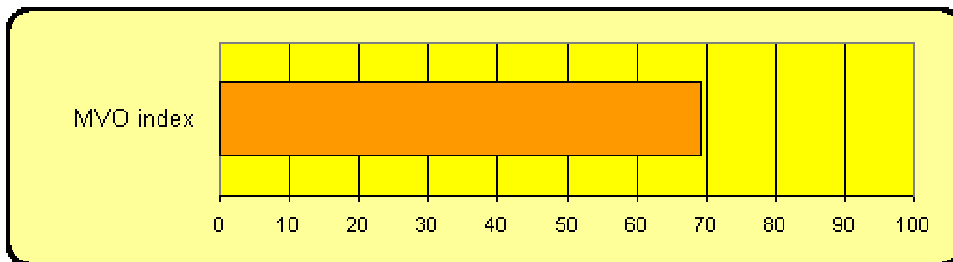
Op het gebied van werknemers/sociale onderwerpen (score 68): Een ruim voldoende score die nog hoger zou kunnen uitvallen wanneer men het thema mensenrechten meer handen en voeten heeft gegeven (waarmee men momenteel druk doende is). Ook gestandaardiseerde controle ten aanzien van sociale risico's kan bijdragen aan verbetering.

Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 60): Relatief gezien het minste onderdeel van de ING Groep en dus ook van de Postbank, te verklaren door het magere ondersteunen van de antwoorden met voorbeelden. Ook het nog niet aansluiten bij de GRI-richtlijnen en het nog ontbreken van activiteiten omtrent micro-krediet dragen niet bij aan de score. Eveneens ontbreekt een programma op gebied van corruptie (wel een helder standpunt), als onderdeel van een grote multinational een gemis.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 88): Een goede score, waarbij iets meer toelichting hier en daar op z'n plaats zou zijn. Men heeft beleid op het gebied van faciliteiten voor gehandicapten en ouderen. Het gratis antwoordnummer voor de gratis giro-enveloppen en de op orde zijnde klachtenregistratie zijn sterke punten.



De ING Bank score 69 op de MVO index en zoals al aangegeven dezelfde score als de Postbank en dus een nipte voorloper. Doordat veel beleid en uitvoering overeenkomt, wijkt het commentaar op beide banken ook niet veel van elkaar af.

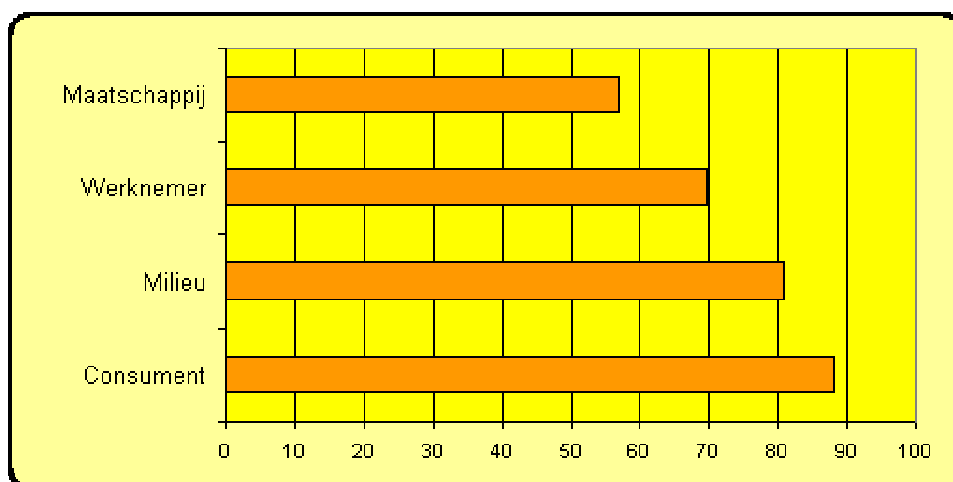


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 81): Dit is een sterke kant van het ING -concern, beste score onder de grote banken. Met uitgebreide programma's op gebied van intern milieubeleid (waar hier en daar meer kwantitatieve doelstellingen niet misstaan). Eveneens heeft men een redelijk uitgebreid beleid met betrekking tot milieurisico's bij projectfinanciering.

Op het gebied van werknemers/ sociale onderwerpen (score 70): Een ruim voldoende score die nog hoger zou kunnen uitvallen wanneer men het thema mensenrechten meer handen en voeten heeft gegeven (waarmee men momenteel druk doende is). Ook gestandaardiseerde controle ten aanzien van sociale risico's kan bijdragen aan verbetering.

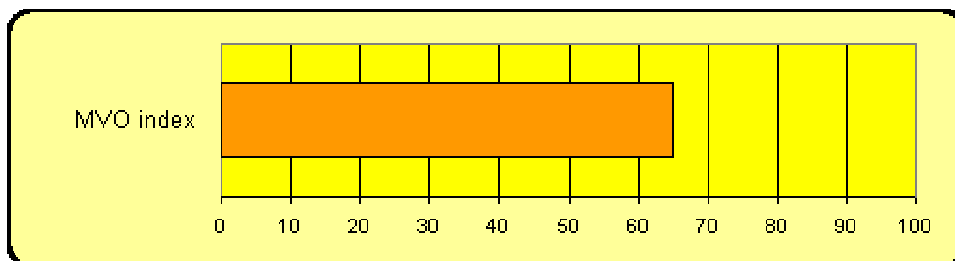
Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 57): Iets mindere score dan evenknie Postbank, wat ligt in de magere toelichting met betrekking tot overleg met belangengroepen en sponsoringactiviteiten. Ook relatief gezien het minste onderdeel van de ING Groep te verklaren door magere ondersteunen van de antwoorden met voorbeelden. Het nog niet aansluiten bij de GRI-richtlijnen en het nog ontbreken van activiteiten omtrent micro-krediet dragen niet bij aan de score. Ook ontbreekt een programma op gebied van corruptie (wel een helder standpunt), als onderdeel van een grote multinational een gemis.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 88): Een goede score, waarbij iets meer toelichting hier en daar op z'n plaats zou zijn. Men heeft beleid op het gebied van faciliteiten voor gehandicapten en ouderen. Er is geen standaard gratis antwoordnummer en men geeft aan dat met ingang van september 2003 alle klachten centraal geregistreerd worden.



### Fortis Bank

Fortis Bank scoort 65 op de MVO index en behoort hiermee tot de middenmoot, al zit men tegen voorloper aan. Op alle onderwerpen is verbetering mogelijk en in hun rol naar buiten zou de Fortis Bank wat vaker het voortouw kunnen nemen. Het integreren van deelactiviteiten en het maken van overkoepelend beleid zou kunnen bijdragen aan een stap vooruit.

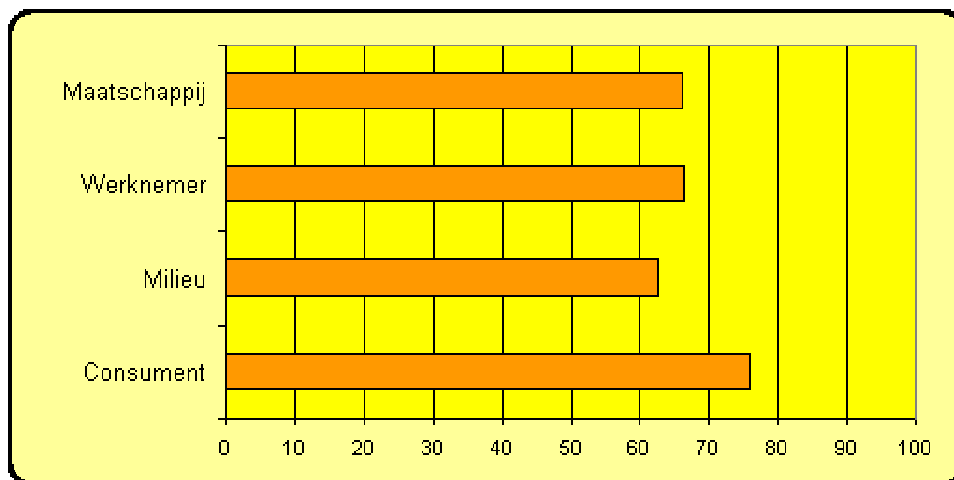


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 63): Relatief slechte score, maar nog wel voldoende. Uit de enquête blijkt dat er nog veel activiteiten op stapel staan en dat vooral het overkoepelend maken van beleid en het integreren van deelactiviteiten een stap voorwaarts zou kunnen betekenen. Tevens wordt er nog gewerkt aan een milieubeleidsverklaring voor het hele concern. De verslaglegging over milieugerelateerde activiteiten in het jaarverslag is zeer mager. Meer kwantitatieve doelstelling op gebied van intern milieubeleid zouden niet misstaan. Men biedt een verscheidenheid aan duurzame financiële producten.

Op het gebied van werknemers/sociale onderwerpen (score 66): Voldoende, men laat vooral extern gericht enkele steekjes liggen; er is geen gestandaardiseerde controle en monitoring op sociale risico's bij kredietverlening, de ILO-kernconventies worden niet expliciet onderschreven. Intern is het sociale beleid dik in orde.

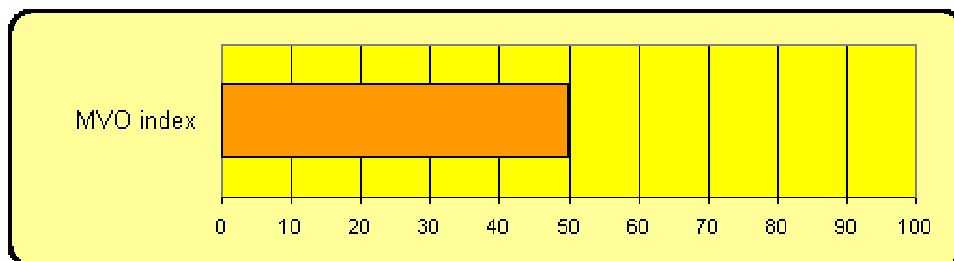
Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 66): (Ruim)voldoende. Hier en daar te weinig toelichting/voorbeelden en onderbouwing. Met name transparantie over kredietverlening en projectfinanciering en de controle met betrekking tot maatschappelijke risico's zou kunnen toenemen. De geplande uitbreiding van de duurzaamheidsverslaglegging met de GRI-standaard als leidraad leidt ook tot verbetering op dit vlak.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 76): Dik in orde, de bank heeft echter geen beleid voor speciale groepen in de samenleving. Ook is er geen gratis telefoonnummer of antwoordnummer voor algemene vragen. Klachtenmogelijkheden en afhandeling lijken prima.



**SNS Bank**

SNS Bank scoort 50 op de MVO-index en hangt hiermee precies in het midden van de middenmoot, het wordt tijd dat men beleid gaat maken en dat men hetgeen dat in de bedrijfscultuur zit verweven zichtbaar ten uitvoer brengt. Wanneer men meer zaken vastlegt en meer concrete doelstellingen hanteert, zou men een stuk hoger scoren bij dit onderzoek.

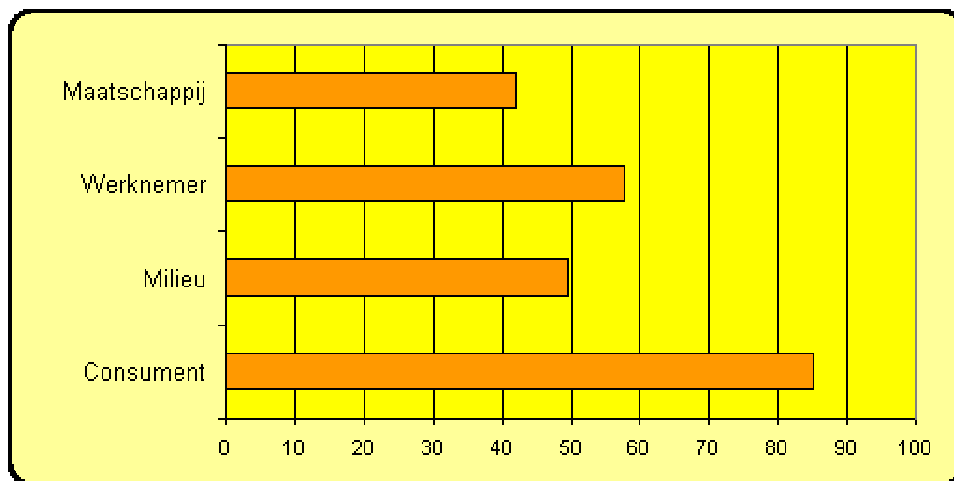


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 50): Zeer middelmatig; geen milieujaarverslag, geen gestandaardiseerde controle op milieuaspecten bij kredietverlening, geen trainingen met betrekking tot milieu aan medewerkers. Vooralsnog geen kwantitatief afvalbeleid en nog geen uniform vervoersbeleid. Zeer voor verbetering vatbaar.

Op het gebied van werknemers/ sociale onderwerpen (score 58): Een kleine voldoende te verklaren door het gebrek aan formele standpunten of programma's op onderwerpen als kinder- en dwangarbeid, discriminatie. Verder staan een aantal interne zaken in de kinderschoenen, denk aan personeelstevredenheidsenquêtes en het oprichten van een vertrouwenscommissie.

Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 42): Een relatief zwakke prestatie, voornamelijk te wijten aan een gebrek van specifiek beleid, men laat veel aan dochter ASN Bank over zo lijkt het. Men lijkt niet echt bezig met het verduurzamen van de core-business en sluit niet bij voorbaat sectoren uit. De SNS Bank doet niets met betrekking tot microkredietverlening; er liggen grote kansen tot verbetering op gebied van duurzaamheid, met als lichtend voorbeeld dochter ASN Bank.

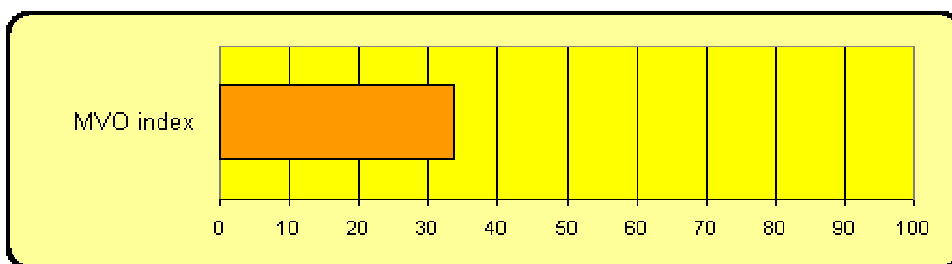
Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 85): Een relatief goede score, hoewel niet zo moeilijk te behalen. Weliswaar geen gratis telefoonnummer, maar wel een terugbelmogelijkheid en grondige klachtenafhandeling.



### **Garantibank**

Garantibank scoort 34 op de MVO-index. Het is duidelijk dat de prioriteit van deze bank niet bij MVO ligt. Het getuigt van transparantie dat men toch bereid is de vragenlijst in te vullen. Door redelijke scores bij de pijler werknemer en de pijler consument, behoort men nog net tot de middenmoot, zij het aan de onderkant en meer neigend naar achterblijver. Mocht men iets willen verbeteren

dan staan hieronder tal van handvatten. De Garantibank geeft duidelijk geen prioriteit aan duurzaam bankieren.

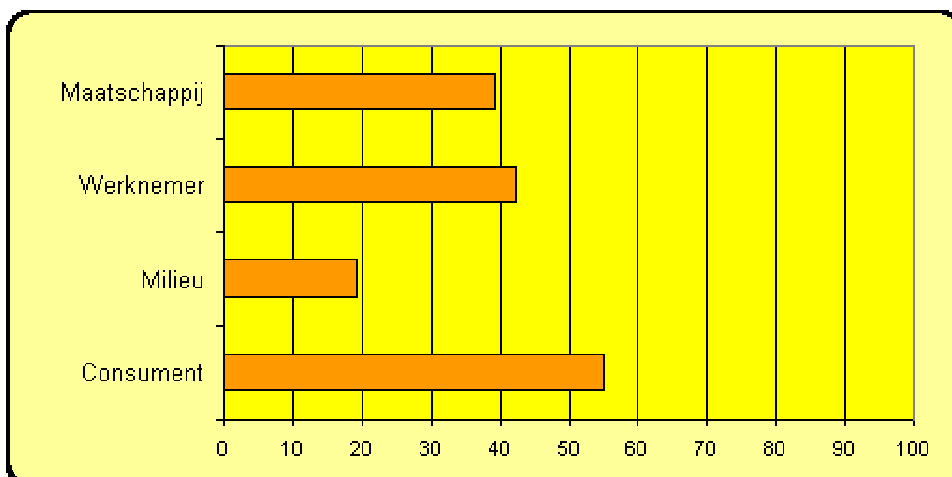


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 19): Laagste score op milieugebied van dit onderzoek. Geen milieubeleid laat staan een programma of een intern milieumanagementsysteem. Er ligt een wereld van mogelijkheden/verbeteringen open op milieugebied. Verder biedt men geen enkele financieel product met een groene of duurzame inslag aan.

Op het gebied van werknemers/ sociale onderwerpen (score 42): Matig, men doet intern niet veel meer dan de (wettelijke) norm; zelden personeelstevredenheidsenquêtes, bij reïntegratie wijst men op de Wet Poortwachter en men doet niet aan verslaglegging van sociale gegevens. Extern gericht neemt men geen formele standpunten in op sociale onderwerpen (bijvoorbeeld kinderarbeid) en zijn de ILO-kerncoventies onbekend.

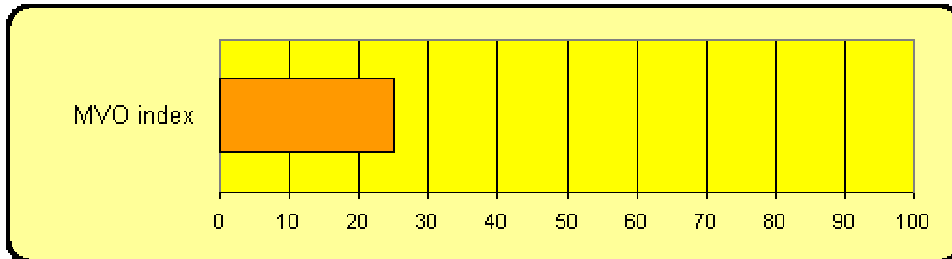
Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 39): Men geeft aan niet regelmatig te overleggen met stakeholders, men doet ook niet aan het structureel ondersteunen van goede doelen. Duurzaamheidsverslaglegging vindt niet plaats en er zijn geen activiteiten op gebied van microkredietverlening. Verder worden er geen kredietaanvragen afgewezen omdat projecten niet maatschappelijk verantwoord zijn.

Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 55): Een relatief slechte score, hoewel net voldoende. Te wijten aan een te magere toelichting en onderbouwing met voorbeelden, daarnaast gaf men aan niet mee te werken aan schuldsaneringsprogramma's.



### DHB Bank

Score van de DHB Bank is 25 op de MVO-index en daarmee is de bank de minst duurzame uit dit onderzoek. Evenals voor de Garantibank geldt dat MVO duidelijk geen prioriteit heeft voor deze betrekkelijk jonge bank, hoewel invulling van de vragenlijst voor hen pleit. De DHB Bank is duidelijk een achterblijver op het gebied van duurzaam bankieren.

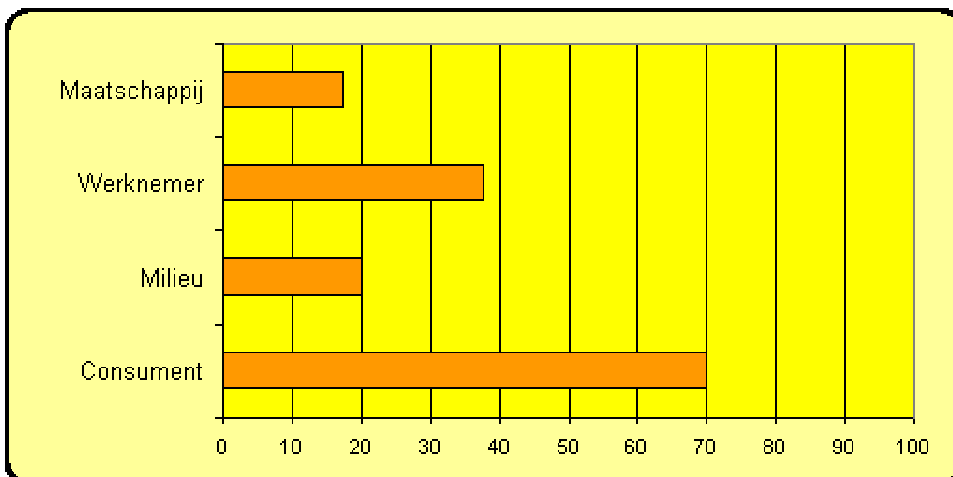


Op het gebied van milieu onderwerpen (score 20): Een zware onvoldoende. Intern is er geen milieumanagementsysteem en geen milieuverlaglegging, het enige wapenfeit is dat papierafval apart wordt ingezameld. Extern wordt met milieuaspecten geen rekening gehouden en men biedt geen duurzame/groene financiële producten aan.

Op het gebied van werknemers/sociale onderwerpen (score 38): Ook het sociale gedeelte is niet voldoende. Intern ontbreekt een vertrouwenspersoon en de verslaglegging van sociale gegevens ontbreekt. Extern gericht heeft men geen formele standpunten op gebieden als kinderarbeid, corruptie en discriminatie, ook wordt bij kredietverlening niet gekeken naar sociale risico's.

Op het gebied van maatschappelijke onderwerpen (score 17): De slechtste score van het hele onderzoek. Men heeft werkelijk geen enkele beleid op het gebied van MVO. Er is geen overleg met stakeholders men participeert in geen enkel netwerk op dit gebied en men heeft geen enkele uitsluitingsbeleid of controle m.b.t. sociale of milieurisico's. Er is een wereld te winnen voor de DHB Bank op dit gebied.

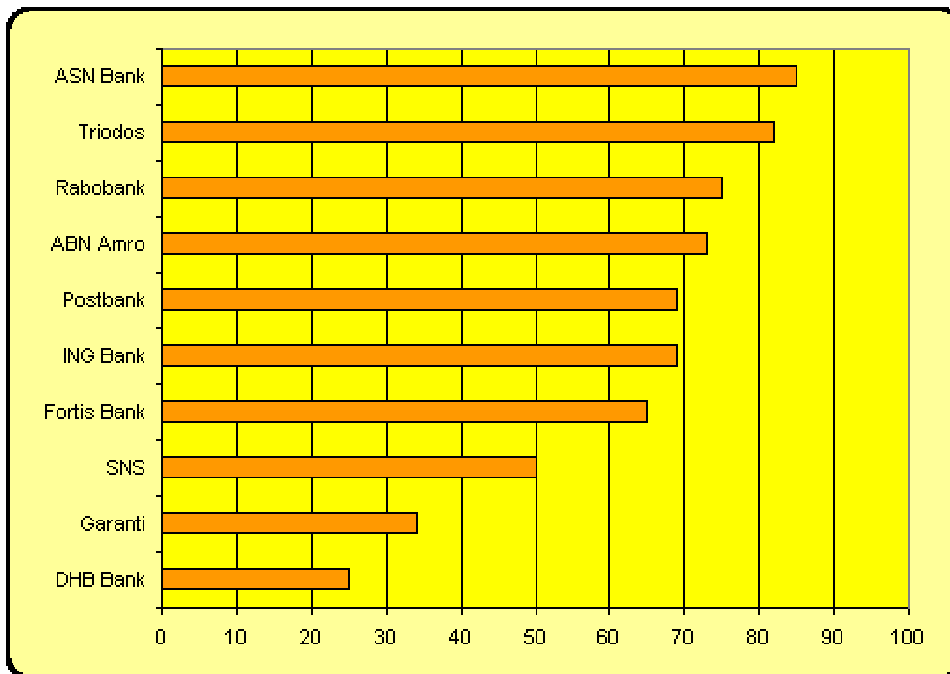
Op het gebied van consumenten onderwerpen (score 70): Enigszins een goedmakertje hoewel nog steeds voor verbetering vatbaar. Beleid met betrekking tot schuldsanering is zo'n verbeterpunt. Verder meer onderbouwing van de antwoorden met materiaal.





### 4.3 Totaaloverzichten

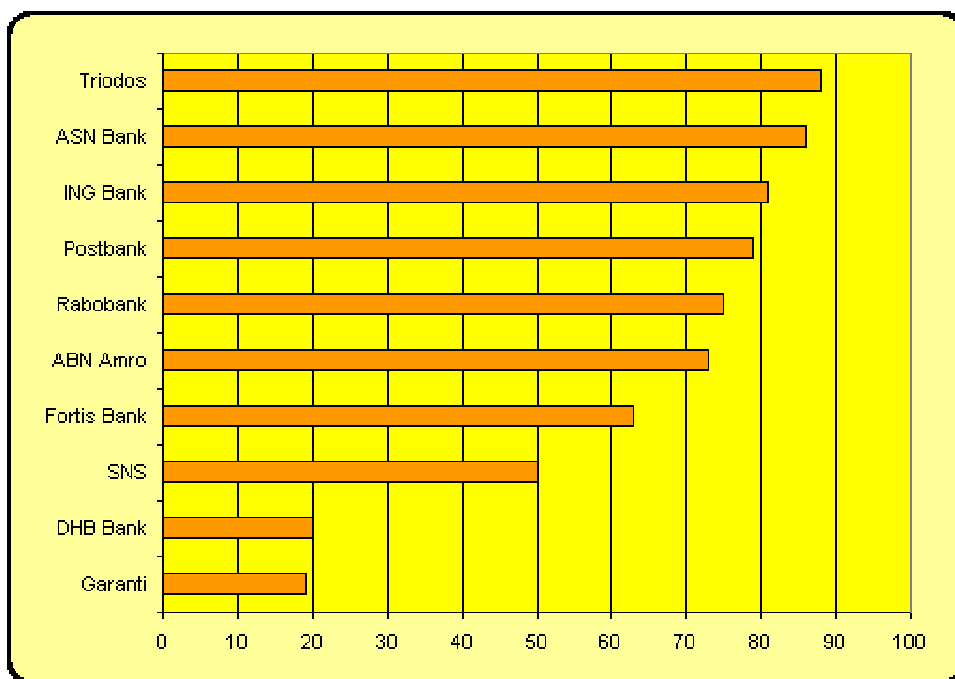
Hieronder wordt het totaalbeeld weergegeven, waar de grote verschillen nog eens tot uitdrukking komen. Duidelijk is dat de twee kleine spelers die momenteel opereren in de niche-markt van het duurzame en groene bankieren ook door en door duurzaam zijn en dus het beste scoren. Toch valt op dat enkele grotere banken ook werk maken van hun voornemens tot vergroten van de duurzaamheid binnen hun organisatie. Een Rabobank bijvoorbeeld, is bij lange na niet zo duurzaam tot in de kern als een ASN bank. Maar er worden zichtbare stappen in de goede richting gezet, die worden beloond in dit beoordelingsmodel. Andere banken zijn duidelijk middenmoters en kunnen veelal met het maken van overkoepelend beleid al een hoop bereiken. Hier en daar een duidelijke stellingname kan een eerste aanzet zijn tot verdere ontwikkeling van initiatieven. De twee "Turkse" banken zijn, hoewel de Garantibank qua score nog net behoort tot de middenmoters, duidelijk de achterblijvers in dit verhaal en draaien hier ook niet omheen, hetgeen voor ze pleit.



Hieronder zullen we ook een totaaloverzicht geven voor de vier afzonderlijke pijlers voorzien van een korte toelichting.

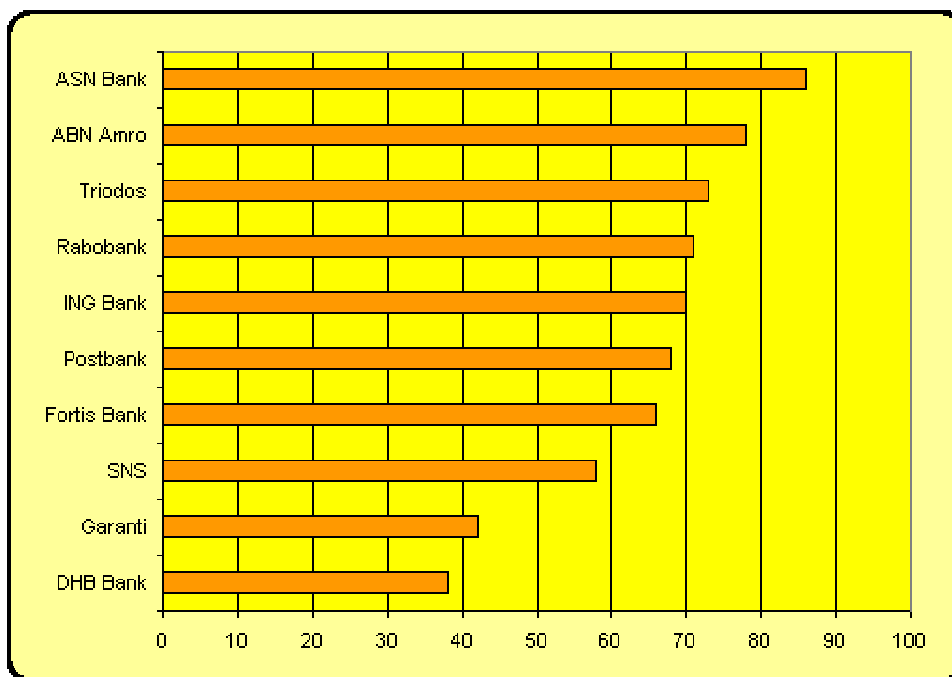
### **Pijler Milieu**

Intern milieubeleid staat bij de meeste banken op de agenda, maar kan hier en daar scherper door meer kwantitatieve doelstellingen op te stellen. Met betrekking tot de core-business valt er nog een wereld te winnen op milieugebied. Op de twee echte voorlopers na, doen de banken nog te weinig aan controle op milieu-risico's en stellen de banken nog te weinig eisen aan zichzelf inzake eigen beleggingsbeleid. De ontwikkeling van duurzame producten verschilt per bank, de ene bank is hier heel ver in terwijl bij de andere bank elk initiatief op dit gebied ontbreekt. De twee meest duurzame banken scoren hier het beste en de ING Bank zet hier de beste score onder de grote banken neer.



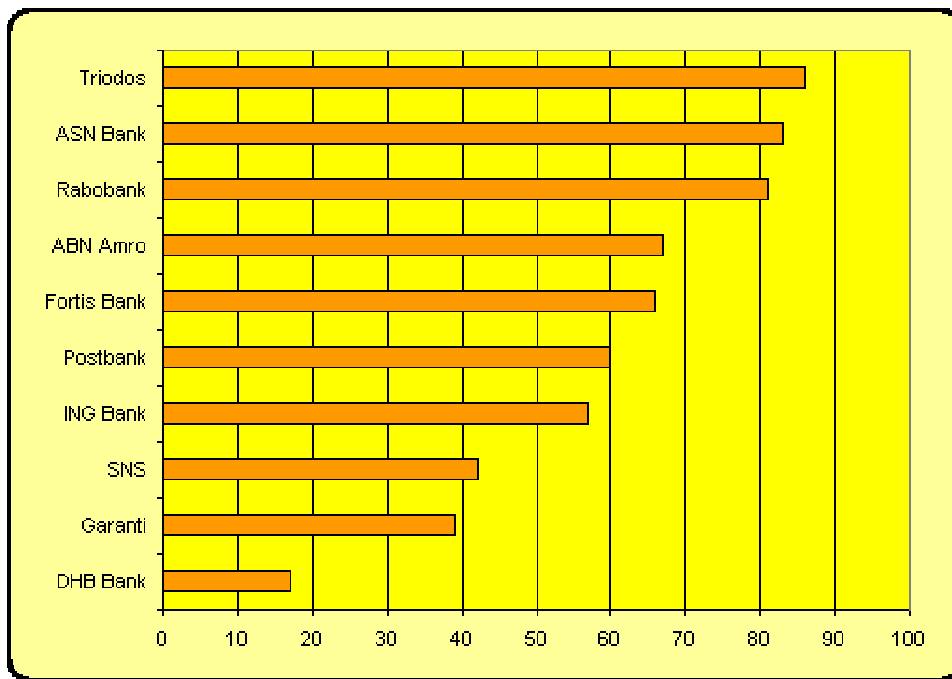
### Pijler Werknemer/Sociaal

Intern sociaal beleid is bij alle banken over het algemeen goed in orde. Echter, op de twee echte voorlopers na, nemen de banken nog te weinig formele standpunten in op gebieden als kinderarbeid en mensenrechten. Nog te weinig spelen dergelijke zaken een rol bij projectfinanciering en zakelijke kredietverlening. Hetzelfde gaat op voor het eigen beleggingsbeleid. ABN Amro scoort opvallend goed op dit deelgebied, onder andere te danken aan een opvallend goed intern sociaal beleid.



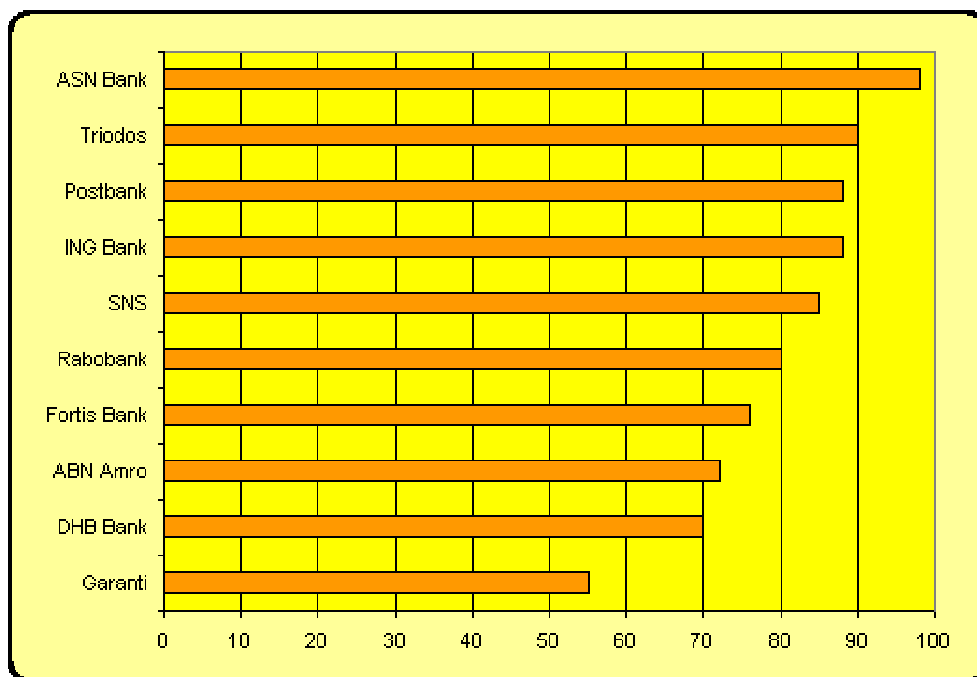
### Pijler Maatschappij

Het beeld met betrekking tot communicatie en transparantie is verre van eenduidig en verbeterpunten verschillen per bank. Transparantie kan over het algemeen beter, overleg met stakeholders hebben bijna alle banken op reguliere basis. Niet alle banken hebben beleid ten aanzien van microkredietverlening in ontwikkelingslanden en ook uitgewerkt beleid op gebied van corruptie is niet bij elke grote bank aanwezig. De twee koplopers uit ons onderzoek staan wederom bovenaan, met Rabobank als goede derde, daarna valt een gaatje.



### Pijler Consument

Duidelijk is dat alle banken op de consumenten-onderwerpen voldoende score, de invloed hiervan op de totaalscore is echter redelijk beperkt, hoofdzakelijk doordat het aantal vragen kleiner is dan bij de andere pijlers. De twee meest duurzame banken scoren hier het beste, terwijl de scores van de grote banken elkaar niet veel ontlopen, het is ruim voldoende maar kan beter.



## Conclusie

Uit dit pilotonderzoek naar duurzaam bankieren valt te concluderen dat de definitie van duurzaam bankieren zeer breed is. Door de spilfunctie van banken in de samenleving heeft een bank diverse rollen waarin gestuurd kan worden op duurzaamheid. Niet alleen binnen de eigen organisatie, maar ook bij partijen die men van krediet voorziet, bedrijven waarin men een aandeel bezit en in voorlichting naar consumenten. Al deze rollen brengen aspecten met zich mee waarop banken in het kader van MVO bevraagd kunnen worden.

Consumenten zijn er niet eenduidig in welke aspecten hierbij het meest van belang zijn. Het overgrote deel dat momenteel zijn bankzaken doet bij een van de grote vijf banken uit dit onderzoek, lijkt een lichte voorkeur te hebben voor aspecten die hen direct aangaan als rentevergoeding, voorlichting en vriendelijkheid van de medewerkers. Dit is uiteraard ook een stukje eigenbelang. Consumenten die zich momenteel al bewust bezighouden met duurzaam bankieren door bij banken te sparen die zich als duurzaam profileren, hebben een bredere scope. Ook met de maatschappij buiten onze landsgrenzen dient de bank volgens hen rekening te houden. Tal van belangengroeperingen dragen deze stelling ook uit.

Uiteindelijk hebben desk-research, consumentenonderzoek en vraaggesprekken met stakeholders geleid tot een beoordelingssysteem waarin zeer veel aspecten van duurzaam bankieren worden beoordeeld. Waarbij qua weging de nadruk ligt op de core-business van banken. Uit de beoordeling van 10 banken die samen voor een belangrijk deel de Nederlandse markt vormen, kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Er zijn twee kleine banken die de voorhoede van de voorlopers vormen waarvan de hele bedrijfsvoering is afgestemd op duurzaamheid, dit zijn de ASN Bank en de Triodos Bank.
- Daarnaast zijn er enkele grote banken die duidelijke stappen in de goede richting aan het zetten zijn en waarbij het streven naar duurzaamheid een vastgelegde ambitie is. Hoewel verduurzaming van de gehele bedrijfsvoering nog jaren zal duren, laten de banken zien dat op deelgebieden concrete vooruitgang wordt geboekt en dat men op internationaal niveau haar nek durft uit te steken. Verduurzaming van de kernactiviteiten zal met stapjes verbeterd dienen te worden. De best scorende van deze groep zijn de Rabobank en ABN Amro.

- ING Bank en de Postbank (beiden onderdeel van de ING Groep) volgen Rabobank en ABN Amro op beperkte afstand maar zitten op de rand van middenmoter en voorloper. Fortis behoort tot de middenmoot en bij de SNS Bank is veel te verbeteren. De twee kleine "Turkse"banken scoren het slechtst in dit onderzoek: MVO lijkt ver hen geen issue van belang.

De branche als geheel lijkt op de goede weg. Hoewel echte duurzaamheid momenteel nog een nichemarkt is, bewegen grote banken zich langzaam maar zeker op het pad richting duurzaamheid. De Consumentenbond hoopt aan deze ontwikkeling bij te dragen door de sector te blijven monitoren en beoordelen.

## Geraadpleegde literatuur en bronnen

### Geraadpleegde Literatuur

Aidenvironment (2000), diverse rapporten, waaronder *Funding Forest Destruction, the involvement of Dutch Banks in the Financing of Oil Palm Plantations in Indonesia*, Amsterdam

De Leeuw, Jeroen (1996), *Financiële conglomeraten in Nederland*, Nederlands Instituut voor het Bank- en Effectenbedrijf, Amsterdam

DHV (2002) *De Duurzaam Geld Gids*, Amersfoort

Faber (2003), *Controle op duurzaamheid bij het rentemargebedrijf*, VBDO, Culemborg

Graafland, J.J. en S.C.W. Eijfinger (2003), *Maatschappelijk meten met gewicht*, ESB (11-07-2003), p.324-326

GRI (2002), *Sustainability Reporting Guidelines*, Boston

GRI (2002), *Financial Services Sector Supplement: Social Performance*, Amsterdam

Het Financieele Dagblad (1999), *People, planet, profit, Visies op duurzaam ondernemen en beleggen*, Amsterdam

Janssen Groesbeek, Marleen (2002), *Mensen, Milieu en Meerwaarde. Nieuwe visies op duurzaam ondernemen en beleggen*, Het Financieele Dagblad, Amsterdam

Jeucken, Marcel (2002) , *Duurzaam financieren en bankieren*, Koninklijke Van Gorcum, Assen

Kniese, Maran (2002), *Maatschappelijk Verantwoord ondernemen en mobiele telefoons (onderzoeksverslag)*, Consumentenbond, Den Haag

Luijk, Ronald (2002), *MVO en de consument (onderzoeksverslag)*, Consumentenbond, Den Haag

Luijk, Ronald en Maran Kniese (2002), *Onderzoek naar MVO bij de Consumentenbond (projectvoorstel)*, Consumentenbond, Den Haag

Milieudefensie (2002), *Using the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, a critical starterkit for NGO's*, Amsterdam

Ministerie van Economische Zaken (2002), *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, statusrapport 2002*, Den Haag

Ministerie van Economische Zaken (2000), *OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen*, Den Haag

Ministerie van VROM (2000), *Groen Beleggen jaarverslag 1999*, Den Haag

Mulukom, Daniëlle van (2003), *MVO Personal Care (onderzoeksverslag)*, Consumentenbond, Den Haag

Schilpeoort, W.O. (2003), *De consument op de financiële markten*, NIBE-SVV, Amsterdam

Six, Jan Pieter H. (2002), *WinWin Win*, Interpolis, Tilburg

VBDO (2002), *Corporate duurzaamheidsverslagen langs de GRI-meetlat*, Culemborg

VBDO (2002), *Duurzaam Sparen en Beleggen in Nederland*, Culemborg

VNO-NCW (2001), *Verder met markt, mens, milieu*, Den Haag

### **Geraadpleegde websites**

[www.duurzaam-beleggen.nl](http://www.duurzaam-beleggen.nl)

[www.profundo.nl](http://www.profundo.nl)

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

[www.milieujaarverslag.com](http://www.milieujaarverslag.com)

[www.wbcasd.ch](http://www.wbcasd.ch)

[www.oecd.org](http://www.oecd.org)

[www.unepfi.net](http://www.unepfi.net)

[www.somo.nl](http://www.somo.nl)

[www.iccwbo.org](http://www.iccwbo.org)

[www.sirigroup.org](http://www.sirigroup.org)

[www.fd.nl](http://www.fd.nl)

[www.vbdo.nl](http://www.vbdo.nl)



[www.fnv.nl/mondiaal](http://www.fnv.nl/mondiaal)

[www.milieudefensie.nl](http://www.milieudefensie.nl)

[www.nvb.nl](http://www.nvb.nl)

[www.aidenvironment.org](http://www.aidenvironment.org)

en uiteraard de verschillende sites van de onderzochte banken

## **Bijlage 1 Gesprekken met stakeholders**

Om meer feeling te krijgen voor de items die spelen rondom MVO in het algemeen en duurzaam bankieren in het bijzonder is bij de start van dit onderzoek gepraat met een aantal partijen. Onder deze partijen bevinden zich onderzoeksbureau's gespecialiseerd in duurzaamheids-onderzoek, maar ook belangorganisaties en maatschappelijke organisaties. Daarnaast is met een tweetal banken gepraat, vooral om de vragenlijst zo doelmatig mogelijk te maken. De gesprekken hebben bijgedragen aan de compleetheid van het aantal thema's dat aan de orde komt en het leggen van de juiste accenten. Ook wat betreft doelmatigheid van de aanpak, hebben deze gesprekken een grote bijdrage geleverd. Hieronder volgt een korte toelichting bij de gesprekspartners en hier en daar enkele leerpunten en tips die uit de gevoerde gesprekken kwamen.

### **DSR**

Dutch Sustainability Research is een onderzoeksbureau voor duurzaam beleggen in Nederland. Core-business is het verzamelen en aanbieden van duurzaamheidsinformatie over bedrijven. DSR is in januari 2002 opgericht door Triodos Bank, pensioenfonds PGGM en MeesPierson, de private bank van Fortis. Daarnaast is er Triodos Advisory die ook consultancy activiteiten aanbieden. DSR

en Triodos Advisory Services zijn beiden ontstaan uit Triodos Research. DSR is voor 80% eigendom van de Triodos Holding en de overige 20% is in handen van Mees Pierson en PGGM. Triodos Advisory Services is daarentegen 100% eigendom van de Triodos Holding. DSR behoort tot het SIRI-netwerk, Sustainable Investment Research International Group. Gezamenlijk probeert de SIRI-groep de MSCI World Index te dekken met analyses. Er behoren 11 research-organisaties tot het netwerk. De analyses van DSR staan dan ook in de database, het betreft allemaal beursgenoteerde organisaties.

DSR doet aan dataverzameling en via een vast "template" worden de data verzameld. Deze duurzaamheidsprofielen staan in de SiRI Global 500 Database. Er wordt geen oordeel geveld en ook geen weging gehangen aan de verschillende onderdelen. Naast de SIRI-database is er een DSR database waar er wel een weging hangt aan de verzamelde gegevens, maar geen oordeel wordt gegeven. Men analyseert slechts. Triodos Advisory Services doet wel de volledige analyse en beoordeelt, zij het op basis van criteria die de klant opgeeft. Weging wordt gegeven op basis van ervaring en na consulteren van een extern adviespanel (mensen van NGO's en vakbonden). Er zitten in het wegingsmechanisme bepaalde sector- en landspecifieke correcties en een klant kan de weging aanpassen naar zijn voorkeur. Jaarlijks wordt de "template" die DSR gebruikt, herzien en zo nu en dan worden er vragen toegevoegd. De aanpak om de gestandaardiseerde vragenlijst/het profiel te vullen is als volgt:

1. Een analyse van alle jaarverslagen en een scan van de website;
2. Zoeken op naam van het bedrijf in een database van 300 websites van NGO's en media;
3. Discussie met vakbond en andere NGO's;
4. Met het bedrijf in discussie om omissies aan te vullen (via vragenlijst/interview)

Een zwakte is dat het profiel niet sectorspecifiek is en daarom speciale sectorvragen mist, bijvoorbeeld vragen over de kredietverlening bij de banken. Ook beperkt men zich tot beursgenoteerde bedrijven. De methode en SIRI-profielen zijn een inspiratiebron geweest voor onze aanpak.

### **SNS Asset Management**

SNS Asset Management is een vermogensbeheerder voor institutionele beleggers en is onderdeel van SNS Bank Nederland. De organisatie is met een belegd vermogen van ruim 10 miljard euro een middelgrote Nederlandse vermogensbeheerder en is thuis op het gebied van duurzaam institutioneel vermogensbeheer. De afdeling Duurzaamheidsanalyse van SNS Asset Management beoordeelt ondernemingen op het gevoerde beleid. De specifieke wensen van klanten kunnen tegemoet gekomen worden: de te hanteren selectiemethode voor een goed beleggingsuniversum kan voor iedere klant op maat worden gemaakt. SNS Asset Management gebruikt voor een belangrijk deel de publicaties die de onderneming op aanvraag verstrekt. Bijvoorbeeld het financiële jaarverslag, sociaal (jaar)verslag, milieu (jaar)verslag, Health & Safety rapportages, gedragscodes of Business Principles. Daarnaast wordt de onderneming mondeling of schriftelijk benaderd met gerichte vragen waarbij een dialoog wordt gevoerd met de verantwoordelijken op het gebied van duurzaam ondernemen. Ook worden bedrijfsafhankelijke informatiebronnen bestudeerd: zoals rapporten van onderzoeksbureaus of niet-gouvernementele organisaties (NGO's) over de betreffende onderneming, publicaties in vakliteratuur en berichtgevingen in de

media.

Verder gebruikt SNS Asset Management haar netwerk van deskundigen, waaronder de Raad van Advies voor het toetsen van de duurzaamheids criteria. Tenslotte wordt vaak een beroep gedaan worden op andere, internationale onafhankelijke onderzoeksbureaus die onderzoek doen naar de sociale prestatie of milieuprestatie van beursgenoteerde ondernemingen. Een reeks van grote en middelgrote institutionele klanten maakt reeds gebruik van de diensten van SNS Asset Management. Bijvoorbeeld PGGM, het Gemeenschappelijk Beleggingsfonds FNV en de ASN Beleggingsfondsen.

Met betrekking tot banken raadt men aan vooral te richten op het investeringsbeleid; gebruiken de banken een checklist met milieuechecks en sociale checks. Geven de banken cursussen met verschillende casussen en rollenspelen aan het personeel om ze "duurzaam" te laten denken. SNS Asset Management raadt aan ook te kijken naar de mogelijkheden voor microfinanciering en naar operaties in derde wereld; hoe zit het daar met de arbeidsvoorwaarden en de mensenrechten. Men kijkt naar ondertekening van verklaringen en gedragscodes, maar hecht er relatief weinig waarde aan.

### **Profundo**

Profundo is een economisch onderzoeksbureau dat zich bezighoudt met financiële en strategische analyses van ondernemingen en sectoren. Met betrekking tot onderwerpen als biodiversiteit, wapenhandel, klimaatsverandering, schendingen van mensenrechten is het van belang om te beschikken over betrouwbare informatie. Welke bedrijven zijn bij het probleem betrokken, wie zijn hun toeleveranciers, welke producten brengen deze bedrijven op de (Nederlandse) markt, wat is hun bedrijfsbeleid, door wie worden ze gefinancierd en welke rol spelen de betrokken overheden? Dit soort vragen beantwoordt Profundo. Opdrachtgevers gebruiken onderzoeken en analyses van Profundo bij de voorbereiding van hun campagnes, of om media en beleidsmakers te informeren. Daarnaast schrijft Profundo artikelen en brochures gericht op een breder publiek. Profundo werkt hoofdzakelijk voor (internationale) milieu-organisaties als Greenpeace, Friend of the Earth (o.a. Milieudefensie) en WNF. Profundo doet veel onderzoeken met betrekking tot grondstofproductie, stuwdammen en baggeraars en dan vooral naar de relatie met markten in het Westen (via de productieketen en via de financieringsketen). Zij onderzoeken financieringsrelaties via informatie van de beurs en websites, via jaarverslagen, persberichten, (internationale) kranten en gespecialiseerde databanken. Men beaamt dat het speelveld van grote internationale banken inderdaad anders is dan dat van nichespelers als de ASN Bank, maar dat dit betekent dat grote partijen meer invloed hebben en zij kunnen dus een "omslagrol" hebben. Met betrekking tot gedragscodes wijst men op de Equator-Principles, waarbij een aantal banken die wat betreft projectfinanciering bij de top 10 horen, voorwaarden ontwikkelen waaraan men projecten toetst. Uiteraard wil men dat deze voorwaarden breed worden gedragen (level playing field). Voorlopers proberen medestanders te werven. Afsluitend raadt men erop ook te kijken naar positieve screening; positieve projecten die moeilijk aan financiering kunnen komen voorzien van financiering tegen aangepaste voorwaarden en tarief.

**SOMO**

SOMO (Stichting Onderzoek Multinationale Onderneming) is een onderzoeks- en adviesbureau dat sinds 1973 onderzoek doet naar de gevolgen van bedrijfsbeleid van Multinationale Ondernemingen (MNO's) en naar de gevolgen van de internationalisering van het bedrijfsleven voor met name de ontwikkelingslanden. Opdrachtgevers zijn vakbonden, ondernemingsraden, ontwikkelingsorganisaties, milieu- en fair trade organisaties, consumentenorganisaties en andere niet-gouvernementele organisaties (NGO's). Projecten van SOMO worden onder andere gefinancierd door de Europese Unie, Nederlandse ministeries, de NCDO en de FNV. Enkele van de werkzaamheden: SOMO is deskundig op het gebied van internationale richtlijnen, verdragen en gedragscodes voor MNO's en doet onderzoek naar de naleving van de hierin gestelde normen. Specialisatie hierin is onderzoek naar arbeidsomstandigheden in ontwikkelingslanden in samenwerking met lokale organisaties en vakbonden. SOMO adviseert ook over, en doet onderzoek naar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). In opdracht onderzoekt SOMO bedrijven op het schenden van criteria van maatschappelijk verantwoord ondernemen. SOMO wijst ons op het belang van microfinanciering, het ondersteunen van maatschappelijke doelen en stimuleren van sociale- en milieuprojecten door aangepaste tarifiering. Ook wijst men op sociale- en milieueisen bij kredietverlening. En de toepassing van de OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen met het accent op de kredietverlening, acht men van groot belang.

### **Milieudefensie**

Milieudefensie is een maatschappelijke organisatie die zich, zoals de naam doet vermoeden, hoofdzakelijk richt op milieuthema's. Milieudefensie pakt concrete milieuproblemen aan, gaat in debat met alle betrokkenen, zoekt samen naar oplossingen en voert stevige acties als dat nodig is. De organisatie is onderdeel van Friends of the Earth. Dit is een internationaal netwerk dat in bijna 70 landen wordt vertegenwoordigd. Voor cases wordt altijd samen gewerkt met plaatselijke NGO's. Er is door ons met Milieudefensie gepraat vooral vanwege hun actieve rol inzake financiering van schadelijke mijnbouwprojecten en oliepalmplantages. Milieudefensie werkt in Campagnes, de Campagne die zich, naast andere thema's als de WTO, met MVO bezighoudt is de Campagne Globalisering en Milieu. Dit is de grootste campagne van Milieudefensie. Men beperkt zich niet tot milieu, zo nu en dan worden ook sociale aspecten meegenomen. Wat betreft het thema MVO concentreert de campagne zich op Nederlandse multinationals. Eisen worden ondersteund met cases. De MVO Campagne wordt ook in internationaal verband gevoerd. Binnen dat netwerk vindt er onderzoek plaats naar financiers en wordt er aan de bel getrokken. Zo nu en dan komt men iets met betrekking tot financiering op het spoor via de media.

In het gesprek komen enkele voorbeelden ter sprake van het afdwingen van sectorbeleid bij banken, bijvoorbeeld op het gebied van mijnbouw of bosbouw. Milieudefensie is dikwijls betrokken bij zulke afspraken rond investeringen. Men doet ons enkele thema's aan de hand die momenteel actueel zijn en men adviseert ons te vragen naar het aanwezig zijn van sectorbeleid. Milieudefensie hecht beperkte waarde aan de ondertekening van gedragscodes, hoewel het soms goed is als eerste stap, maar daarna moet wel volgen: implementatie, verificatie en monitoring. Afsluitend wijst men ons erop dat men onder de vlag van vertrouwelijkheid zelden scheutig is met informatie met betrekking tot projectfinanciering.

### **FNV Mondiaal**

FNV Mondiaal is een onderdeel van de vakbond FNV. FNV Mondiaal is actief betrokken bij de ontwikkeling van een sterke, onafhankelijke vakbeweging

wereldwijd. FNV Mondiaal werkt samen met de vakbonden uit de hele wereld. Met mannen, vrouwen en kinderen die zich organiseren voor goed werk, voor zeggenschap, gelijkheid en democratie. Die zich verzetten tegen armoede, onderdrukking en kinderarbeid. Ook de FNV-bonden zijn betrokken bij het internationale werk van de FNV. FNV Mondiaal geeft directe steun aan democratische vakbonden en aanverwante organisaties in Afrika, Azië, Latijns-Amerika en Centraal- en Oost-Europa. Deze directe steun vindt plaats in de vorm van een financiële bijdrage aan projecten. In Nederland en wereldwijd zet de FNV zich in voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en spreekt men multinationals aan op hun sociale beleid. FNV Mondiaal geeft in het gesprek aan dat zij zich momenteel niet echt op de bankensector richten en daar vooralsnog geen aanleiding toe zien. FNV Mondiaal is wel eens zijdelings betrokken bij actie tegen financiering van dubieuze projecten, zoals in de zaak IHC Caland. Men geeft ook aan dat dit de meest interessante kant is met betrekking tot banken; het financieren van kinderarbeid en schending van mensenrechten. Verder geeft men aan dat men zelf de nadruk legt op arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsverhoudingen. Deze laatste wordt met nadruk genoemd en hier gaat het er bijvoorbeeld om of de vakbond wordt erkend als serieuze gesprekspartner. Men noemt de ILO-normen en OESO-richtlijnen als meest waardevolle internationale standaarden. Waarbij wordt opgemerkt dat de ILO de enige tripartiete organisatie is: de vakbond is ook in de commissie vertegenwoordigd.

#### **VBDO**

De VBDO (Vereniging van Beleggers voor Duurzame ontwikkeling) vertegenwoordigt beleggers die het belang van duurzaam ondernemen onderkennen. Aangesloten zijn institutionele beleggers zoals de ASN Bank, Triodos Bank, Rabobank Nederland, ABF, ING Investment Management, het pensioenfonds PGGM en particulieren die geïnteresseerd zijn in een goed rendement en die ook extra aandacht hebben voor mens en milieu. De VBDO bezoekt per jaar zo'n 50 aandeelhoudersvergaderingen. Zij maken onderscheid tussen "interne" MVO-activiteiten, dat wil zeggen bedrijfsinterne milieuzorg en "externe" MVO-activiteiten, waarmee zij doelen op de kernactiviteiten van een bedrijf. De interne activiteiten achten zij relatief minder van belang dan de externe activiteiten, echter, binnen interne milieuzorg achten zij vervoer (denk aan vliegen) het belangrijkste issue en daarnaast het gebouwbeheer (energieverbruik). Men is een grote voorstander van gebruik van de GRI-richtlijnen bij duurzaamheidsverslaglegging. Zij hebben zelf ook richtlijnen voor de verslaglegging van duurzame beleggingsfondsen, de zogenaamde Richtlijn Transparantie Duurzame Beleggingsfondsen. Ten tijde van het gesprek was een stagiair met een onderzoek bezig naar het meenemen van duurzaamheidscriteria in kredietverlening en het toetsbaar maken daarvan. Momenteel is deze toepassing nogal vaag en multi-interpretabel, zo ondervond de stagiair. Ook stuit hij op het intern houden van procedures. Zijn onderzoek diende eveneens als inspiratiebron voor onze vragenlijst.

#### **Gesprekken met de ING Bank en ASN Bank**

Om de enquête zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken is er ook met een tweetal banken gepraat. Een representant uit de groep grote banken, te weten de ING Bank en een uit de groep kleinere banken, te weten de ASN bank. Bij de ING bank is gesproken met de directeur duurzaam beleggen en tevens hoogleraar Duurzaam Beleggen aan de Universiteit Nyenrode en met de Projectmanager Duurzaam

Ondernemen. Bij de ASN Bank hebben we een gesprek gehad met de algemeen directeur en de adjunct directeur.

In het gesprek met de ASN Bank raadde men ons aan het onderzoek te richten op retail banking en zoveel mogelijk te zoeken naar praktische onderbouwing van de antwoorden, maar niet de illusie te hebben alles te kunnen achterhalen.

Bij het gesprek met de ING Bank gaf men aan dat het zeker van belang is de in de enquête het accent te leggen op de core-business van banken, dus rol als uitzetter van het geld en als aanbieder van (duurzame) financiële producten. Ook het belang van communicatiemiddelen als jaarverslagen werd benadrukt.

## **Bijlage 2    Duurzaam en groen beleggen en sparen**

### **Inleiding**

Eind jaren negentig heeft het duurzaam en groen beleggen een hoge vlucht genomen.

Er kwam steeds meer aanbod in groene of duurzame spaarproducten en beleggingsfondsen en steeds meer consumenten staken geld in deze producten. In de wandelgangen worden de termen duurzaam en groen beleggen door elkaar gebruikt, maar er bestaat een groot verschil tussen beide vormen. Met duurzaam of ethisch beleggen belegt men via duurzame fondsen in beursgenoteerde ondernemingen of staatsobligaties. Ze worden door de fiscus net zo behandeld als andere beleggingen en ze vallen dus onder de vermogensrendementsheffing (box 3). Voor sparen of beleggen via de Groenregeling gelden fiscale voordelen, maar hierover later meer. Allereerst wordt er aandacht besteedt aan de ontstaansgeschiedenis van het duurzaam beleggen. Vervolgens wordt er gekeken naar de situatie in Nederland en de prestaties van duurzame fondsen. In een apart kader wordt ingegaan op de fiscale regelingen die gelden voor enkele groene fondsen en spaarproducten als mede voor enkele sociaal-ethische fondsen. Naast de term duurzaam wordt ook term ethisch beleggen dikwijls gebruikt om te refereren aan beleggen met een maatschappelijk bewuste insteek. Wij zullen om verwarring te voorkomen het slechts hebben over duurzaam beleggen met als uitzondering de term groen beleggen vanwege de afwijkende fiscale behandeling.

### **Historie**

Het idee van duurzaam beleggen ontstond in de zeventiende eeuw in de Verenigde Staten toen de Quakers voor hun beleggingen een aantal bedrijven gingen uitsluiten die gebruik maakten van slavenarbeid. Deze voorloper van duurzaam beleggen kreeg eind 1900 navolging in het protestantse milieu in de Verenigde Staten. Christelijk gemotiveerde ondernemers en beleggers wilden niet investeren in ondernemingen die geld verdienden met in hun ogen 'zondige' activiteiten, zoals alcohol, tabak, gokken of pornografie. Zij waren de eersten die bedrijven onderzochten en beoordeelden aan de hand van ethische criteria. In de jaren

zestig en zeventig ontstond in de Verenigde Staten discussie over de Vietnam-oorlog en het Zuid-Afrikaanse apartheidregime. Organisaties en instellingen die zich hiertegen verzetten, realiseerden zich dat ze met hun beleggingen mede-eigenaar waren van bedrijven. Ze gebruikten hun aandelen als actiemiddel door op aandeelhoudersvergaderingen en daarbuiten bedrijven aan de tand te voelen. Om organisaties te helpen met het kritische aandeelhouderschap werden instellingen opgericht die onderzoek deden naar activiteiten van bedrijven. In 1971 ontstond het eerste duurzame beleggingsfonds, het American Pax World Fund. In de jaren negentig volgde de echte hausse. Nu zijn er meer dan 175 duurzame beleggingsfondsen in de Verenigde Staten. Voor de mate van duurzaamheid is echter geen standaard, dus verschillen deze fondsen, net als in Nederland, in hun criteria en selectiemethode.

### **Duurzaam beleggen in Nederland**

In Nederland begint de historie van duurzame financiële producten niet met beleggen, maar met duurzaam sparen. Voor duurzaam sparen kan men sinds 1960 terecht bij de ASN Bank, en sinds 1980 bij de Triodos Bank. Ook in Nederland ontstond er gaandeweg een andere kijk op ondernemingen en hun rol in de maatschappij. De aandeelhoudersacties uit de Verenigde Staten gingen niet ongemerkt voorbij. Zo werd Shell tijdens vergaderingen regelmatig aan de tand gevoeld over haar activiteiten in Zuid-Afrika. Daarnaast stelde in 1978 een groep kritische leden het beleggingsbeleid van hun vakbond NVV (voorloper van het FNV) aan de orde. Het bleek dat twee vakbondsbanken niet bereid waren werknemers te helpen toen die hun in nood verkerende bedrijven wilden overnemen. De discussie die hierop volgde leidde tot een nota over beleggingen in 1980. Respect voor mensen- en vakbondsrechten werd de norm. Meer en meer lieten aandeelhouders die het belang zien van duurzame ontwikkeling, zich horen op aandeelhoudersvergaderingen. Bijvoorbeeld in 1991 toen het net gefuseerde ABN AMRO kritiek kreeg over het beleid omtrent de schuldenlast in ontwikkelingslanden. Zo ontstond ook in Nederland de vraag naar fondsen die alleen beleggen in bedrijven met oog voor duurzame ontwikkeling. Fondsen zijn gemakkelijk want dan hoeft de belegger niet zelf op zoek naar individuele duurzame bedrijven. Om in deze behoefte te voorzien werd in mei 1991 het Andere BeleggingsFonds (ABF) opgericht (tegenwoordig onder hoede van de ASN bank). In 1993 introduceerde de ASN Bank het ASN Aandelenfonds, in 1997 gevolgd door de Triodos Bank met het MeerWaarde beleggingsfonds. Duurzaam sparen en beleggen kwam in Nederland in een stroomversnelling door de introductie in 1995 van de fiscale Groenregeling. Deze regeling geldt voor beleggingen in door de overheid erkende Groenfondsen en wordt in een kader hieronder toegelicht. Door de introductie van Groenfondsen raakten de grote financiële instellingen, zoals de ABN AMRO, Rabobank en de ING/Postbank, betrokken. Vervolgens kwamen deze ook met duurzame beleggingsfondsen op de markt. Sindsdien zijn er nog een aantal nieuwe fondsen bijgekomen en is de groei van duurzaam beheerd kapitaal spectaculair te noemen.

Duurzaam beleggen is daarmee inmiddels een booming business. Tussen 1988 en 1999 nam de groei van gewone beleggingen jaarlijks toe met gemiddeld 14,8 %, terwijl duurzaam beleggen in diezelfde periode een groei kende van ruim 73,5 % per jaar. In 2002 heeft het volume van duurzaam gespaard en belegd vermogen de grens van euro 6 mrd overschreden. Vorig jaar was dat totaalbedrag euro 5,4 mrd. De groei komt vooral voor rekening van het duurzaam sparen dat in volume met euro 0,76 mrd is toegenomen. Het duurzaam beleggen daalde in volume met euro 0,13 mrd. Dat blijkt uit een onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO). 'Het totale volume van duurzaam sparen en beleggen

is minder hard gestegen dan in voorgaande jaren', zegt Sprengers, directeur van de VBDO. 'We zagen vooral in 1999 en 2000 een zeer grote procentuele stijging. Dat was een moment dat veel mensen instapten en er veel nieuwe aanbieders van producten bijkwamen.'

Duurzaam sparen en beleggen heeft de afgelopen tien jaar ononderbroken marktaandeel veroverd op regulier sparen en beleggen die beiden aan populariteit in hebben geboet. Het beperkte verlies bij het duurzaam beleggen is volgens de VBDO een gevolg van het succes van de fiscaal vrijgestelde groene- en sociaal ethische beleggingsfondsen die met 11% in volume toenamen. De gewone, niet fiscaal vrijgestelde duurzame beleggingsfondsen daalden wel fors (overigens in lijn met de gehele markt van beleggingsfondsen). In volume daalden deze met bijna 22%. Het aantal duurzame spaar- en beleggingsfondsen steeg met drie tot 27. Het marktaandeel van duurzaam beleggen is in Nederland gestegen van 1,5% tot 1,7% in 2002. Het marktaandeel steeg ondanks een daling van het totale volume met ruim 7%. De daling van het marktvolume bij het reguliere beleggen was met 18% een stuk groter.

Het volume in duurzaam sparen is het afgelopen jaar fors gestegen met ruim 20% tot ruim euro 4,4 mrd, Het marktaandeel van duurzaam sparen komt daarmee in 2002 uit op bijna 3%. In 2001 was dit 2,4%. Ruim de helft van het duurzaam sparen en beleggen valt onder de fiscale groenregeling. In 2002 wilde het eerste kabinet Balkenende de regeling schrappen. Dit voornemen is echter weer teruggedraaid (2003, Het Financieele Dagblad)

### **Prestaties van duurzame beleggingen**

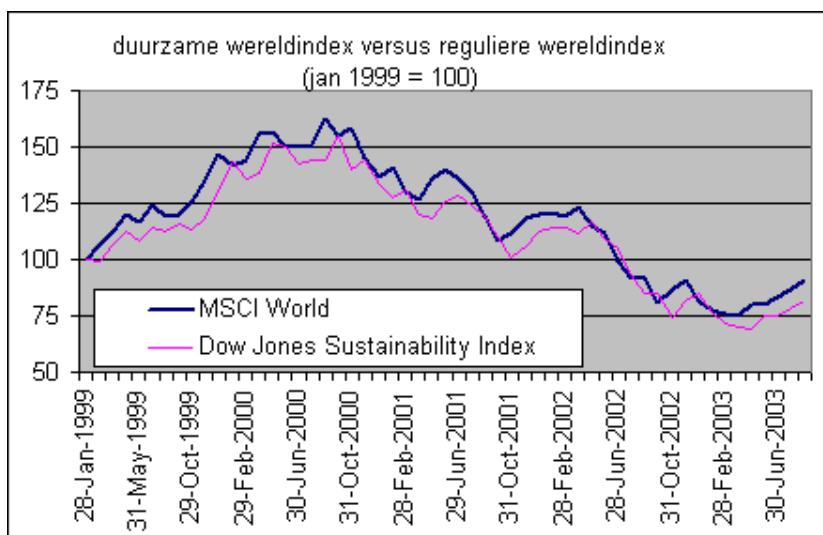
De financiële prestaties van duurzame fondsen kunnen worden vergeleken met verschillende indices. Een index is een gemiddelde van het koersverloop van een aantal geselecteerde aandelen. Er zijn een groot aantal indexen; de bekendste in Nederland is de AEX-index. De AEX gaat uit van de vijftientig meest verhandelde aandelen op de Amsterdamse beurs van Euronext, waarbij het ene aandeel zwaarder weegt dan het andere. Een internationaal zeer populaire index is van Morgan Stanley Capital International (MSCI). Dit bedrijf levert informatie over markten en beleggingen in tal van regio's en landen. Het bedrijf houdt dagelijks een index bij van een groot aantal landen. Een veel gebruikte index in de Verenigde Staten is van Standard & Poor's, de S&P 500. Deze index meet de ontwikkeling van vijfhonderd fondsen die genoteerd staan aan de New Yorkse effectenbeurs. Deze indices zijn algemeen. De bedrijven die er in zijn opgenomen zijn niet geselecteerd op duurzame criteria maar op traditionele economische criteria zoals bijvoorbeeld de bedrijfssector en de aandelenomzet.

Naast de traditionele indices zijn er sinds 1990 ook indices voor duurzame fondsen. In dat jaar is in de Verenigde Staten de Domini 400 Social Index (DSI) gestart. De DSI volgt de koersontwikkeling van vierhonderd duurzame bedrijven in de VS en kan dus gebruikt worden als vergelijkingsmateriaal voor de 'gewone' aandelenindex of voor de prestatie van een duurzaam beleggingsfonds. Eind 1997 kreeg Nederland een vergelijkbare, maar kleinere index. Het tijdschrift voor duurzaam ondernemen

Source publiceerde, in samenwerking met SNS Asset Management, de Source-ASN-index. Deze laat zien dat duurzaam beleggen in Nederland niet onder hoeft te doen voor 'gewoon' beleggen. Inmiddels wordt deze index gepubliceerd in het dagblad Trouw, onder de naam ASN Trouw index. Daarnaast is er de Triodos Duurzame Index, gebaseerd op een gewogen gemiddelde van dertig door de Triodos Bank geselecteerde beursgenoteerde bedrijven. Sinds september 1999 is er een wereldwijde benchmark van de belangrijkste bedrijven die duurzaamheid expliciet



in hun bedrijfsbeleid hebben opgenomen; de Dow Jones Sustainability Group Indices (DJSGI). Deze index is ontwikkeld in samenwerking met het Zwitserse Sustainable Asset Management (SAM) en is opgebouwd uit tweehonderd bedrijven die voldoen aan door SAM gekozen duurzaamheidscriteria en binnen de diverse sectoren als beste scores op duurzaamheid. Het is een wereldwijde index, waarin ook een aantal Nederlandse bedrijven zijn opgenomen. Er zijn ook drie regionale indices (Europa, Azië en Noord-Amerika) en een speciale voor de VS. Tevens bestaat sinds juli 2001 de FTSE4Good indices, ontwikkeld door FTSE in samenwerking met EIRIS. Recentere onderzoeken bevestigen dat duurzame beleggingsfondsen nagenoeg even goede rendementen behalen als het traditionele beleggingsfondsen. Hieronder zijn de maandultimo van de MSCI World en de Dow Jones Sustainability Index naast elkaar gezet, en zoals uit de geïndexeerde grafiek blijkt ontloopt de ontwikkeling elkaar niet veel. In dit plaatje doet de duurzame index iets onder voor de reguliere index. Wanneer andere indices naast elkaar worden gezet, laat dit weer uit in een licht voordeel voor de duurzame index. Het staat in ieder geval vast dat duurzaam beleggen niet synoniem is voor het inleveren van rendement. Wel is het zo dat ook duurzame fondsen niet ontsnappen aan een algehele malaise zoals er de laatste jaren op de aandelenbeurzen heeft geheerst.



Bron: [www.sustainability-index.com](http://www.sustainability-index.com) en [www.msci.com](http://www.msci.com)

Tabel Rendementen van Nederlandse duurzame en groene fondsen

	jaar van oprichting	Rendement	Risico	Sharpe-ratio

		1 jr	3jr	5 jr	8 jr	3 jr	5 jr	3 jr	5 jr
		%	%	%	%	%	%	%	%
<b>duurzaam aandelen</b>									
ABN Amro Duurzame Wereld Fonds	2000	-8,7	-23,6			21,9		-1,2	
Aegon Aandelen Duurzaam	2001	-2,5							
ASN Aandelenfonds	1993	-0,8	-19,8	-1,5	10,0	24,7	23,3	-0,9	-0,2
ING Bank Duurzaam Rendement Fonds	2000	-7,2	-17,5			20,8		-1,0	
Postbank Duurzaam Aandelenfonds	2000	-7,2	-17,5			20,8		-1,0	
Orange SeNSE Fund	2002								
Robeco DuurzaamAandelen	1999	-10,0	-22,2			21,5		-1,2	
SNS Duurzaam Aandelenfonds	1998	-6,6	-17,2			20,2		-1,0	
Triodos Meerwaarde Aandelenfonds	2000	0,0							
<b>duurzaam mix</b>									
ASN Mixfonds (voorheen ABF)	1990	2,1	-8,6	-0,2	4,7	12,7	12,6	-0,9	-0,3
Triodos Meerwaarde Mixfonds	1997	5,1	0,5	2,0		4,7	4,8	-0,6	-0,3
<b>duurzaam obligaties</b>									
ASN Obligatiefonds	2001	5,2							
Triodos Meerwaarde Obligatiefonds	2000	8,6							
<b>groenfondsen</b>									
ABN Amro Groen Fonds	1995								
ASN Groenprojectenfonds	1995	7,7	4,2	3,5		3,0	3,6	0,2	0,0
Triodos Groenfondsen	1990	27,2	5,3	3,8		13,9	11,0	0,1	0,0
<b>indices</b>									
Amsterdam Exchanges (AEX)		-11,3	-21,7	-7,8	5,8	27,2	25,2	-0,9	-0,4
MSCI World		-1,3	-17,6	1,0	7,9	19,6	19,3	-1,1	-0,1
S&P 500		-1,7	-17,8	2,3	11,8	21,4	21,0	-1,0	0,0

Bron: Standard & Poor's Micropal, bewerking Kennisgroep Financiën, Afdeling Onderzoek Consumentenbond

Rendementcijfers gebaseerd op euro's, Risicovrije voet 3 jr 3,60% 5 jr 3,58 %, 8 jr 3,41 %.

Peildatum 12-09-2003

In dit overzicht is allereerst te zien dat veel fondsen nog geen drie jaar bestaan en dat het overgrote deel eind jaren negentig, begin 2000 op de markt is gekomen. Helaas valt er over de rendementen van deze fondsen dus nog niet al te veel te zeggen. Kijken we naar het aandelenfonds dat kan bogen op een wat langere historie, het ASN Aandelenfonds, dan zien we dat, zeker bekeken over de laatste 8 jaar, het fonds een behoorlijk gemiddeld jaarrendement heeft waar menig regulier aandelenfonds niet aan kan tippen. Helaas heeft het fonds ook niet aan de malaise van de afgelopen jaren kunnen ontsnappen.

De wat oudere mixfondsen, het ASN Mixfonds (voorheen ABF) en het Triodos Meerwaarde Mixfonds, hebben de schade iets meer kunnen beperken (vooral het Triodos fonds) maar dit ligt meer aan de aard van het fonds (een aanzienlijk deel bestaat uit obligaties), toch laat het Triodos fonds in vergelijking met veel reguliere mixfondsen een uitstekende prestatie zien over de afgelopen jaren. De Groenfondsen wijken in hun performance behoorlijk af van de gemiddelden bij andere fondsen. Hoewel op langere termijn de jaargemiddelden (buiten het belastingvoordeel) wellicht niet enorm zijn, doorstaan ze de storm van afgelopen drie jaar beter dan de meeste andere fondsen.

Aandacht voor mens en milieu hoeft dus niet ten koste te gaan van financieel rendement.

Sterker nog, het wordt steeds duidelijker dat de drie dimensies van de 'triple bottom line' (planet, people, profit) elkaar kunnen versterken. Zo vertalen reductie van grondstoffen en energieverbruik zich niet alleen in milieuwinst,

maar tevens in een hogere economische winstgevendheid. Voorts zullen bedrijven die goed met hun personeel omgaan over het algemeen een laag ziekteverzuim en verloop hebben. Een win-win situatie derhalve. Bovendien zullen ondernemingen die hun maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus nemen minder risico lopen op schadelijke publiciteit en schadeclaims. Daarnaast is het zo dat bedrijven die voorlopen in duurzaamheid niet het nadeel hebben dat achterblijvers vaak hebben, de door hun gehanteerde productiemethode wordt ingehaald door de (verscherpte) wetgeving, waardoor men te maken krijgt met enorme investeringen en aanpassingen die niet elk bedrijf overleeft.

### **Groenregeling**

#### Groenfondsen en groene spaarproducten

In december 1994 is op initiatief van het toenmalige Kamerlid Vermeend de Regeling groen beleggen tot stand gebracht. De regeling groen beleggen is een gezamenlijke regeling van de ministeries van Financiën VROM en LNV. De regeling is onderdeel geworden van wat "de vergroening van het fiscale stelsel" wordt genoemd; een lastenverschuiving van belasting op arbeid naar een belasting op milieuonvriendelijk gedrag, terwijl tegelijk positieve prikkels in de fiscale wetgeving ingevoerd of uitgebreid worden om milieu- en energie-investeringen te stimuleren. De wet werkt als volgt; om zich te kwalificeren als groenproject, dienen projecten te voldoen aan de criteria zoals gesteld in de Regeling Groenprojecten (zie hieronder). Wanneer een project hieraan voldoet krijgt zij van de minister van VROM een zogenoemde groenverklaring. Voor een beleggingsinstelling geldt dat, om in aanmerking te komen voor de voordelige fiscale behandeling, zij minstens 70% van hun kapitaal beleggen in de projecten met een groenverklaring (Regeling Groenfondsen). De procedure is zo dat de aanvraag voor een groenverklaring voor een project, wordt gedaan door een groenfonds (erkende groene beleggingsinstelling/ onderdeel van een bank). De bank dient de aanvraag in bij de beoordelende instantie. Deze instantie is LASER voor de projecten op het gebied van natuur, bos, landschap en landbouw en NOVEM voor projecten op het gebied van energie, duurzaam bouwen en andere milieuprojecten. LASER en NOVEM geven voor de meeste projecten namens de Minister van VROM de groenverklaring af.

De term 'groen beleggen' staat dus voor beleggingen in zogeheten groenfondsen. Die groenfondsen steken dus minimaal 70% van hun geld in door de overheid goedgekeurde milieuprojecten, zoals in windmolenparken, biologische boerderijen of energiebesparende bedrijfspanden. Het rendement van beleggen in een groenfonds is over het algemeen niet erg hoog, ook al omdat leningen aan groene projecten vaak alleen mogelijk zijn als ze tegen een lage rente worden verstrekt. Om dit te compenseren krijgt de belegger in een erkend Groenfonds van de overheid momenteel een belastingvoordeel. Er zijn inmiddels diverse fondsen waaraan de overheid haar goedkeuring heeft verleend. Zo zijn er het ABN Amro Groen Fonds, het ASN Groenprojectenfonds en het Triodos Groenfondsen. Naast de Groenfondsen zijn er ook de Groencertificaten, een aparte vorm van duurzaam sparen. Deze certificaten maken ook gebruik van de fiscale vrijstelling voor Groenfondsen. Geld dat wordt gespaard via deze certificaten, wordt uitsluitend geïnvesteerd in de door de overheid goedgekeurde groenprojecten. Het rendement op dergelijke projecten is niet bijzonder hoog, maar de rente die op de certificaten wordt ontvangen is dus tot een bepaalde hoogte belastingvrij

Sociaal-ethische fondsen

De fiscus kent nog een soortgelijke regeling als die voor de Groenfondsen. Het Ministerie van Ontwikkelingssamenwerking geeft verklaringen aan projecten in ontwikkelingslanden die zich kwalificeren als sociaal-ethisch. Projecten die voor deze verklaring in aanmerking komen, moeten in het belang zijn van de voedselzekerheid, voedselverbetering, de sociale en culturele ontwikkeling of de economische ontwikkeling, werkgelegenheid en regionale ontwikkeling in ontwikkelingslanden. Beleggingsfondsen die in dergelijke projecten investeren kunnen erkend worden als 'sociaal-ethisch fonds'. Momenteel opteren drie fondsen voor een erkenning als sociaal-ethische belegging, te weten; Oikocredit Nederland fonds, het ASN Novib Fonds en het Triodos Fair Share Fund. In de nabije toekomst zal moeten blijken of deze fondsen van het ministerie de erkenning krijgen en dus fiscaal voordelig worden behandeld. De ingelegde gelden komen ten goede aan kleinschalige handel, nijverheid en landbouw in ontwikkelingslanden. Niet in de vorm van giften of donaties maar door leningen te verstrekken tegen een schappelijke rentevergoeding. Er worden leningen verschaft aan achtergestelde groepen in ontwikkelingslanden die bij banken niet voor krediet in aanmerking komen. Zo worden zij in staat gesteld om in hun eigen levensonderhoud te voorzien. Beleggers in deze fondsen hebben dezelfde fiscale voordelen als mensen die groen beleggen, maar zoals bleek uit het voorgaande heeft nog geen enkel fonds de definitieve sociaal-ethische erkenning.

#### Fiscale behandeling

Groene beleggingen en zogenaamde sociaal-ethische beleggingen vallen sinds 1 januari 2001 in de categorie 'maatschappelijke beleggingen' van Box 3. Hiervoor geldt een vrijstelling van 1,2% dividendheffing voor maximaal 48.441 euro per belastingplichtige. Daarnaast wordt in Box 1 een heffingskorting verleend van 1,3 procent van de waarde van de vrijgestelde maatschappelijke belegging. Sinds 1 januari 2001 geldt bovendien gedurende tien jaar de volgende overgangsregeling. Groenbeleggingen die vóór 1 januari 2001 zijn aangegaan of nadien krachtens erfrecht of huwelijksvermogensrecht zijn verkregen, zijn tien jaar lang volledig vrijgesteld van de vermogensrendementsheffing van Box 3. Daarnaast wordt gedurende deze periode - zonder de beperking tot 48.441 euro in Box 1 - een belastingskorting van 1,3 procent van de waarde van de belegging verleend. Voor de duurzame beleggingsfondsen is er geen fiscale stimulans. Deze fondsen beleggen immers in gangbare bedrijven.

Naar aanleiding van het debat over het Belastingplan 2003 maakte de Tweede kamer op 13 november bekend de fiscale regelingen voor maatschappelijk beleggen onveranderd te laten blijven bestaan. De heffingskorting van 1,3% voor groene en sociaal-ethische beleggers wordt dus niet afgeschaft. Hiermee zijn de plannen van het kabinet Balkenende om maatschappelijk beleggen minder aantrekkelijk te maken definitief van de baan.

## **Bijlage 3 Vragenlijst Aanbiedersenquête Enquête Consumentenbond**

### ***"Duurzaam bankieren"***

Mei 2003

#### **Introductie**

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) behelst een groot aantal verschillende onderwerpen, dit geldt ook voor "duurzaam bankieren". In deze enquête hebben we de verschillende onderwerpen ingedeeld in zeven hoofdstukjes. De vragen zijn gericht op de totale activiteiten van de bank (dus ook gericht op eventuele buitenlandse activiteiten). In sommige gevallen zal er wellicht bankoverstijgend beleid zijn (wanneer de bank onderdeel is van een groter conglomeraat), u kunt dan verwijzen naar het "corporate" beleid op dit gebied, maar dient dit duidelijk aan te geven.

Het is voor ons van groot belang dat de antwoorden die worden gegeven te verifiëren zijn. Daarom wordt u bij veel vragen verzocht additionele informatie mee te sturen, maar ook ongevraagde toevoeging van bijlagen is welkom. Voor de verwerking bij voorkeur de documenten labelen en specifieke verwijzing naar tekstdelen aangeven om misverstanden te voorkomen. Uiteraard kunt u de vragen ook separaat beantwoorden. Wilt u daarbij de nummering van de vragen uit het formulier overnemen. Wij

verzoeken u het ingevulde vragenformulier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vrijdag 25 juli 2003 per brief aan ondergetekende terug te sturen.

De enquête bestaat uit zeven onderdelen, te weten:

- 1) Algemene informatie
- 2) Vragen over bedrijfsinterne milieuzorg
- 3) Vragen over sociaal beleid
- 4) Vragen over duurzame producten
- 5) Vragen over rol als institutionele belegger/projectfinancier
- 6) Vragen over rol in de samenleving en de communicatie daarover
- 7) Vragen met een consumenten invalshoek (gericht op Nederlandse markt)

Retouradres

Consumentenbond, Antwoordnummer 2259, 2502 VB Den Haag. Gelieve "onderzoek/SV" op de enveloppe te vermelden.
---

## **1) Algemene informatie**

Naam onderneming:

Onderdeel van:

*Over de respondent*

Naam van de beantwoorder van deze enquête:

Functie van de beantwoorder van deze enquête:

Adres:

Telefoonnummer:

Fax:

E-mail:

*Over de onderneming*

Aantal landen waarin de onderneming actief is:

(Belangrijkste) landen waarin de onderneming actief is:

Aantal werknemers wereldwijd:

Geografische verdeeldheid personeel:

Omzet over 2002:

Winst over 2002:

Belangrijkste aandeelhouders:

Belangrijkste productgroepen (diensten):

Mission statement (*Indien mogelijk meesturen*):

Business Principles (*Indien mogelijk meesturen*):

## **2) Vragen over bedrijfsinterne milieuzorg**

1. *Hanteert uw onderneming een milieuzorgsysteem/  
milieumanagementsysteem? (indien van toepassing:  
wereldwijd of alleen in Nederland?)*

---

---

---

---

---

2. *Is dit systeem gecertificeerd, zo ja hoe?*

- ISO 14001
- 
- EMAS\_\_\_\_\_
- 
- n.v.t.\_\_\_\_\_
- 
- anders, namelijk\_\_\_\_\_
- 

3. *Is er een milieuprogramma (kwalitatieve en  
kwantitatieve doelstellingen en activiteiten voor  
de korte termijn) of een milieubeleidsverklaring  
(doelstellingen van de organisatie voor langere  
termijn)?. Indien mogelijk meesturen)*

- milieuprogramma\_\_\_\_\_
- 
- milieubeleidsverklaring\_\_\_\_\_
- 
- beide\_\_\_\_\_
- 
- geen van  
beide\_\_\_\_\_
- anders,  
namelijk\_\_\_\_\_
- 

4. *Wordt de interne milieuzorg gemonitord? Zo ja, op  
welke wijze?*



---

---

---

---

---

5. Heeft de onderneming een milieujaarverslag ?  
(indien mogelijk meest recente exemplaar  
meesturen)

ja \_\_\_\_\_

nee \_\_\_\_\_

milieugegevens worden in het financiële  
jaarverslag opgenomen \_\_\_\_\_

anders,  
namelijk \_\_\_\_\_

6. Sinds welk jaar heeft u een milieujaarverslag?

---

---

7. Heeft de onderneming (kwantitatief) beleid op  
gebied van afvalmanagement?( Indien mogelijk  
meesturen)

ja, met kwantitatieve  
doelstellingen \_\_\_\_\_

ja, zonder kwantitatieve  
doelstellingen \_\_\_\_\_

nee,  
omdat \_\_\_\_\_

anders,  
namelijk \_\_\_\_\_

8. Heeft de onderneming (kwantitatief) beleid op gebied van energiebesparing? (Indien mogelijk meesturen)

- ja, met kwantitatieve doelstellingen\_\_\_\_\_
- ja, zonder kwantitatieve doelstellingen\_\_\_\_\_
- nee\_\_\_\_\_
- anders, namelijk\_\_\_\_\_

9. Heeft de onderneming (kwantitatief) beleid op gebied van vervoer? (in casu het terugdringen van auto- en vliegkilometers en meer gebruik maken van openbaar vervoer onder het personeel) (Indien mogelijk meesturen)

- Ja, met kwantitatieve doelstellingen\_\_\_\_\_
- ja, zonder kwantitatieve doelstellingen\_\_\_\_\_
- nee\_\_\_\_\_
- anders, namelijk\_\_\_\_\_

10. Geeft de onderneming trainingen op milieugebied (milieuzorg) aan medewerkers? (Indien mogelijk materiaal meesturen)

- ja\_\_\_\_\_
- nee\_\_\_\_\_
- anders, namelijk\_\_\_\_\_

### **3) Vragen over sociaal beleid**

11. Welk percentage van de medewerkers wordt vertegenwoordigd door een (onafhankelijke) vakbond? (kunt u dit regio-specifiek aangeven)

---

---

---

---

---

12. Wat is de man/vrouw-verhouding onder:

- het totale personeel\_\_\_\_\_
- hoger management\_\_\_\_\_
- raad van commissarissen\_\_\_\_\_

13. Heeft de onderneming een formeel standpunt of specifieke programma's op het gebied van (s.v.p. aankruisen en voorbeeld meesturen)

- gezondheid en veiligheid\_\_\_\_\_
- gelijkheid en non discriminatie\_\_\_\_\_
- vrijheid van organisatie\_\_\_\_\_
- kinder- en dwangarbeid\_\_\_\_\_
- werktijden en contractvormen\_\_\_\_\_
- loon (wereldwijd)\_\_\_\_\_
- mate van consultatie van belangengroeperingen\_\_\_\_\_
- corruptie\_\_\_\_\_

14. Hoe wordt de gelijkheid van kansen en behandeling, ongeacht ras, religie, geslacht,

*politieke kleur et cetera binnen uw onderneming  
gewaarborgd?*

---

---

---

---

---

*15. Vinden er personeelstevredenheidsenquêtes  
binnen de onderneming plaats? Met welke  
frequentie? Wat zijn de beleidsgevolgen van  
dergelijke enquêtes? (zo mogelijk voorbeeld  
meesturen)*

---

---

---

---

---

*16. Is er actief beleid op het gebied van  
reïntegratie? Zo ja, graag voorbeelden meesturen.*

---

---

---

---

*17. Zijn er binnen uw onderneming voorzieningen  
voor kinderopvang? (ook bij vestigingen buiten  
Nederland?)*

---

---

---

---

---

18. *Zijn er binnen uw onderneming  
vertrouwenspersonen voor werknemers aanwezig (ook  
in vestigingen buiten Nederland)?*

---

---

---

---

---

19. *Heeft de onderneming een sociaal jaarverslag  
(2002)? (indien mogelijk meesturen)*

ja \_\_\_\_\_

nee, geen verslaglegging sociale gegevens

sociale gegevens worden in het financiële  
jaarverslag opgenomen \_\_\_\_\_

anders,  
namelijk \_\_\_\_\_

20. *Sinds welk jaar heeft u een sociaal  
jaarverslag?*

---

---

21. *Onderschrijft uw onderneming de ILO  
kernconventies?*

---

---

---

---

---

22. *Is het sociale beleid van de onderneming  
universeel, dat wil zeggen geldend voor elke  
vestiging?*

---

---

---

---

---

23. *Wordt iedere mogelijkheid ter bevordering van de rechten van de mens aangewend in alle landen waar de onderneming werkzaam is? (eventueel voorbeelden meesturen)*

---

---

---

---

---

**4) Vragen over duurzame producten**

24. *Biedt uw onderneming g roene en/of duurzame spaarproducten/rekeningen aan voor particulieren? Zo ja welke? (graag brochures meesturen)*

---

---

---

---

---

25. *Biedt uw onderneming mogelijkheden tot fiscaal groen beleggen? Zo ja, welke? (graag brochures meesturen)*

---

---

---

---

---

26. *Biedt uw onderneming mogelijkheden tot duurzaam beleggen voor particulieren? Zo ja, welke? (graag brochures meesturen)*

---

---

---

---

---

---

27. Biedt uw onderneming mogelijkheden tot duurzamer betalen (voor particulieren)? (denk aan een creditcard die een bepaald percentage van de totale betalingstransacties aan een goed doel schenkt) Zo ja, welke?

---

---

---

---

---

28. Biedt uw onderneming nog andere duurzame of groene producten aan (denk aan (levens)verzekeringen, kredieten)? Zo ja, welke? (graag brochures meesturen)

---

---

---

---

---

29. Heeft uw onderneming een beleid, of projecten, ten aanzien van microkredietverlening in ontwikkelingslanden? (graag voorbeelden noemen)

---

---

---

---

---

30. Wat is het aandeel duurzame producten van het totale aanbod (uitgedrukt in % van de omzet) ?

---

---

---

---

---

---

31. *Zijn er gemiddeld meer of minder kosten aan de duurzame producten verbonden dan aan de reguliere producten? (denk bijvoorbeeld aan beheerkosten)*

---

---

---

---

---

**5) Vragen over rol als institutionele belegger/projectfinancier**

32. *Sluit uw onderneming sectoren of ondernemingen bij voorbaat uit voor beleggingen of kredietverstrekking? Zo ja, welke zijn dit en waarom?*

---

---

---

---

---

33. *Hanteert de onderneming een gestandaardiseerde controlelijst ten aanzien van milieurisico's bij de kredietverlening? (Zo ja, graag exemplaar meesturen)*

- ja, voorbeeld meegestuurd
- nee, maar milieurisico's worden wel meegenomen in analyse \_\_\_\_\_
- nee
- anders, namelijk \_\_\_\_\_



34. *Hanteert de onderneming een gestandaardiseerde controlelijst ten aanzien van sociale risico's (bijvoorbeeld schending van mensenrechten, kinderarbeid) bij de kredietverlening? (Zo ja, graag exemplaar meesturen)*

ja, voorbeeld meegestuurd

ja, geen voorbeeld meegestuurd

nee, maar sociale risico's worden wel meegenomen in analyse \_\_\_\_\_

nee

anders, namelijk \_\_\_\_\_

35. *Is het mogelijk een format van de standaard kredietaanvraagprocedure te krijgen? (of een gedeelte daarvan dat betrekking heeft op de duurzaamheid van het project)? (Zo ja, graag meesturen)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

36. *Worden er kredietaanvragen afgewezen omdat projecten niet duurzaam genoeg of te schadelijk voor milieu of maatschappij worden bevonden? (zo ja kunt u recente voorbeelden noemen?)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

37. *Zit er enige (duurzame) diversificatie in de tariefstelling? (hoe duurzamer het project hoe gunstiger het rentetarief of vice versa) Zo ja, op welke manier?*

---

---

---

---

---

38. *Wat zijn, naast het beleid rond het groene/ duurzame gedeelte van de beleggingen, de activiteiten binnen uw onderneming om het overgrote "grijze" gedeelte meer duurzaam uit te zetten? (worden bijvoorbeeld bepaalde activiteiten uitgesloten van financiering?)*

---

---

---

---

---

39. *Worden milieu- en sociale risico's ook na het verstrekken van de lening gemonitord door uw onderneming? Zo ja, op welke manier?*

---

---

---

---

---

40. *Hanteert uw onderneming OESO Richtlijnen voor activiteiten in ontwikkelingslanden? Zo ja, op welke manier zijn deze geïmplementeerd?*

---

---

---

---

---

41. *Hebben de OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen invloed op de kredietverlening? Op welke manier?*

---

---

---

---

---

---

42. *Op welke manier wordt de informatie voor het toepassen van OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen of uw eigen gedragscode wereldwijd in uw onderneming verspreid en op welk niveau van de medewerkers?*

---

---

---

---

---

---

43. *Kunt u enkele projecten noemen waaraan u in het verleden heeft deelgenomen en die door sommige NGO's als schadelijk of dubieus werden bestempeld? Zo ja, hoe hebt u daarop gereageerd?*

---

---

---

---

---

---

44. *Heeft de onderneming voor bepaalde sectoren speciaal investeringsbeleid? (zo ja, graag meesturen)*

---

---

---

---

---

---

45. *Worden medewerkers getraind in het beoordelen van milieu en/of sociale risico's? Zo ja, op welke manier?*

---

---

---

---

---

---

46. Ondervindt u dat concurrerende banken lagere normen hanteren voor kredietverlening waardoor u kredietvragers verliest?

---

---

---

---

---

47. Heeft uw onderneming een strategie om kredieten te verstrekken die sociale- of milieudoelstellingen ondersteunen (bijvoorbeeld gunstigere voorwaarden ter aanmoediging)?

---

---

---

---

---

**6) Vragen over rol in de samenleving en de communicatie daarover**

48. Heeft uw onderneming een ambitieverklaring met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen? Zo ja, hoe luidt deze?

---

---

---

---

---

49. Welke (internationale) verklaringen/gedragscodes op het gebied van duurzaamheid heeft uw onderneming ondertekend?

- ICC-handvest voor duurzame ontwikkeling voor het bedrijfsleven \_\_\_\_\_
- UNEP-verklaring van banken inzake milieu en duurzame ontwikkeling \_\_\_\_\_
- anders, namelijk \_\_\_\_\_

---

geen

---

50. Heeft uw onderneming enige vorm van duurzaamheidsverslaglegging (hetzij in duurzaamheidsjaarverslag, apart milieujaarverslag, apart sociaal jaarverslag, anders) en wordt hier aangesloten bij een standaard (denk aan GRI-standaard, VfU, FORGE, EPI-Finance)?

---

---

---

---

---

51. Heeft uw onderneming brochures met betrekking tot de duurzame/ MVO activiteiten van de onderneming voor particuliere relaties dan wel voor ondernemers? Zo ja, graag meesturen

ja

---

nee

---

anders, namelijk

---

52. Doet uw onderneming aan sponsoring van maatschappelijk organisaties en of activiteiten? Zo ja, kunt u enkele voorbeelden noemen en aangeven om welke bedragen het gaat?

---

---

---

---

53. Doet uw onderneming structureel aan het ondersteunen van goede doelen? Zo ja, op welke wijze (graag enkele voorbeelden en aangeven om welke bedragen het gaat)?

---

---

---

---

---

54. *Participeert uw onderneming in netwerken die betrekking hebben op maatschappelijk verantwoord ondernemen? Zo ja, welke?*

- United Nations Environment Programme (UNEP) werkgroep duurzame ontwikkeling en banken\_\_\_\_\_
- World Business Council Sustainable Development (WBCSD)\_\_\_\_\_
- Milieucommissie van NVB\_\_\_\_\_
- anders, namelijk\_\_\_\_\_
- nee\_\_\_\_\_

---

55. *Heeft uw onderneming regelmatig overleg met stakeholders als NGO's, overheden en vakbonden?*

---

---

---

---

---

56. *Heeft uw onderneming een anti corruptie programma?*

---

---

---

---

---

**7) Vragen met een consumenteninvulshoek (gericht op Nederlandse markt)**

57. Welk beleid heeft uw onderneming om de bereikbaarheid van filialen in dunbevolkte gebieden acceptabel te houden/ maken ?

---

---

---

---

---

58. Heeft uw onderneming speciaal beleid met betrekking tot de toegankelijkheid tot bankdiensten voor speciale groepen in de samenleving (zoals dak- en thuislozen en prostituees)?

---

---

---

---

---

59. Heeft uw onderneming beleid m.b.t. het meewerken aan schuldsaneringsprogramma's ( voor particulieren)?

---

---

---

---

---

60. Hoe waarborgt uw onderneming dat uw cliënt niet meer risico loopt dan hij/zij kan dragen?

---

---

---

---

---

61. Hoe waarborgt uw onderneming dat uw medewerkers geen oneigenlijke verkoopmethoden hanteren?

---

---

---

---

---

62. Hoe waarborgt uw onderneming dat uw (potentiële) cliënt de juiste/voldoende informatie krijgt?

---

---

---

---

---

63. Heeft uw onderneming een gratis telefoonnummer en/ of gratis antwoordnummer waar consumenten terecht kunnen met allerlei vragen?

gratis telefoonnummer

---

gratis antwoordnummer \_\_\_\_\_

beide \_\_\_\_\_

---

geen van beide \_\_\_\_\_

anders, namelijk \_\_\_\_\_



64. *Is er een terugbelmogelijkheid wanneer wachttijd langer dan ...minuten? (graag interne richtlijnen vermelden) zo ja, wordt men binnen een dag teruggebeld?*

---

---

---

---

---

---

65. *Wat zijn de mogelijkheden voor cliënten met klachten over uw organisatie?*

---

---

---

---

---

---

66. *Worden klachten geregistreerd? (op aantallen en/ of inhoud?)*

---

---

---

---

---

---

**Afsluitende vraag**

67. *Hoe zou u uw onderneming met betrekking tot  
duurzaamheid karakteriseren; als voorloper,  
middenmoter of achterblijver? En waarom?*

---

---

---

---

---

**Hartelijk dank voor uw medewerking**

## Bijlage 4 Vragenlijsten Consumenten-enquêtes

### Consumenten-enquête onder het DoeMee-panel

#### DUURZAAM BANKIEREN

Deze vragen hebben betrekking op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen door banken ook wel "duurzaam bankieren" genoemd. Hiermee wordt bedoeld dat banken bij hun bedrijfsvoering een evenwicht proberen te zoeken tussen wat sociaal rechtvaardig, ecologisch duurzaam en economisch verantwoord is.

Wilt u allereerst uw Doe Mee nummer noteren:

\_\_\_\_\_ (deze staat linksboven op de brief  
vermeld)

1. **Bij welke bank heeft u uw belangrijkste spaarrekening (dit is de rekening waar gemiddeld het grootste bedrag op staat)?**

- |   |                |    |  |
|---|----------------|----|--|
| 1 | ABN Amro bank  | 10 | Ohra (Delta Lloyd bank)                              |
| 2 | AkBank         | 11 | Postbank   |
| 3 | ASN bank       | 12 | Rabobank   |
| 4 | DHB bank       | 13 | SNS bank   |
| 5 | DSB bank       | 14 | Spaarbeleg (Aegon)                                   |
| 6 | Fortis bank    | 15 | Triodos bank   |
| 7 | Friesland bank | 16 | Anders, namelijk:                                    |
| 8 | GarantiBank    |    |  |
| 9 | ING bank       | 17 | Ik heb geen spaarrekening => ga<br>door naar vraag 4 |

2. **Wat is de belangrijkste reden dat u bij deze bank uw spaarrekening heeft?**

(s.v.p. 1 antwoord omcirkelen)

- 1 Ik heb ook andere bankzaken bij deze bank en wil graag al mijn bankzaken bij één bank
- 2 Ik krijg bij deze bank een hoge rente op mijn spaarrekening
- 3 Ik ben tevreden over de dienstverlening van deze bank
- 4 Ik sta achter de wijze van bedrijfsvoering van deze bank
- 5 Ik denk dat deze bank maatschappelijk verantwoord bezig is

6 Anders, namelijk:

**3. Heeft u nog andere spaarrekeningen bij andere banken? Zo ja, bij welke bank?  
(Meerdere antwoorden mogelijk)**

1	ABN Amro bank	10	Ohra (Delta Lloyd bank)
2	AkBank	11	Postbank
3	ASN bank	12	Rabobank
4	DHB bank	13	SNS bank
5	DSB bank	14	Spaarbeleg (Aegon)
6	Fortis bank	15	Triodos bank
7	Friesland bank	16	Anders
8	GarantiBank		
9	ING bank	17	Ik heb geen andere spaarrekening

**4. In hoeverre vindt u onderstaande aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk bij de bedrijfsvoering van banken?**

	Heel erg onbelangrijk	Onbelangrijk	Noch onbelangrijk/ noch belangrijk	Belangrijk	Heel erg belangrijk	Weet niet
1. Het hergebruiken en recyclen van afval (denk aan papier, cartridges, bekertjes etc.)	1	2	3	4	5	6
2. Het terugdringen van autokilometers en stimuleren van het openbaar vervoer onder bankmedewerkers	1	2	3	4	5	6
3. Het nemen van energiebesparende maatregelen in de bankgebouwen	1	2	3	4	5	6
4. Het aanbieden van verschillende groene en duurzame producten en diensten	1	2	3	4	5	6
5. Vriendelijkheid van de balie-medewerkers	1	2	3	4	5	6
6. Het geven van een hoge rentevergoeding op spaarrekeningen	1	2	3	4	5	6
7. Het uitgeven van een maatschappelijk, sociaal en of milieujaarverslag	1	2	3	4	5	6
8. Het uitspreken van doelstellingen op milieu- en/of sociaal gebied door de bankdirectie	1	2	3	4	5	6

9. Het niet financieren van projecten waarmee milieuvervuiling is gemoeid	1	2	3	4	5	6
10. Het ondertekenen van gedragscodes op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen	1	2	3	4	5	6
11. Het niet aanbieden van zeer risicovolle producten ( zoals aandelenlease producten)	1	2	3	4	5	6
12. Het verschaffen van informatie over projecten/bedrijven waarin wordt belegd	1	2	3	4	5	6
13. Overall en voor iedereen bereikbaar zijn (ook op het platteland)	1	2	3	4	5	6
14. Het niet ongevraagd toesturen van folders	1	2	3	4	5	6
15. Het niet financieren van projecten waarmee kinderarbeid of dwangarbeid is gemoeid	1	2	3	4	5	6
16. Het verschaffen van duidelijke informatie	1	2	3	4	5	6
17. Overleggen met belanghebbenden zoals milieuorganisaties, vakbonden, overheden en omwonenden	1	2	3	4	5	6
18. Het screenen van elke belegging en kredietverlening op sociale en milieurisico's	1	2	3	4	5	6
19. Het steunen van goede doelen	1	2	3	4	5	6
20. Overall en voor iedereen toegankelijk zijn (ook voor ouderen)	1	2	3	4	5	6
21. Het sponsoren van sportclubs	1	2	3	4	5	6
22. Het niet financieren van projecten waarmee schending van mensenrechten is gemoeid	1	2	3	4	5	6

**5a. Heeft u een of enkele van bovenstaande aspecten laten meewegen bij de keuze voor uw huidige spaarrekening(en)?**

- 1 Ja
- 2 Nee => ga door naar vraag 6

**5b. Zo ja, welke aspecten? Wilt u de nummers noteren.**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. **Stel: naast uw huidige spaarrekening biedt uw bank een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde" spaarrekening aan, met dezelfde rentevergoeding en voorwaarden. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?**

- 1 Ja, ik ben bereid al mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 2 Ja, ik ben bereid een deel van mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 3 Ja, ik ben bereid vanaf dat moment te gaan sparen op deze duurzame spaarrekening
- 4 Nee => ga door naar vraag 9

7a. **Stel: naast uw huidige spaarrekening biedt uw bank een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde" spaarrekening aan, met een lagere rentevergoeding dan uw huidige spaarrekening. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?**

- 1 Ja, ik ben bereid al mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 2 Ja, ik ben bereid een deel van mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 3 Ja, ik ben bereid vanaf dat moment te gaan sparen op deze duurzame spaarrekening
- 4 Nee => ga door naar vraag 8

7b. **Hoeveel rente bent u bereid maximaal in te leveren?**

- 1 0.25%
- 2 0.50%
- 3 0.75%
- 4 1.00%
- 5 1.25%
- 6 1.50%
- 7 Meer, namelijk: \_\_\_\_\_ %

8. **Stel: een andere bank dan de bank waar u nu spaart, biedt een "duurzame" of "maatschappelijk verantwoorde"**

**spaarrekening aan, met dezelfde rentevergoeding en voorwaarden als uw huidige spaarrekening. Bent u bereid te gaan sparen op deze rekening?**

- 1 Ja, ik ben bereid al mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 2 Ja, ik ben bereid een deel van mijn spaargeld over te hevelen naar deze duurzame spaarrekening
- 3 Ja, ik ben bereid vanaf dat moment te gaan sparen op deze duurzame spaarrekening
- 4 Nee

**9. Heeft u behoefte aan financiële producten met een duurzame of maatschappelijk verantwoorde insteek?**

- 1 Ja
- 2 Nee => ga door naar vraag 11

**10. In welke van onderstaande producten zou u het meest interesse hebben?  
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- |   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
| 1 | Duurzame spaarrekeningen  |   |
| 5 | Duurzame verzekeringen    |   |
| 2 | Duurzame beleggingfondsen | 6 |
|   | Duurzame hypotheek        |   |
| 3 | Fiscale groenfondsen      | 7 |
|   | Duurzame kredieten        |   |
| 4 | Groene spaarrekeningen    |   |

**11. Tot slot volgen hieronder een aantal stellingen. We willen u vragen aan te geven in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling.**

	Zeer mee oneen s	Mee oneen s	Noch mee oneens / noch mee eens	Mee eens	Zeer mee eens
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek, dan vermindert dit niet het probleem van kinder- en dwangarbeid	1	2	3	4	5
Ik heb liever dat een bank bij haar projectfinanciering uitgebreid rekening houdt met de milieu-implicaties, dan dat zij zich scherp richt op sociale aspecten als arbeidsomstandigheden en mensenrechten	1	2	3	4	5
Ik vind de rente op mijn spaarrekening belangrijker dan het duurzaam gedrag van de bank	1	2	3	4	5
Ik heb liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden)	1	2	3	4	5
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit het probleem van schending van de mensenrechten	1	2	3	4	5
Meer doen aan duurzaamheid betekent inleveren van rendement	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten	1	2	3	4	5
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit niet het probleem van milieuvervuiling	1	2	3	4	5
Ik vind het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren	1	2	3	4	5
Banken zijn niet verantwoordelijk voor wat de bedrijven die ze financieren met het geld doen	1	2	3	4	5



**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST!**

### **Consumentenenquête onder particuliere VBDO-leden**

*Enquête Consumentenbond in het kader van een onderzoek naar duurzaam bankieren*

**1. Bij welke bank heeft u uw belangrijkste spaarrekening (dit is de rekening waar gemiddeld het grootste bedrag op staat)?**

- |   |                |    |   |
|---|----------------|----|---|
| 1 | ABN Amro bank  | 10 | Ohra (Delta Lloyd bank)                           |
| 2 | AkBank         | 11 | Postbank  |
| 3 | ASN bank       | 12 | Rabobank  |
| 4 | DHB bank       | 13 | SNS bank  |
| 5 | DSB bank       | 14 | Spaarbeleg (Aegon)                                |
| 6 | Fortis bank    | 15 | Triodos bank                                      |
| 7 | Friesland bank | 16 | Anders, namelijk:                                 |
| 8 | GarantiBank    |    |   |
| 9 | ING bank       | 17 | Ik heb geen spaarrekening => ga door naar vraag 3 |

**2. Wat is de belangrijkste reden dat u bij deze bank uw spaarrekening heeft?**

*(s.v.p. 1 antwoord omcirkelen)*

- 1 Ik heb ook andere bankzaken bij deze bank en wil graag al mijn bankzaken bij één bank
- 2 Ik krijg bij deze bank een hoge rente op mijn spaarrekening
- 3 Ik ben tevreden over de dienstverlening van deze bank

- 4 Ik sta achter de wijze van bedrijfsvoering van deze bank
- 5 Ik denk dat deze bank maatschappelijk verantwoord bezig is
- 6 Anders, namelijk:
- 

**3. In hoeverre vindt u onderstaande aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk bij de bedrijfsvoering van banken?**

	Heel erg onbelangrijk	Onbelangrijk	Noch onbelangrijk/ noch belangrijk	Belangrijk	Heel erg belangrijk	Weet niet
1. Het nemen van milieumaatregelen (recycling, terugdringen autokilometers, energiebesparing)	1	2	3	4	5	6
2. Het aanbieden van verschillende groene en duurzame producten en diensten	1	2	3	4	5	6
3. Vriendelijkheid van de balie medewerkers	1	2	3	4	5	6
4. Het geven van een hoge rentevergoeding op spaarrekeningen	1	2	3	4	5	6

5. Uitdragen van maatschappelijke doelstellingen door bank via jaarverslagen, ondertekenen gedragscodes, overleg met milieuorganisaties, vakbonden et cetera	1	2	3	4	5	6
6. Het niet financieren van projecten waarmee milieuvervuiling is gemoeid	1	2	3	4	5	6
7. Het niet aanbieden van zeer risicovolle producten (zoals aandelenlease producten)	1	2	3	4	5	6
8. Het verschaffen van informatie over projecten/bedrijven waarin wordt belegd	1	2	3	4	5	6
9. Overal en voor iedereen bereikbaar zijn en toegankelijk zijn (ook voor ouderen en op het platteland)	1	2	3	4	5	6
10. Het niet ongevraagd toesturen van folders	1	2	3	4	5	6
11. Het niet financieren van projecten waarmee kinderarbeid of dwangarbeid en schending van mensenrechten is gemoeid	1	2	3	4	5	6
12. Het verschaffen van duidelijke informatie	1	2	3	4	5	6
13. Het screenen van elke belegging en kredietverlening op sociale en milieurisico's	1	2	3	4	5	6
14. Het steunen van goede doelen	1	2	3	4	5	6
15. Het sponsoren van sportclubs	1	2	3	4	5	6

**4a. Heeft u een of enkele van bovenstaande aspecten laten meewegen bij de keuze voor uw huidige spaarrekening?**

- 1 Ja
- 2 Nee => ga door naar vraag 5

**4b. Zo ja, welke aspecten? Wilt u de nummers noteren.**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**5. Tot slot volgen hieronder een aantal stellingen. We willen u vragen aan te geven in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling.**

	Ze er mee oneen s	Mee oneen s	Noch mee oneens / noch mee eens	Mee eens	Ze er mee eens
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek, dan vermindert dit niet het probleem van kinder- en dwangarbeid	1	2	3	4	5
Ik heb liever dat een bank bij haar projectfinanciering uitgebreid rekening houdt met de milieu-implicaties, dan dat zij zich scherp richt op sociale aspecten als arbeidsomstandigheden en mensenrechten	1	2	3	4	5
Ik vind de rente op mijn spaarrekening belangrijker dan het duurzaam gedrag van de bank	1	2	3	4	5
Ik heb liever dat een bank zich richt op de binnenlandse problemen (ruime bereikbaarheid, genoeg pinautomaten etc.) dan dat zij zich richt op problemen in landen hier ver vandaan (bijvoorbeeld niet investeren in landen die de mensenrechten schenden)	1	2	3	4	5
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit het probleem van schending van de mensenrechten	1	2	3	4	5
Meer doen aan duurzaamheid betekent inleveren van rendement	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk dat een bank bij zijn beleggingsbeleid en kredietverstrekking rekening houdt met duurzame aspecten	1	2	3	4	5
Als ik mijn geld in duurzame financiële producten steek dan vermindert dit niet het probleem van milieuvervuiling	1	2	3	4	5
Ik vind het de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat banken maatschappelijk verantwoord opereren en investeren	1	2	3	4	5
Banken zijn niet verantwoordelijk voor wat de bedrijven die ze financieren met het geld doen	1	2	3	4	5

**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST!**