

Persbericht

Amsterdam, 21 november 2018

Vertrouwensmonitor Banken 2018 toont stabiel beeld

Het vertrouwen in banken toont een stabiel beeld. Hoewel het vertrouwen in de banksector dit jaar tijdelijk terugliep door nalatigheid bij het voorkomen van witwassen en ophef rond beloningen is het consumentenvertrouwen over de hele linie licht toegenomen. Dit blijkt uit de Vertrouwensmonitor Banken 2018 die het bureau Ipsos uitvoerde onder 12.000 consumenten. Op een schaal van 1 (zeer weinig vertrouwen) tot 5 (zeer veel vertrouwen) scoort de sector als geheel een 3,0 (vorig jaar 2,9). Dit is gemeten tot 1 oktober jl.

Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken: “De sector werkt hard aan het versterken van vertrouwen en aan het centraal stellen van het klantbelang. Dat zien we terug in de resultaten van de Vertrouwensmonitor, maar we zijn er nog niet. De gebeurtenissen dit jaar motiveren banken om het in alle opzichten nóg beter te doen.”

Banken doen sinds 2015 samen onderzoek naar consumentenvertrouwen en de kwaliteit van hun dienstverlening. Net als vorig jaar hebben jongeren (18-34 jaar) het meeste vertrouwen. Mensen van 50-64 jaar hebben het minste vertrouwen. Mannen hebben relatief minder vertrouwen in banken dan vrouwen. Ook het vertrouwen in de eigen bank stijgt. De score is op de schaal van 1-5 gemiddeld 3,3 (vorig jaar 3,2). Net als eerdere jaren is de score van het vertrouwen in de eigen bank hoger dan de sectorscore. Klanten van kleine banken hebben meer vertrouwen in de eigen bank dan klanten van grote banken.

Volgens de onafhankelijke Raad van Advies die adviseert over de Vertrouwensmonitor ‘moet de sector zich continu realiseren dat vertrouwen kwetsbaar is’. Hierbij is het volgens de Raad ook belangrijk dat de ‘veranderingen die banken de afgelopen jaren hebben doorgevoerd, blijvend doorwerken in de cultuur bij banken, op alle niveaus in de organisatie.’

Naast het oordeel van het publiek bevat de Vertrouwensmonitor Banken ook het oordeel van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over een aantal aspecten van de dienstverlening. De AFM kijkt daarbij naar aspecten die in haar ogen risico voor het belang van de klant met zich meebrengen en die extra aandacht vragen van de banken. De AFM verwacht extra stappen van banken op het omzetten of aanpassen van kredieten met beperkte aflossing. Als het gaat om doorlopende kredieten, spoort

Nederlandse Vereniging van Banken

De Nederlandse Vereniging van Banken behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bankensector. Banken zijn van belang voor iedereen. We zijn de verbindende schakel tussen de bankensector, politiek en stakeholders. Samen met deze partijen werken we proactief aan: een dienstbare, stabiele en competitieve bankensector.

de AFM banken aan om de risico-monitoring verder te verbeteren. Bij (semi)automatisch beleggen ziet de AFM ruimte voor verbetering in de uitvraag van de risicobereidheid van klant. Ook kunnen banken meer informatie inwinnen over de financiële positie van de klant. Daarnaast is de AFM van oordeel dat er nog te weinig aanbieders de risico-opslagen bij hypotheek automatisch aanpassen op de risicoklasse van de klant.

Verbeterkansen

De sector wil op basis van het onderzoek drie verbeterkansen oppakken voor komend jaar. Ten eerste gaan banken hun dienstverlening rondom (consumptieve) kredieten verder verbeteren. Bijzondere inzet geldt voor de doorlopende kredieten: kredieten zonder einddatum. Het is aan de afzonderlijke banken hoe zij dit doen. Banken die (semi)automatisch vermogensbeheer aanbieden (waarbij klanten niet te maken hebben met een fysieke vermogensbeheerder), nemen komend jaar deze processen extra onder de loep en verbeteren ze waar nodig. Verder gaan banken hun maatschappelijke ambities beter zichtbaar maken, bijvoorbeeld hun bijdrage aan een leefbare en duurzame samenleving en de zorg voor financieel veilig ouder worden.

Toekomst

Het is het vierde achtereenvolgende jaar dat de Vertrouwensmonitor verschijnt. Ook na de afgesproken vijf jaar wil de bankensector hiermee doorgaan. Vanaf 2020 zal de nadruk nog meer liggen op wat klanten van banken verwachten, naast wat zij van de dienstverlening van banken nu vinden. Daarnaast bestaat het voornemen halfjaarlijks over het vertrouwen te rapporteren.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Bart van Leeuwen
Hoofd Communicatie
Nederlandse Vereniging van Banken

+ 31 20 55 02 869
+ 31 6 55 72 06 97
leeuwen@nvb.nl

Nederlandse Vereniging van Banken

De Nederlandse Vereniging van Banken behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bankensector. Banken zijn van belang voor iedereen. We zijn de verbindende schakel tussen de bankensector, politiek en stakeholders. Samen met deze partijen werken we proactief aan: een dienstbare, stabiele en competitieve bankensector.