

**22 oktober
2014**



Onderzoek:

**“Klantvriendelijkheid
Banken”**

<http://opiniepanel.eenvandaag.nl>

Over het EenVandaag Opiniepanel

Het EenVandaag Opiniepanel bestaat uit ruim 40.000 mensen. Zij beantwoorden vragenlijsten op basis van een online onderzoek. De uitslag van de peilingen onder het EenVandaag Opiniepanel zijn na weging representatief voor zes variabelen, namelijk leeftijd, geslacht, opleiding, burgerlijke staat, spreiding over het land en politieke voorkeur gemeten naar de Tweede Kamerverkiezingen van 2012. Panelleden krijgen ongeveer één keer per week een uitnodiging om aan een peiling mee te doen. Op de meeste onderzoeken respondeert 50 tot 70 procent van de panelleden.

Klantvriendelijkheid Banken 2014

22 oktober 2014

Over dit onderzoek

Aan het onderzoek deden 21.345 leden van het EenVandaag Opiniepanel mee. Het onderzoek vond plaats van 27 mei tot en met 30 mei 2014. Het onderzoek is na weging representatief voor zes variabelen: geslacht, leeftijd, spreiding over het land, burgerlijke staat, opleiding en stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2012.

Het EenVandaag Opiniepanel bestaat uit 40.000 mensen. Zij beantwoorden vragenlijsten op basis van een online onderzoek. Op de meeste onderzoeken respondeert 50 tot 70 procent van de panelleden.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onderzoeker Petra Klapwijk:
Petra.klapwijk@eenvandaag.nl

Samenvatting

Dienstverlening banken niet verbeterd volgens klanten

De klantvriendelijkheid van banken laat nog steeds te wensen over. Dit blijkt uit onderzoek van EenVandaag onder ruim 21.000 mensen.

Sinds de bankencrisis zijn er verschillende regels ingevoerd om te voorkomen dat banken te grote risico's nemen en om te zorgen dat de klanten beter beschermd zijn tegen deze risico's. Het belang van de klant zou daardoor meer centraal moeten staan dan de winst van de bank. De deelnemers aan het onderzoek vinden de dienstverlening echter niet verbeterd. Volgens iets meer dan de helft is die in de afgelopen twee jaar ongeveer hetzelfde gebleven (55 procent) en volgens 29 procent is de klantvriendelijkheid zelfs verslechterd. Niet meer dan 8 procent ervaart een verbetering in de dienstverlening van zijn bank.

Vertrouwen in banken licht gestegen

Het vertrouwen in banken in het algemeen is licht gestegen. Al jaren schommelt het vertrouwen rond de 25 tot 30 procent, zo blijkt uit eerder onderzoek van EenVandaag. In het huidige onderzoek is dit gestegen tot 33 procent. De banken die het hoogste scores in termen van vertrouwen zijn Rabobank (22 procent) en ING Bank (15 procent).

Nieuwe maatregelen

Vanaf 1 januari 2015 komen er extra maatregelen om te zorgen dat bankmedewerkers meer integer te werk gaan. Zo wordt er een tuchtrecht voor bankmedewerkers ingevoerd. 79 Procent vindt dit een goed plan. Minister Dijsselbloem wil de bankierseed uitbreiden van alleen de top van de bank naar alle bankmedewerkers. Ook deze maatregel kan rekenen op steun: driekwart (76 procent) is hier voor.

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) wil komen tot gedragsregels voor bankmedewerkers. Slechts 31 procent van de ondervraagden verwacht dat het invoeren zulke regels ervoor gaat zorgen dat de belangen van de klanten meer centraal komen te staan. De helft (48 procent) denkt dat deze regels weinig effect zullen hebben.

Het algemeen vertrouwen in banken

Hier volgen een aantal vragen die peilen wat het algemeen vertrouwen is in banken.

Hoeveel vertrouwen heeft u in banken in het algemeen?

Heel veel vertrouwen	2%
Redelijk veel vertrouwen	31%
Niet zo veel vertrouwen	43%
Helemaal geen vertrouwen	21%
Weet niet / geen mening:	2%

Welke van onderstaande banken in Nederland vindt u het meest betrouwbaar?

Rabobank	22%
ING Bank	15%
ABN Amro Bank	8%
Triodos Bank	8%
Andere Bank	7%
ASN Bank	6%
SNS Bank	1%
Van Lanschot Bank	1%
Binck Bank	0%
Staalbankiers	0%
weet niet / geen mening	30%

Klantvriendelijkheid van banken

Er volgen nu een aantal vragen over de klantvriendelijkheid van banken.

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van uw bank in het algemeen?

Heel klantvriendelijk	21%
Redelijk klantvriendelijk	53%
Niet zo klantvriendelijk	13%
Helemaal niet klantvriendelijk	7%
Weet niet / geen mening	5%

Sinds het begin van de bankencrisis (2008) zijn er verschillende regels gekomen om te voorkomen dat banken te grote risico's nemen en om te zorgen dat de klanten beter

beschermd zijn tegen deze risico's.

Is de dienstverlening aan klanten bij uw bank de afgelopen twee jaar wat u betreft beter of slechter geworden, of ongeveer hetzelfde gebleven?

Beter	8%
Ongeveer hetzelfde	55%
Slechter	29%
Weet niet / geen mening	9%

Nieuwe maatregelen

Er volgen nu een aantal vragen over de voorgestelde maatregelen voor banken en hun personeel.

Heeft u in de afgelopen twee jaar bij uw bank te maken gehad met een financieel product waarbij u de indruk had dat dit vooral tot doel had om de winst van de bank te verhogen en dat nauwelijks voordeel voor de klant zou bieden?

Ja, zeker	12%
Ja, mogelijk	13%
Nee	64%
Weet niet	11%

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) wil komen tot gedragsregels. Vanaf 1 januari 2015 komen er extra maatregelen om te zorgen dat bankmedewerkers meer integer te werk gaan en de belangen van hun klanten meer centraal stellen. Doel is om het vertrouwen te herstellen en de risico's te beperken. De bankierseed was tot nu toe alleen verplicht voor de top. Minister Dijsselbloem wil nu alle medewerkers de eed laten afleggen.

Vindt u het een goed of een slecht plan om alle bankmedewerkers de bankierseed te laten afleggen?

Goed plan	76%
Slecht plan	9%
Weet niet / geen mening	15%

Er wordt een tuchtrecht voor bankmedewerkers ingevoerd. Door het tuchtrecht kunnen bankmedewerkers bij wangedrag geschorst worden of zelfs uit hun beroep worden gezet. Hun namen worden niet openbaar gemaakt. De bankensector zal zelf het toezicht

organiseren.

Vindt u het een goed of een slecht plan om zo'n tuchtrecht voor bankmedewerkers in te voeren?

Goed plan	79%
Slecht plan	12%
Weet niet / geen mening	9%

De NVB wil een statuut opstellen waarin staat wat burgers van hun bank mogen verwachten. De NVB roept in april en mei alle Nederlanders op om hier over mee te denken. De NVB zal het commentaar 'heel serieus bekijken' en in de zomer wordt een definitief statuut vastgesteld.

Verwacht u dat het invoeren van deze gedragsregels voor bankiers er voor gaat zorgen dat de belangen van de klanten meer centraal komen te staan?

Ja	31%
Nee	48%
Weet niet / geen mening	21%

De Stichting Kredietverdriet lanceerde in mei een digitale schandpaal voor bankiers. Op de website www.bankenboeven.nl kunnen bezoekers hun positieve en negatieve ervaringen met bankiers kwijt, voorzien van naam en foto.

Vindt u het een goed of een slecht plan dat er een dergelijk online meldpunt komt?

Een goed plan	61%
Een slecht plan	22%
Weet niet / geen mening	16%