



Persbericht

Amsterdam, 1 november 2019

Onderzoek Tuchtrect Banken

VEEL ANIMO VOOR MELDEN GEDRAGSOVERTREDINGEN BANKIERS

Nederlanders vinden het melden van gedragsovertredingen belangrijk uit solidariteit met anderen. Bijna de helft van de Nederlanders, 44%, zou een melding doen bij Tuchtrect Banken wanneer zij vermoeden dat een bankmedewerker de bankierseed heeft overtreden.

Consumenten zouden een melding over een bankmedewerker indienen bij Tuchtrect Banken als dat voorkomt dat anderen overkomt wat hen gebeurde als klant. Dit noemen zij als de belangrijkste reden om zaken te melden bij Tuchtrect Banken.

Als tweede reden vinden Nederlanders het belangrijk dat bankmedewerkers worden aangesproken op hun gedrag. Als derde komt 'mijn gelijk willen halen' als reden voor een melding.

Mensen die zeggen geen melding te zullen doen, geven als belangrijkste reden aan dat klanten zelf ook een verantwoordelijkheid hebben voor hun financiële beslissingen. Een andere, vaak genoemde reden is dat melden geen zin zou hebben.

Dat blijkt uit consumentenonderzoek in opdracht van Tuchtrect Banken, de stichting die in Nederland toeziet op de naleving van de bankierseed voor bankmedewerkers.

Bankmedewerkers gezien als betrouwbaar en deskundig

Nederlanders zijn gemiddeld positief over de dienstverlening door bankmedewerkers. Bijna de helft van de respondenten acht hen betrouwbaar en deskundig.

Respondenten zijn over het algemeen ook positief over de advisering die zij kregen van bankmedewerkers. Er wordt goed geluisterd, de gevolgen van keuzes worden goed in kaart gebracht, de mogelijkheden worden helder geschetst. Ook is men in meerderheid tevreden over de voor- en nadelen van geschetste opties en vinden klanten dat de adviezen goed zijn afgestemd op hun persoonlijke situatie.

Verminderd vertrouwen in banken leidt niet tot minder vertrouwen in tuchtrecht

Om het onderzoek in de juiste context te kunnen plaatsen, vroeg het door Tuchtrect Banken ingeschakelde onderzoeksbureau consumenten ook naar hun mening over banken in het algemeen.

Bijna de helft van de Nederlanders – 49% – vindt banken over het algemeen niet betrouwbaar. Een ruime meerderheid van Nederlanders (70%) is sinds de Kredietcrisis negatiever gaan denken over banken. Daarnaast merkt een meerderheid van Nederlanders, 57%, zelf niet dat banken betrouwbaarder zijn geworden. Bijna de helft merkt niet dat banken hun werkwijze hebben aangepast sinds de Kredietcrisis. Ongeveer een derde van de ondervraagden merkt hierin wel verbetering.

Een belangrijke oorzaak is de Kredietcrisis, die nog altijd nadreunt. Een meerderheid van Nederlanders vindt ook dat banken niet betrouwbaarder zijn geworden in de afgelopen twee jaar.

Grote verschillen in vertrouwen door verwachtingen

Van de mensen die geen uitgesproken verwachtingen hadden van banken, is 56% negatiever gaan denken. Van de respondenten die sowieso lage verwachtingen hadden van banken, is 85% negatiever gaan denken door de Kredietcrisis.

Mensen die al lage verwachtingen hebben van de betrouwbaarheid van banken, zijn ook negatiever over de dienstverlening. Waar van het totaal aantal ondervraagde mensen 57% vindt dat banken niet betrouwbaarder zijn geworden de afgelopen twee jaar, is dat onder mensen die sowieso weinig verwachtingen hebben van die betrouwbaarheid flink hoger: ruim 85%. Van de mensen die banken al betrouwbaar vonden, vindt 32% dat banken niet betrouwbaarder zijn geworden.

Mensen die lage verwachtingen hebben van de betrouwbaarheid van banken zijn sneller geneigd melding te maken bij Tuchtrect Banken wanneer zij denken dat een bankmedewerker de bankierseed overtreden heeft: 48%. Mensen die banken wel vertrouwen, zijn daartoe iets minder geneigd: 40%.

De percentages liggen hoger wanneer het gaat om de verwachtingen van de betrouwbaarheid van bankmedewerkers. Meer dan de helft van de Nederlanders (52%) die bankmedewerkers niet zo vertrouwen, geeft aan melding te zullen doen van een vermoede overtreding. Mensen die bankmedewerkers wel vertrouwen, zijn daartoe minder snel geneigd: 44%.

Over Tuchtrect Banken

Tuchtrect Banken is verantwoordelijk voor de uitvoering van het tuchtrecht in de bankensector, als onderdeel van de wettelijk verankerde bankierseed. Consumenten en organisaties kunnen een vermoedelijke overtreding van de tuchtregeles melden bij Tuchtrect Banken. Na vooronderzoek kunnen aanklagers van Tuchtrect Banken de zaak voor de onafhankelijke Tuchtcommissie brengen.

De Tuchtcommissie kan sancties opleggen variërend van een berisping tot een tijdelijk beroepsverbod. De namen van bankmedewerkers aan wie een sanctie is

opgelegd worden tijdelijk opgenomen in een register dat inzichtelijk is voor bij Tuchtrect Banken aangesloten banken.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie: voor vragen over uitspraken kunt u terecht bij Kaj Leers, woordvoerder, te bereiken op 06-29022496 of pers@tuchtrectbanken.nl.