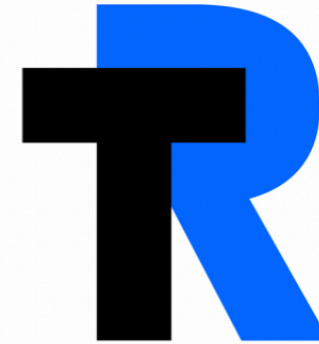


Overzicht resultaten consumentenonderzoek 2019

*Uitgevoerd door Citisens / Johnny Wonder
in opdracht van Tuchtrecth Banken*



**Tuchtrecth
Banken**

Onderzoeksverantwoording Citisens

Het onderzoek is uitgezet onder onder een deel van het Citisenspanel, een community met ruim 50.000 maatschappelijk betrokken Nederlanders.

Panelleden zijn via een email gevraagd mee te doen aan het onderzoek. Gedurende de looptijd van het onderzoek is één herinneringsmail uitgestuurd. Het veldwerk liep van 14 tot en met 26 mei 2019.

In totaal hebben 1.954 Nederlanders meegedaan aan het onderzoek. Op basis van wegingsfactoren gehanteerd door Citisens is bepaald dat de gerapporteerde uitkomsten representatief zijn, met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

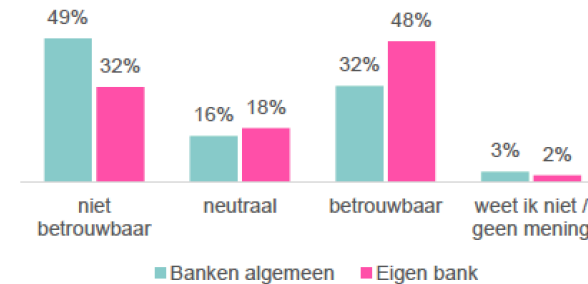
Banken (I)

Nederlanders zijn in het algemeen niet uitgesproken positief over banken. Bijna de helft (49%) geeft aan banken in het algemeen niet betrouwbaar te vinden. Over de eigen bank zijn Nederlanders positiever, bijna de helft (48%) vindt haar eigen bank wel betrouwbaar.

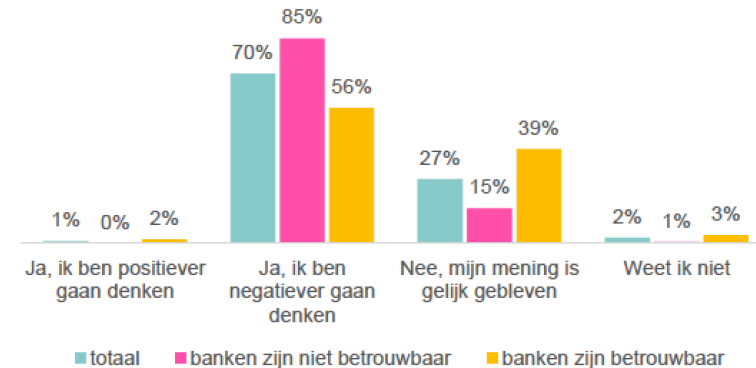
De financiële crisis heeft ervoor gezorgd dat een meerderheid van de Nederlanders negatiever is gaan denken over banken. In de analyse is ook gekeken of dit verschilt tussen de groep die aangeeft banken wel betrouwbaar te vinden en de groep die banken niet betrouwbaar vindt. Van de groep die banken betrouwbaar vindt is ruim de helft van negatiever gaan denken. Voor de groep die banken niet betrouwbaar vindt is dit zelfs 85%.

Hoe betrouwbaar vindt u banken in het algemeen?

Hoe betrouwbaar vindt u uw eigen bank?



Is uw mening over banken veranderd door de financiële crisis?



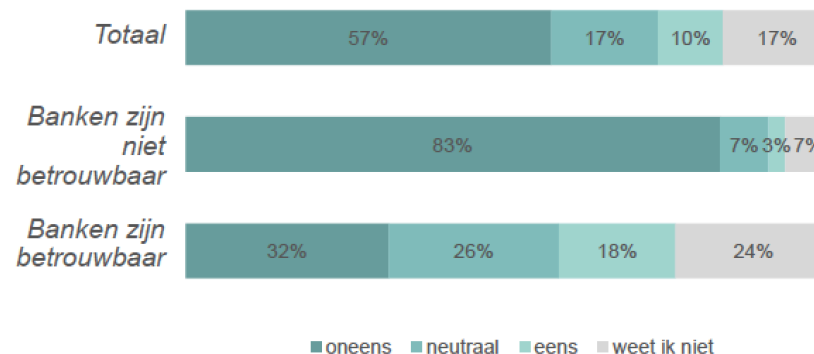
Banken (II)

Het sentiment dat Nederlanders negatiever zijn gaan denken over banken sinds de financiële crisis blijkt ook uit de vervolgvragen die gesteld zijn.

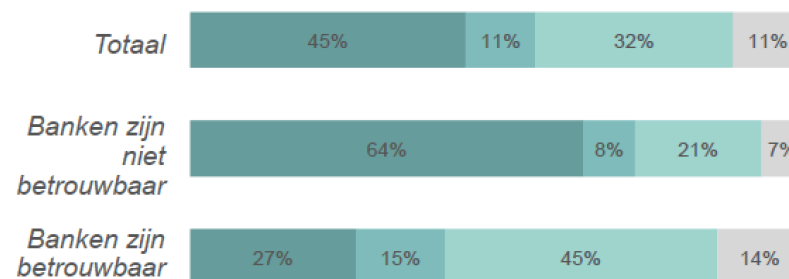
De meerderheid (57%) merkt niet dat banken de afgelopen twee jaar betrouwbaarder zijn geworden. Vooral de groep die aangeeft banken niet betrouwbaar te vinden is hierin uitgesproken: 83% geeft aan dit niet te merken.

Over de vraag of banken hun werkwijze hebben aangepast door de financiële crisis is onder Nederlanders minder consensus. Bijna de helft is het oneens met de stelling, en merkt dus niet dat de werkwijze is aangepast. Terwijl één derde aangeeft dat ze wel merken dat banken hun werkwijze hebben aangepast. Ook hier zien we weer een verschil tussen de groepen die banken wel of niet betrouwbaar vinden.

Ik merk dat banken de afgelopen twee jaar betrouwbaarder zijn geworden.



Ik merk dat banken hun werkwijze hebben aangepast door de financiële crisis.

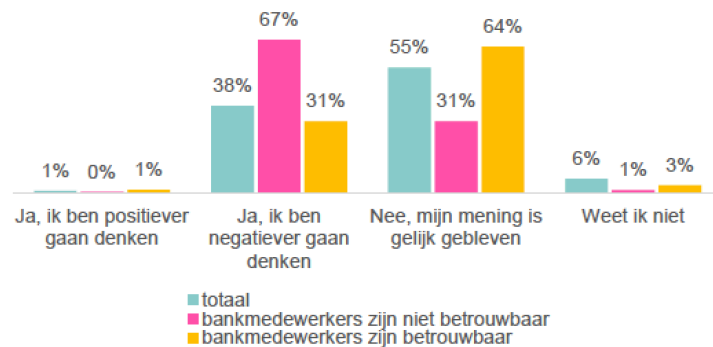


Bankmedewerkers

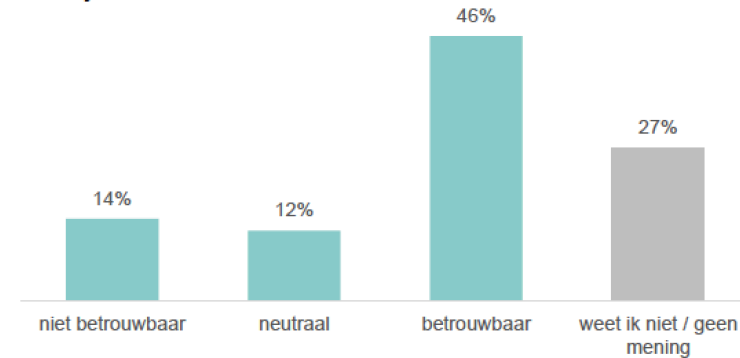
Bankmedewerkers worden door bijna de helft van de Nederlanders betrouwbaar (46%) en deskundig (47%) geacht. Een relatief grote groep geeft aan dat ze dit niet weten of hierover geen mening hebben (resp. 27% en 26%).

In de vervolgvraag of mensen van mening zijn veranderd sinds de financiële crisis komt hetzelfde beeld naar voren als bij de vraag over banken. Er zijn bijna geen Nederlanders die positiever zijn gaan denken. Nederlanders die bankmedewerkers niet betrouwbaar vinden zijn vaker negatief gaan denken dan Nederlanders die bankmedewerkers betrouwbaar vinden, hun mening is vaker gelijk gebleven.

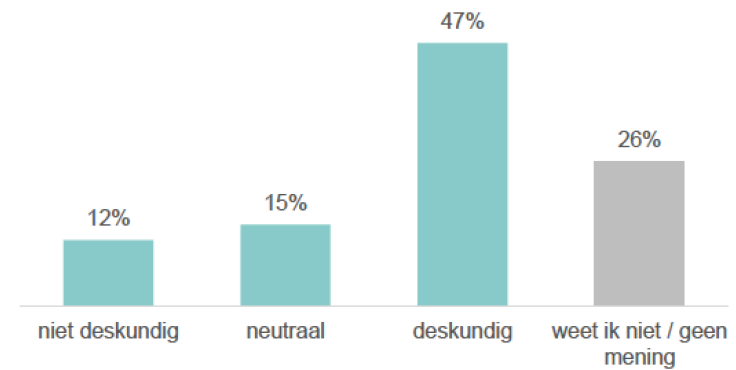
Is uw mening over bankmedewerkers veranderd door de financiële crisis?



Hoe betrouwbaar vindt u de medewerkers van uw bank / uw persoonlijk bankier?



Hoe deskundig vindt u de medewerker van uw bank / uw persoonlijk bankier?



Bankmedewerkers – gedrag (I)

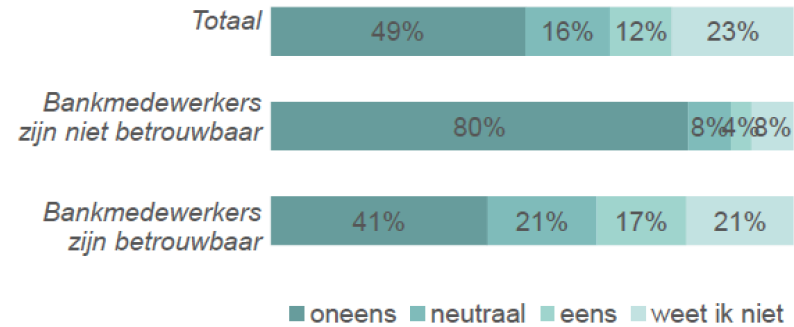
Het sentiment van Nederlanders ten opzichte van bankmedewerkers is vergelijkbaar met dat van banken in het algemeen.

De helft van de Nederlanders geeft aan niet te merken dat bankmedewerkers hebben geleerd van de financiële crisis. Van de Nederlanders die bankmedewerkers onbetrouwbaar vinden geeft zelfs 80% aan dat bankmedewerkers niets hebben geleerd van de financiële crisis.

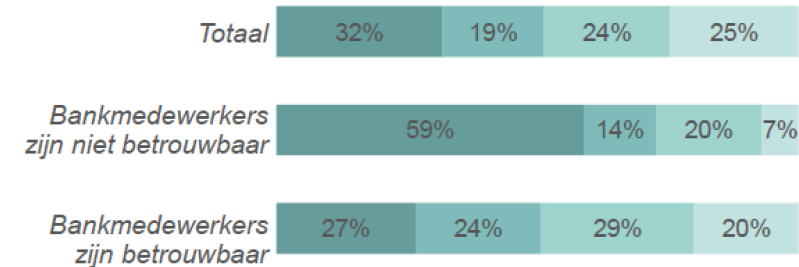
Dit beeld wordt bevestigd wanneer wordt doorgevraagd of Nederlanders in de afgelopen jaren op andere vlakken veranderingen hebben gemerkt bij bankmedewerkers (zie ook volgende pagina).

Opvallend is daarbij ook dat minder dan een derde van de Nederlanders ervan overtuigd is dat zij eerlijk worden geadviseerd door bankmedewerkers.

Ik merk dat bankmedewerkers geleerd hebben van de financiële crisis

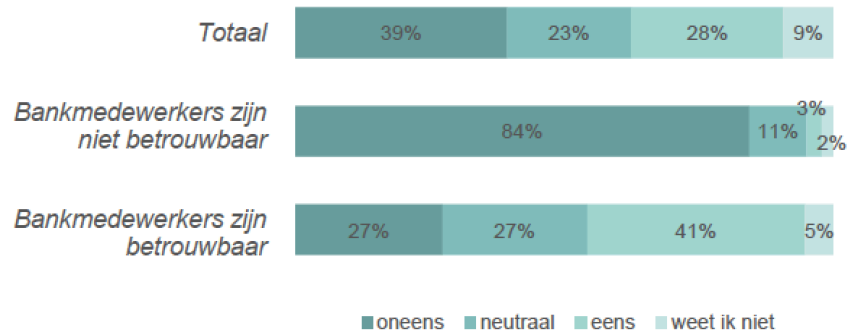


Ik merk dat bankmedewerkers in de afgelopen jaren anders zijn gaan werken

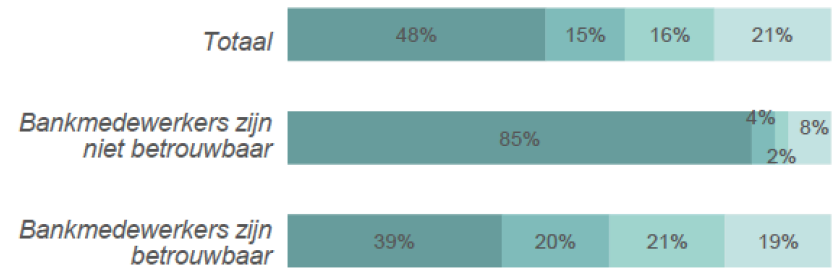


Bankmedewerkers – gedrag (II)

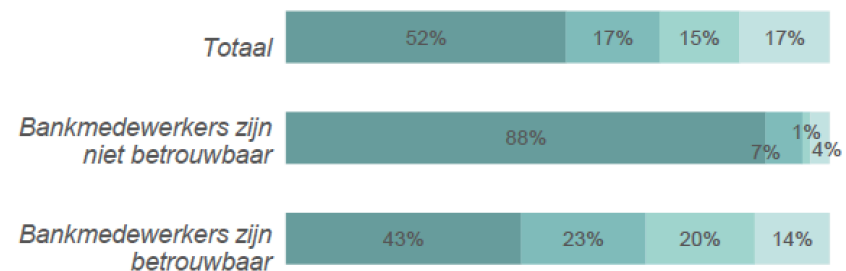
Ik ben ervan overtuigd dat bankmedewerkers mij eerlijk advies geven



Bankmedewerkers zijn zich in de afgelopen jaren beter bewust geworden van hun verantwoordelijkheid voor de samenleving



Bankmedewerkers zijn zich in de afgelopen jaren meer gaan richten op de belangen van hun klant



Melden van klachten (I)

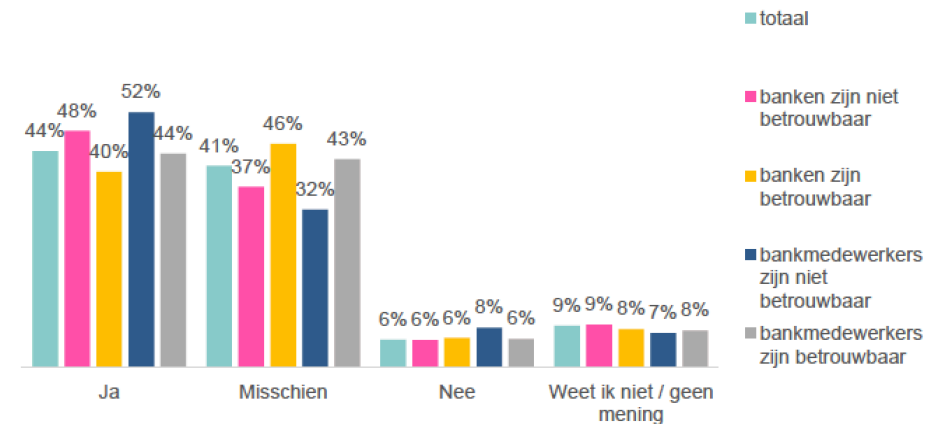
In het onderzoek is de hypothetische vraag gesteld wat Nederlanders zouden doen op het moment dat ze er achter komen dat ze niet eerlijk zijn geadviseerd door een bankmedewerker.

Iets minder dan de helft (44%) van de Nederlanders geeft aan dat zij dit zouden melden bij de Stichting Tuchtrect Banken.

Er is in de analyse gekeken of er verschillen zijn tussen groepen Nederlanders die banken in het algemeen niet betrouwbaar vinden en Nederlanders die banken over het algemeen wel betrouwbaar vinden. Hetzelfde is gedaan met de groep die bankmedewerkers niet betrouwbaar vinden en de groep die bankmedewerkers wel betrouwbaar vinden.

Opvallend is dat de groepen die banken en/of bankmedewerkers betrouwbaar vinden, minder geneigd zijn om een melding te doen bij de STB.

Stel, u komt erachter dat de hypotheek die u heeft afgesloten uw adviseur – of de instelling waarvoor hij/zij werkt – een financieel voordeel heeft opgeleverd, maar de hypotheek niet per sé de beste voor u persoonlijk was. Zou u dit melden bij de Stichting Tuchtrect Banken?



Melden van klachten (II)

Belangrijkste redenen voor Nederlanders om te melden wanneer ze vermoeden dat ze verkeerd zijn geadviseerd is om te voorkomen dat hetzelfde anderen overkomt en zodat de bank(medewerker) aangesproken wordt.

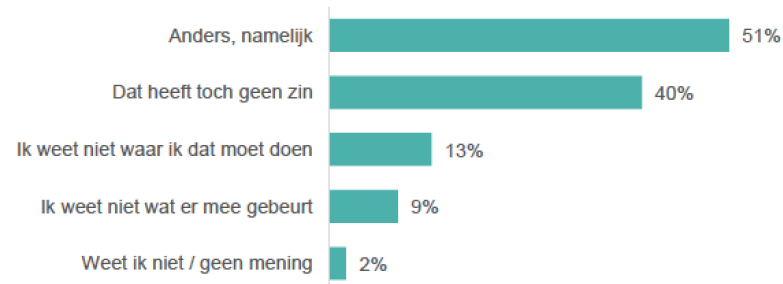
Bij de open antwoorden werd daarnaast vaak genoemd dat ze op deze manier een schadevergoeding of compensatie willen bewerkstelligen.

De groep die aangaf geen melding te doen is gevraagd waarom ze dat niet zouden doen. Daarbij is opvallend dat Nederlanders vaak de categorie 'Anders, namelijk' selecteerden. De meest genoemde reden die zij hierbij noemden zijn dat het *'de eigen verantwoordelijkheid is als het mis gaat'*. De groep vindt dat aangezien ze zelf bij het gesprek aanwezig zijn geweest, ze daar beter op hadden moeten letten. Dit past bij het beeld dat respondenten die banken betrouwbaar vinden, minder vaak een melding zouden doen (zij leggen waarschijnlijk de verantwoordelijkheid eerder bij zichzelf).

Met welke reden zou u dit melden? (n=1674)



Waarom zou u dit **niet** melden? (n=280)

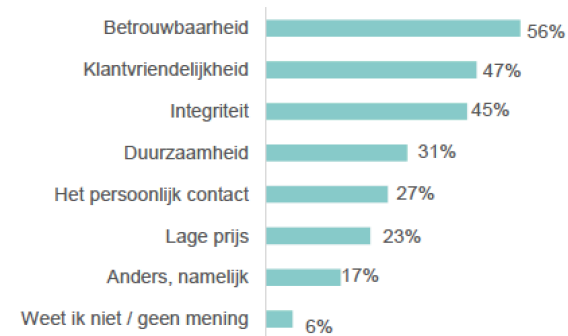


Keuze voor een bank

Nederlanders vinden vooral betrouwbaarheid, klantvriendelijkheid en integriteit belangrijk bij hun keuze voor een bank.

Nederlanders die de optie 'anders, namelijk' aankruisten gaven vaak aan al lang bij dezelfde bank te zitten en daar geen bewuste afweging voor gemaakt hebben.

Waar let u op bij de keuze voor uw bank?



Meerdere antwoorden mogelijk, gemiddeld aantal selecties 2,5.

Advisering

Nederlanders is gevraagd wat zij bij een adviesgesprek belangrijk vinden. Invullers konden van de vijf opties drie opties selecteren en in de door hen gewenste volgorde plaatsen.

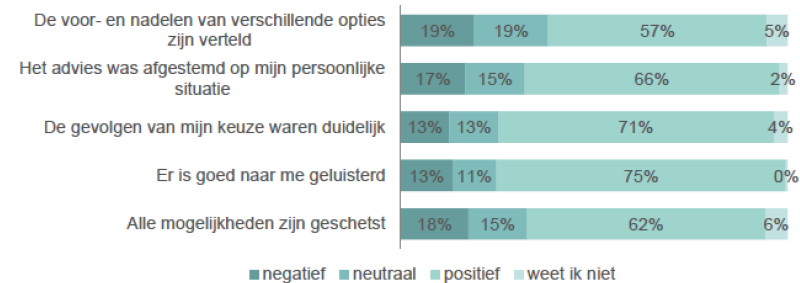
Het duidelijk maken van de voor- en nadelen wordt door Nederlanders het meest belangrijk gevonden. Daarnaast wordt het belangrijk gevonden dat het advies op de persoonlijke situatie is afgestemd en dat de gevolgen van de keuze duidelijk zijn.

Een kwart van de deelnemers heeft het afgelopen jaar contact een adviesgesprek gehad met een bankmedewerker. Nederlanders zijn over het algemeen tevreden over het laatste adviesgesprek dat zij bij een bank hadden. Zaken waar zij het meest positief over waren zijn 'er is goed naar me geluisterd' en 'de gevolgen van mijn keuze waren duidelijk'.

Over het schetsen van de voor- en nadelen zijn mensen op basis van hun laatste adviesgesprek het minst positief. Hier lijkt winst te behalen.

Opvallend is dat de optie 'dat er goed naar mij geluisterd wordt', niet vaak in de top 3 is geplaatst, maar door de Nederlanders die dit deden, wel het vaakst op nummer 1 staat. Met andere woorden: voor een kleinere groep is dit belangrijk, maar voor die groep is dit wel zeer belangrijk.

Als u terug denkt aan het laatste adviesgesprek bij uw bank, wat vond u dan van de volgende zaken? (n=482)



Wat vindt u belangrijk als u geadviseerd wordt door een bankmedewerker?



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het onderzoek is uitgezet onder een deel van het Citisenspanel, een community met ruim 50.000 maatschappelijk betrokken Nederlanders.

Panelleden zijn via een e-mailuitnodiging gevraagd mee te doen aan het onderzoek. Gedurende de looptijd van het onderzoek is één herinneringsmail uitgestuurd. Het veldwerk liep van 14 tot en met 26 mei 2019.

In totaal hebben 1.954 Nederlanders meegedaan aan het onderzoek. Op basis van hun postcodes heeft Citisens gekeken of dit een representatieve afspiegeling van Nederland is. De postcodes zijn gekoppeld aan het segmentatiemodel van Citisens. Op basis hiervan heeft een weging plaatsgevonden, waardoor de gerapporteerde uitkomsten hierop representatief zijn, met een betrouwbaarheid van 95% en foutmarge van 5%.

Als bijlage van deze rapportage wordt een integrale uitdraai van de gegeven open antwoorden meegestuurd.

UITGEVOERD DOOR CITISENS

Organisaties zoeken nieuwe vormen om het publiek directer te bevragen, te verbinden. Merk jij dat ook? Dat is wat Citisens biedt.

Wij organiseren betrokkenheid. Met een veelzijdig team staan we voor je klaar: ervaren onderzoekers, data-analisten en campagnespecialisten.

www.citisens.nl // [@citisens_nl](https://twitter.com/citisens_nl)

Citisens | door Necker van Naem
Goeman Borgesiuslaan 77
3515 ET Utrecht
T: 0343 820 380