

Vertrouwensmonitor Banken 2016

Op 3 oktober 2016 is de tweede Vertrouwensmonitor Banken gepresenteerd. Met dit onderzoek gaan banken de dialoog aan met consumenten, vertegenwoordigers van belangenorganisaties en toezichthouders over de particuliere dienstverlening van banken. Hoeveel vertrouwen hebben consumenten in banken in het algemeen en in hun eigen bank? Wat vinden zij van de dienstverlening van banken en in welke mate stellen banken het belang van de klant centraal? Naast de uitkomsten van een online survey presenteren banken wederom de individuele scores op de Klantbelang Dashboard modules van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), inclusief de door Betaalvereniging Nederland (BVN) ontwikkelde module over betaaldiensten.

Ook Centraal Beheer werkt hier aan mee. Met de uitkomsten van dit onderzoek zijn we naast onze eigen bevindingen nog beter in staat om te achterhalen op welke gebieden we het goed doen en waar we kunnen verbeteren. Hieronder vindt u de scores van Centraal Beheer in 2016, net als de scores van de sector. Aan de hand van de scores van vorig jaar en dit jaar hebben banken generieke verbeterkansen geformuleerd. Elke bank geeft zelf invulling aan die verbeterkansen door individuele verbeteracties. U kunt de verbeterkansen van dit jaar op de volgende pagina vinden. Daarnaast wordt aangegeven welke verbeteracties Centraal Beheer dit jaar gaat uitvoeren om invulling te geven aan de verbeterkansen.

		Score Centraal Beheer 2016	Sectorscore 2016	Sectorscore 2015
Vertrouwen & Beleving	Vertrouwen in banken*	2,8	2,8	2,8
	Vertrouwen in de eigen bank*	3,3	3,2	3,2
	Klantgericht*	3,3	3,3	3,3
	Transparant*	3,7	3,5	3,5
	Deskundig*	3,7	3,8	3,8
Product & Advies	Betalen***	-	4,7	4,4
	Sparen**	4,8	4,5	4,4
	Hypotheken**	3,9	3,8	3,3 ¹
	Lenen**	-	3	3,3
	Beleggen**	-	3,8	3,4 ²
	Informatieverstrekking**	-	4,0	-
Service & Gebruik	Online dienstverlening*	4,1	4,2	4,2
	Klantcontact*	3,6	3,6	3,6
	Klachtbehandeling*	3,3	3,3	3,2
	Internetbankieren****	-	99,75%	99,75%
	Mobiel bankieren****	-	99,79%	99,78%
	iDeal****	-	99,71%	99,49%

* Klantonderzoek door GfK (schaal 1 tot 5)

** Cijfers van de Klantbelang Dashboards van de AFM (schaal 1 tot 5)

*** Ontwikkeld door Betaalvereniging Nederland (BVN), in 2015 overlegd met AFM

**** Cijfers aangeleverd door BVN

- In 2015 rapporteerden we een 2,8, maar dat was inclusief het onderdeel 'betalingsachterstanden', dat dit jaar niet is meegenomen.
- In 2015 rapporteerden we een 3,3, maar dat was inclusief het onderdeel 'passendheid van de beleggingsportefeuille' dat dit jaar niet is meegenomen.

Verbeterkansen 2016

1. Banken maken expliciet hoe zij klanten met (mogelijke) betalingsachterstanden kunnen helpen. Daarnaast gaan banken samen met de klant op zoek naar passende oplossingen. Met een score van 3,0 maken klanten duidelijk dat hier nog een verdere verbetering vereist is. Banken denken goede stappen te hebben gezet als sector en willen dit, mede gezien het maatschappelijke belang, graag voortzetten. Banken verwachten dat dat in de resultaten van volgend jaar zichtbaar wordt.
2. Daarnaast is het van groot belang dat producten in het belang van de klant worden geadviseerd en daarom geven banken nadere invulling aan de wijze waarop zij het klantbelang centraal stellen bij consumptief krediet (lenen). Uit het onderzoek van GfK blijkt dat het adviseren van producten in het belang van de klant de tweede belangrijkste voorspeller van vertrouwen is. Klanten geven met een 3,2 aan dat banken nog meer aandacht moeten geven aan het adviseren van producten in het belang van de klant. Tegelijkertijd is de score van banken op het gebied van lenen gedaald van een 3,3 naar een 3,0 in de Klantbelang Dashboardmodule van de AFM, waardoor deze producten meer focus moeten en zullen krijgen.

Dit is wat Centraal Beheer dit jaar zal doen met betrekking tot bovenstaande verbeterkansen:

Verbeteracties Centraal Beheer

1. Wij helpen klanten met betalingsachterstanden

Het komend jaar gaat Centraal Beheer door op de ingeslagen weg bij klanten met betalingsachterstanden.

- Wij nemen direct na het ontstaan van een betalingsachterstand persoonlijk contact op met de klant om het probleem te achterhalen in plaats van te sturen op het 'moeten betalen'. We zoeken samen met de klant naar een persoonlijke oplossing. De klant heeft gedurende het hele traject een vaste behandelaar die zijn persoonlijke situatie kent.
- We gaan actief communiceren over onze dienstverlening bij betalingsproblemen naar klanten. Door daarover open en eerlijk te zijn, hopen we meer vertrouwen van de klant te krijgen. Wij verwachten dat klanten met betalingsproblemen daardoor minder een drempel ervaren om vroegtijdig contact met ons op te nemen. We communiceren zowel on- als offline.

2. Klantbelang Centraal bij consumptief krediet

Centraal Beheer biedt geen consumptief krediet (leningen) aan en dus formuleren wij op dit punt geen specifiek verbeteridee.

Download [hier](#) het volledige rapport van de Vertrouwensmonitor Banken 2016.