

# Open en eerlijk

---

Dit nummer van Bank | Wereld gaat over vertrouwen. Ongeveer tegelijk met het uitkomen van de derde Vertrouwensmonitor Banken kijken we terug op tweeënhalf jaar tuchtrecht banken. Die zaken staan niet los van elkaar. Sinds 2014 leggen alle bankmedewerkers in ons land de bankierseed af, gekoppeld aan tuchtrecht bij overtreding. De sector toont hiermee zelfreinigend vermogen. De eerste uitspraken van de Tuchtcommissie liegen er niet om, getuige het beroepsverbod dat in enkele gevallen is opgelegd. Voor nu en in de toekomst blijft voor iedereen in de bankensector gelden: laat je zien, wees aanspreekbaar, leg uit wat je doet, stel je kwetsbaar op, sta open voor feedback, bespreek dilemma's, geef fouten toe en herstel ze. Wees open en eerlijk. Dat is de weg naar herstel van vertrouwen.

De Vertrouwensmonitor Banken laat dat ook zien. Consumenten geven banken een voldoende als het gaat om het zijn van open en eerlijk. Tegelijk heeft 'eerlijk zijn' voor consumenten de hoogste prioriteit als het gaat om de kansen voor banken om hun reputatie te verbeteren.

Het algemene vertrouwen in de sector neemt licht toe, van 2,8 naar 2,9 op een schaal van 5 punten. Het vertrouwen in de eigen bank ligt traditioneel iets hoger en bleef deze keer gelijk (3,2). Klanten geven hun bank een betere score op deskundigheid, terwijl zij transparantie en klantgerichtheid blijvend positief beoordelen.

Ik ben blij met deze positieve tendensen, maar er blijft vooralsnog veel werk aan de winkel. Met name op het gebied van openheid kunnen we nóg beter. Consumenten zijn mondige burgers die precies willen weten wat er met hun spaargeld gebeurt en volledige transparantie verwachten over hun bankzaken, zo bleek tijdens panelgesprekken voor de Vertrouwensmonitor. Ook tijdens het symposium dat wij organiseerden op 9 november jl. kregen wij nuttige feedback van klanten van banken waarmee wij ons voordeel zullen doen.

Het is een spannend moment voor banken en hun klanten: het nieuwe kabinet is zojuist aangetreden met nieuwe en ambitieuze beleidsvoorstellen voor onder andere het klimaat, de woningmarkt en de fiscaliteit. Een nieuwe minister en staatssecretaris van Financiën, respectievelijk Wopke Hoekstra en Menno Snel, zijn aangetreden en zullen de komende jaren hun stempel drukken op de financiële sector.

Met elkaar – overheid, toezichthouders en banken – moeten we ervoor zorgen dat het vertrouwen verder herstelt. Daarbij zijn wij vooral zelf aan zet.

---

## Column

### Chris Buijink

Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

 @chrisbuijink

---

