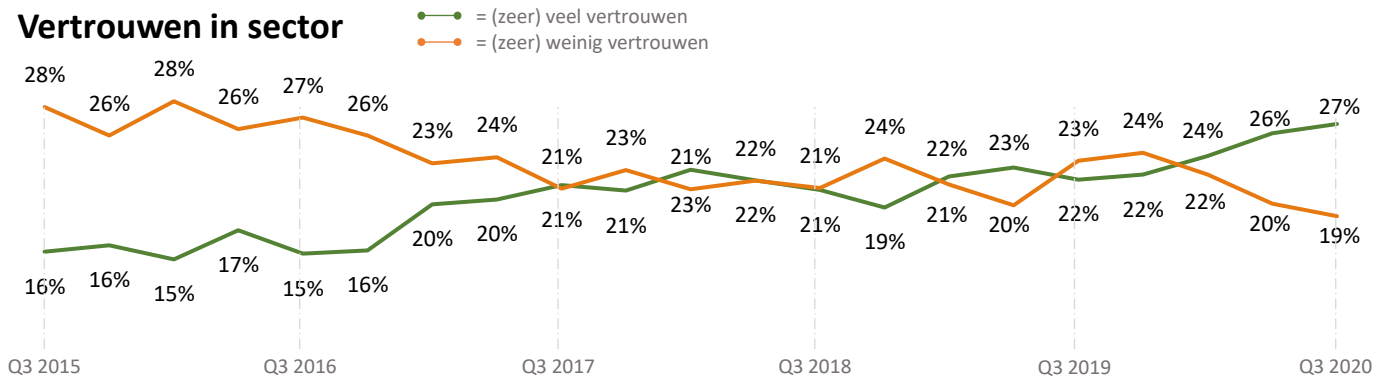


Het vertrouwen van Nederlanders in de banksector en in de eigen bank is stabiel gebleven op respectievelijk een 3,0 en 3,3. Wel zien we in Q2 en Q3 2020 een lichte toename. Deze positieve trendbreuk is ook duidelijk terug te zien in de grafiek hieronder.



Stabiel Sign. daling Sign. stijging

Vertrouwen in sector



Hoe wordt het vertrouwen beïnvloed?

Dit jaar zijn twee nieuwe aspecten aan de meting toegevoegd: maatschappelijk betrokken en (omgang met) privacy.



3,4 =

Klantgerichtheid



3,4

Maatschappelijk betrokken



3,6 ▲

Transparant



3,6

Privacy



3,8 =

Deskundigheid

Service & Gebruik

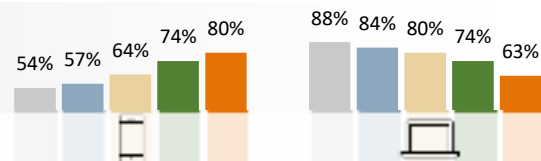
2016 2017 2018 2019 2020

4,4 = Online dienstverlening



91%

Gebruikt mobiel en/of internetbankieren



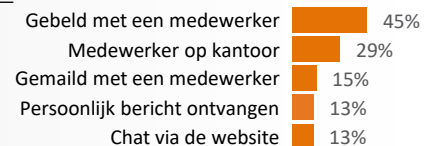
4,1 ▼ Klantcontact



19%

Heeft contact gehad met hun bank

Top 5



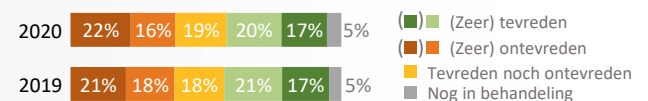
3,1 = Klachtbehandeling



2%

Heeft een klacht ingediend

Tevredenheid over wijze waarop klacht is opgelost



Beschikbaarheid

99,88%
Internetbankieren

99,82%
Mobiel bankieren

99,90%
iDEAL