

Gedragkaart Financiële Sector

Welk concreet gedrag past bij de gewenste cultuur in de financiële sector?

Betrouwbaar

- Wij vertellen onze klanten wat wij zien als hun langetermijnbelang waarop ons advies is gebaseerd.
- Wij geven onze fouten toe en helpen klanten met het oplossen van de gevolgen.
- Wij zeggen onze klanten welke informatie we hen tijdens ons gesprek geven en waarom.
- Wij vertellen klanten open vanuit welke overwegingen en belangen we tot ons advies komen.
- Wij vertellen klanten welke informatie we van en over hen verzamelen en waarom.
- Wij vertellen onze klanten wat ze van ons mogen verwachten.

'Het is makkelijk om alleen het belang van de klant te benadrukken, maar eerlijker om alle belangen te benoemen die meespelen.'

Integer

Frans Geraedts, integriteitstrainer, inleider bij de waarde Integer

'Integer zijn betekent: als persoon en als organisatie er op ingericht zijn het moreel juiste te doen.'

- Wij spreken het uit als we in ons werk een ander waardeoordeel hebben dan een collega.
- Wij plannen tijd en ruimte in om ethische dilemma's in ons werk met collega's te bespreken.
- Wij nemen feedback van klanten serieus en schuiven hierbij nooit verantwoordelijkheden af op collega's.
- Ik spreek vanuit de ik-vorm en verschuil mij niet achter het bedrijf of anderen.
- Wij maken naar onszelf en collega's helder wat onze afwegingen zijn als we overwegen iemand te ontslaan.

'Leidinggevenden moeten het goede voorbeeld geven door zelf over hun eigen dilemma's te beginnen.'

'Alleen als je bespreekt hoe waardeoordelen tussen collega's verschillen, kan je bepalen wat je als bedrijf als integer beschouwt.'

Willemijn Verloop, sociaal ondernemer, inleider bij de waarde Betrokken

'Realiseer je dat geld een middel is en niet het doel. Dat doel moet zijn: maatschappelijke winst.'

- Wij tonen onze interesse in de persoon die tegenover ons zit en beschouwen mensen nooit alleen als 'klant'.
- Wij stellen klanten open en onbevooroordeelde vragen en beginnen het gesprek niet vanuit onze oplossingen.
- Wij luisteren dagelijks naar wat onze klanten belangrijk vinden, bijvoorbeeld door sociale media te volgen.
- Wij vragen geregeld wat onze collega's bezighoudt, zowel in werk als privé.
- Wij toetsen in een gesprek of we de ander goed hebben begrepen.
- Wij doen mee aan bijeenkomsten – intern en extern – die de wereld beter maken.
- Wij verspillen zo min mogelijk.
- Wij vieren behaalde successen met elkaar.

'In een gezamenlijke weekstart kan je bespreken wat iemand bezig houdt en of hij lekker in z'n vel zit.'

'Vragen stellen betekent dat je geïnteresseerd bent in de ander en niet alleen maar producten wilt verkopen.'

Michiel Muller, ondernemer, inleider bij de waarde Ambitieuus

'Kies de omgeving, de ambiance die bij je past. Iedereen heeft zo veel talenten. Gebruik ze!'

Ambitieuus

- Wij bespreken in teamverband elke twee weken de kwaliteit van ons werk en kijken wat er beter kan.
- Wij vragen collega's geregeld om feedback op ons eigen gedrag.
- Wij maken voor teams onderling zichtbaar hoe ze presteren op waarden en cultuur.
- Wij spreken onze ambities hardop uit om te zien wie deze samen met ons wil realiseren.
- Wij bezoeken maandelijks een ander bedrijf om inspiratie op te doen voor goede ideeën en hiervoor partners te vinden.
- Wij nodigen buitenstaanders uit en vragen ze ideeën met ons te delen.
- Wij vragen onze klanten naar hun dromen.
- Wij gaan een tijdje buiten de financiële sector werken om met een frisse blik naar de sector te kunnen kijken.

'Het helpt om letterlijk deuren open te zetten voor de buitenwereld.'

'Ambitie is niet "Wij volgen" maar "Wij bepalen de nieuwste ontwikkelingen".'

Egon Hoppe, Kolonel Marechaussee, inleider bij de waarde Dienstbaar

'Met producten zoals hypotheek en leningen zijn jullie de directe link naar het levensgeluk van mensen.'

Dienstbaar

- Wij helpen klanten persoonlijk verder of dragen de klant zorgvuldig over aan een collega.
- Wij vragen na contact met klanten hoe ze het gesprek hebben ervaren.
- Wij houden onze klanten op de hoogte van wat we voor ze aan het doen zijn.
- Wij vragen onze klanten zowel naar hun korte als hun langetermijnbelang om beide te kunnen dienen.
- Wij vragen elkaar bij elk nieuw idee wat het effect op onze klanten zal zijn om te bepalen of zij ermee gediend zijn.
- Wij bespreken regelmatig met directe collega's hoe ons werk bijdraagt aan de service aan de klant.

'Voor de klant ben jij het hele bedrijf.'

'Dienstbaarheid is doorvragen naar achterliggende wensen en je hier niet te snel van af willen maken.'

Deze Gedragkaart beschrijft het gedrag dat past bij de gewenste cultuur in de financiële sector. Het gedrag is een uitwerking van de waarden en werkhoudingen van de Cultuurkaart Financiële sector op de andere kant van deze kaart.

De kaart is het resultaat van vijf bijeenkomsten tussen september 2014 en februari 2015 waarin jonge mensen (tot 35 jaar) in wisselende

samenstelling hebben nagedacht en gediscussieerd over gewenst gedrag.

De bijeenkomsten zijn een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de Duisenberg school of finance, De Nieuwe Poort en De Argumentenfabriek. Wij danken alle deelnemers aan de bijeenkomsten voor hun denkwerk.