

Cultuurkaart Financiële Sector

Wat zijn voor toekomstige leiders in de financiële sector de waarden van de gewenste cultuur en welke werkhoudingen horen hierbij?

Betrouwbaar

Wij staan voor betrouwbaarheid en stabiliteit

- Wij zijn eerlijk, spreken klare taal en doen wat we beloven.
- Wij zorgen dat onze klanten en zakenpartners onze producten en diensten kunnen begrijpen.
- Wij richten ons op langetermijnbelangen van onze klanten, de samenleving en onszelf.

'Wij mogen nooit een verborgen agenda hebben.'

'Ik vind dat we alleen risico's mogen nemen die we zelf snappen.'

'Ik zeg wat ik denk en ik doe wat ik zeg.'

'Mijn familie durven vertellen waar ik mee bezig ben, daar gaat het om.'

Wij zijn integer en onafhankelijk

- Wij toetsen beslissingen aan onze expliciete waarden en normen en aan ons persoonlijke morele kompas.
- Wij toetsen onze waarden en normen aan de heersende waarden en normen in de samenleving.
- Wij verkopen alleen producten en diensten die we begrijpen en die we ook aan onze familie zouden verkopen.
- Wij willen verantwoordelijk worden gehouden voor ons handelen, zowel intern als extern.
- Wij spreken elkaar aan op (on)ethisch gedrag.

'Ik wil mezelf in de spiegel kunnen aankijken.'

'Het is pas goed als we bij DWDD kunnen uitleggen waarom we doen wat we doen.'

'Ik let scherp op of ik een goed gevoel heb bij het werk dat ik doe.'

Betrokken

Wij zijn doordrongen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Wij zijn ons bewust van de gevolgen van ons handelen voor de klant, de samenleving en de wereld.
- Wij willen bijdragen aan een duurzamere wereld en houden het belang van komende generaties voor ogen.
- Wij zijn open, empathisch en geïnteresseerd en luisteren naar onze omgeving, zowel intern als extern.
- Wij hebben een duurzame relatie met onze klanten, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.
- Wij wegen in onze beslissingen de belangen van alle belanghebbenden mee.
- Wij leggen persoonlijk rekenschap af over onze beslissingen.

'Ik vind dat we écht moeten gaan luisteren.'

'Ik wil dat we ons ten volste gaan inzetten voor de ander.'

'We moeten efficiënt werken om zo verspilling te vermijden.'

'We moeten op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen.'

'Ik vind het fijn dat we de lat hoog leggen.'

Ambitius

Wij willen onszelf elke dag verbeteren

- Wij zoeken proactief naar mogelijkheden om doelen van onze klanten te helpen realiseren.
- Wij verbeteren voortdurend onze vakbekwaamheid.
- Wij innoveren onze producten en diensten om aan te sluiten bij de nieuwe behoeften van onze klanten.
- Wij bouwen samen aan een financiële sector die waarde creëert voor onze klanten.
- Wij nemen tijd en ruimte om te reflecteren op de kwaliteit en de waarde van ons werk.

'Ik bied mijn klanten altijd een passende oplossing, ook bij klachten of op maandagochtend.'

'Ik wil geven wat ik zelf zou willen ontvangen.'

Dienstbaar

Wij dienen het belang van onze klanten

- De klant heeft het gevoel dat hij altijd bij ons terecht kan en voelt zich welkom.
- Wij handelen vanuit het belang van de klant, ook als we hierdoor 'nee' moeten verkopen.
- Al onze producten en diensten dienen het belang van onze klant, zowel op de korte als de lange termijn.

'Ik ga communiceren in normale mensentaal.'

Op deze Cultuurkaart staan de waarden en bijbehorende werkhoudingen van de gewenste cultuur in de financiële sector. De kaart is het resultaat van drie bijeenkomsten in februari en maart 2014 waarin jonge mensen (tot 35 jaar) in wisselende samenstelling hebben nagedacht en gediscussieerd over deze gewenste cultuur. Meer dan honderd deelnemers hebben een bijdrage geleverd. Op de kaart staan ook een paar citaten uit de bijeenkomsten.

De deelnemers aan de bijeenkomsten werken bij banken, verzekeraars, pensioenfondsen, financiële toezichthouders, zijn student of werken bij zakelijke dienstverleners zoals advocatenkantoren of adviesbureaus.

De bijeenkomsten en deze Cultuurkaart zijn een initiatief van Duisenberg school of finance, de Nederlandse

Vereniging van Banken (NVB) en de Vrije Universiteit (VU). De bedoeling van de kaart is de dialoog over de cultuur aan te jagen en naar een hoger plan te tillen. Meer informatie over vervolgvragen is te vinden op de LinkedIn-groep: *Tijd voor financiële revolutie?!*

Wij danken alle deelnemers aan de bijeenkomsten voor hun geïnspireerde denkwerk.