

Cultuur en gedrag

Maatschappelijk statuut

Code Banken

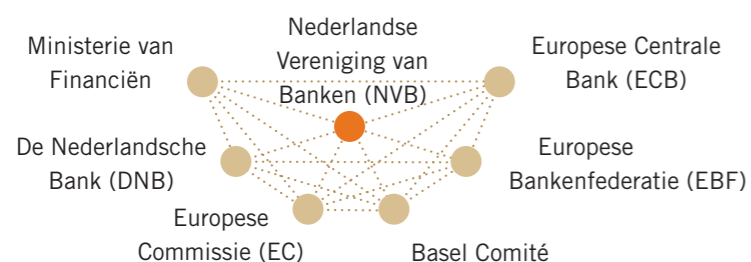
Gedragsregels



Toekomstgericht Bankieren

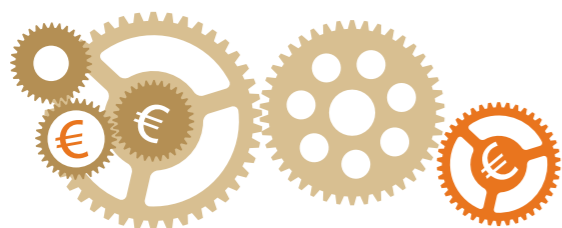
80.000 bankmedewerkers hebben eed afgelegd

Toezicht, stabiliteit en structuur



Verbinding

Financiering Nederland



MKB-top

Samen werken aan passende financiering

Dienstverlening consumenten

Klantbelang centraal

Publicatie eerste Vertrouwensmonitor Banken

Onderdeel

Sector^{*)}

Vertrouwen & Perceptie

Vertrouwen in banksector
Vertrouwen in eigen bank
Klantgerichtheid
Transparantie
Deskundigheid

2,8
3,2
3,3
3,5
3,8

Product & Advies

Betalen
Sparen
Hypotheek
Lenen
Beleggen

4,4
4,4
2,8
3,3
3,3

Service & Gebruik

Online diensten
Klantcontact
Klachtbehandeling
Beschikbaarheid in %
– Internetbankieren
– Mobiel bankieren
– iDeal

4,2
3,6
3,2
99,75
99,78
99,49

* Op een schaal van 1 (zeer weinig vertrouwen) tot 5 (zeer veel vertrouwen)

Lancering informatieplatform

Over hypotheek voor zzp'ers en flexwerkers



www.flexibelwerkenenwonen.nl

Financiële educatie werkt



Bankmedewerkers gaven bijna **5.000 gastlessen** in het basisonderwijs



Meer dan **300 scholen** in het voortgezet onderwijs maken gebruik van interactieve lessen

Fraude internetbankieren daalt fors

Intensieve samenwerking tussen publiek en privaat werpt zijn vruchten af

€ 35,1 miljoen
in 2011



€ 3,7 miljoen
in 2015

Bank van de toekomst

FinTech Technologische uitdagingen

Transparantie over duurzaamheid

Duurzame woningmarkt

Debatavonden met economen

Dialogbijeenkomsten