

Toekomstgericht Bankieren

Het is onmogelijk in Nederland aan het maatschappelijk leven deel te nemen zonder klant bij een bank te zijn. Daardoor zijn banken in een unieke positie die ze met weinig andere bedrijven delen. Hetgeen daarom zware verplichtingen met zich meebrengt. Een positie die klanten afhankelijk maakt van hun bank.

Banken zoeken de dialoog en vragen de mening van hun klanten. Dat is al een hele vooruitgang ten opzichte van het verleden. In het document Toekomstgericht Bankieren stippelen de banken hun toekomst uit. Een toekomst zodanig weergegeven dat daar eigenlijk niemand op tegen kan zijn. Voordat wij daar verder op ingaan Willen wij nog bij het verleden stilstaan. Banken hebben door hun aandeelhouders gedreven, enorme winsten gemaakt. Producten verkocht die achteraf, zo niet verkocht hadden mogen worden. Toen bleek dat er te grote risico's zijn genomen, heeft de belastingbetaler de rekening betaald.

De AFM meldt dat de financiële sector belangrijke stappen heeft gezet. Er is sprake van goede intenties en er liggen ambitieuze plannen. Tegelijkertijd is het vertrouwen van de consument laag en daalt zelfs. Dat is niet zo gek als we kijken naar de Libor affaire, de moeite die banken zelf hebben met veiligheidsregels, de plannen van ING met klantgegevens en regelmatige storingen in het betalingsverkeer.

Ondanks alle goede voornemens van banken vergeten wij niet wat er in het verleden is gebeurd. Daarom vinden wij dat we niet zonder goede wetten en regels kunnen. Daarbij hoort ook een passend scherp toezicht.

Het document Toekomstgericht Bankieren staat vol met zaken waar niemand tegen kan zijn. Het zijn veel mooie woorden. Ze alleen zo op te schrijven, is te makkelijk en te vrijblijvend. Het moet resulteren in controleerbare concrete regels en gedragslijnen, dat hoeft niet moeilijk te zijn. Deze discussie die banken nu voeren is goed. Beter is het wanneer een bank elk gesprek afsluit met de vraag: Hoe kunnen wij onze dienstverlening verbeteren of u beter helpen? Dat zijn waardevolle klantgegevens, waarvan wij toejuichen dat de bank deze gebruikt. Hieronder volgen enkele punten waarvan wij vinden dat ze aangepakt of ingevuld moeten worden.

De banken blijven de klant centraal stellen. Wij willen weten hoe dit wordt geborgd, zodat ook in de verdere toekomst de aandeelhouder niet weer de boventoon gaat voeren. Wat als banken buiten Nederland meer rendement maken door wat agressiever met hun klanten om te gaan? Wij willen niet dat aandeelhouders Nederlandse banken dan dwingen om dat dan ook te doen.

Vragen die rijzen zijn: hoe wordt de dialoog met klanten ingericht en hoe wordt dit vastgelegd in de beoordeling van personeel. Hoe is dit te meten? Om goed de vinger aan de pols te houden kan er in de raad van commissarissen plaats gemaakt worden voor een klantencommissaris.

Banken hebben veel en veel te complexe producten. De Consumentenbond ziet de invoering van verplichte basisproducten als een mogelijkheid om consumenten inzicht te geven. Het geeft de mogelijkheid de producten van één aanbieder met het basisproduct te vergelijken. En de mogelijkheid de basisproducten van verschillende aanbieders met elkaar te vergelijken.

De tijd van excuses maken bij storingen is voorbij. Wanneer een overeenkomst niet wordt nagekomen heeft dat consequenties. De Consumentenbond wil dat consumenten voor het ontbreken van dienstverlening worden gecompenseerd.

Klantgegevens worden niet met anderen gedeeld. Ook niet als gegevens niet naar een individuele klant herleidbaar zijn. Consumenten hebben de bank voor een specifieke taak ingehuurd, niet om marketing te bedrijven met hun gegevens.

Producten en diensten van banken moeten toegankelijk en bereikbaar zijn. Denk daarbij aan het sluiten van bankkantoren en geld automaten. Maar ook aan wijzigingen in systemen waardoor mensen (met een beperking) hier niet meer gebruik van kunnen maken. Wij hechten zeer grote waarde aan toegankelijkheid en bereikbaarheid. Daarom willen wij dat er in iedere raad van bestuur een aanspreekpunt voor dit onderwerp komt.

Banken weten erg veel van klanten, we worden gedwongen onze banken te vertrouwen. Banken zeggen dat we hen kunnen vertrouwen. Laat de banken dit hard maken, met onafhankelijke controle op gebruik van data.

Ook wij hebben reacties ontvangen op "Toekomstgericht Bankieren", hier volgen er enkele:

- Bankmensen zijn niet per definitie slechter dan anderen, maar laat ze wel allemaal opnieuw solliciteren, met een assessment;
- Hoe mooier de woorden, hoe ongeloofwaardiger en hoe hoger de salarissen;
- Code en tuchtrecht zij puur cosmetisch;
- Wanneer komen wij in verzet?;
- Basisbank met basis salarissen;
- Banken weten niet wat service is;
- Willen banken wel echt veranderen?;
- Gokken met andermans geld doe je maar in een zakenbank;
- Geloof de eed niet;
- Ik ben van bank veranderd;
- Ga naar een kleinere ideële bank.

Kortom, wij zijn blij dat banken de dialoog aangaan. Ze zijn zich er van bewust dat er nog veel moet gebeuren. Zoals het nu op papier staat kan niemand daar tegen zijn. Het gaat om de concrete invulling. Wat gaan wij er van merken, daar gaat het om. Ook op de lange termijn. Wij zullen de banken met grote aandacht blijven volgen!

Ben Schellekens

Campagneleider financiële sector