

## Inbreng publieke consultatie 'Toekomstgericht Bankieren'

*In een statuut mag best worden toegegeven dat de bank een bedrijf is dat primair bedoelt om winst te maken, het is wel zo eerlijk om dat openlijk te stellen. Wel hoort daar dan bij dat wordt aangegeven wordt hoe belangrijk hier bij het belang van de consument is.*

*De raad van bestuur krijgt een corrigerende rol richting directie op de punten 1) Maatschappelijk verantwoord bankieren, Duurzaam ondernemen en het interne beloningssysteem.*

*Het vreemd is dat dit statuut alleen voor medewerkers in Nederland van toepassing is.*

*Ik vind het vreemd dat er expliciet gesteld moet worden dat een bankier integer en zorgvuldig moet werken. Dit dient al te blijken uit een arbeidscontract alsmede de doelstelling die elke bank geformuleerd heeft.*

*De opmerking dat een bankier een zorgvuldige afweging van belangen maakt is zeer onvolledig. Wat is zorgvuldig en wiens belangen prevaleren? Ik kan me zo voorstellen dat als de bankier de belangen zorgvuldig afweegt hij de bank een flinke winst laat maken ten koste van de consument.*

*De opmerking dat een bankier de wet zal naleven is echt een open deur. Betekent het opnemen van deze opmerking dat men dat tot nu toe niet vond?*

*Dit geldt tevens voor de opmerking dat vertrouwelijke informatie geheim zal worden gehouden.*

*Ik mis een definitie van het begrip "bankier" betreft dit alle medewerkers van de banken of alleen maar een bepaalde groep?*

*Ik mis duidelijk de sancties die de medewerkers tegemoet zien bij het niet nakomen van het statuut/de eed.*

*Bij de opsomming van de stakeholders zouden leveranciers en het milieu (wellicht bij monde van milieuorganisaties) niet mogen ontbreken. Overigens kunnen de gezinnen van medewerkers of organisaties die gesponsord worden er ook toe horen.*

*Heb ik over de formulering van de kernwaarden die achter de regels moeten zitten heen gelezen? Bij een tuchtsysteem hoort goed nagedacht te worden over pakkans en de hoogte van de strafmaat; daar vind ik niet veel van terug.*

*Kan de pluriformiteit in de sector niet concreter geformuleerd worden? Wat is bijv. het maximale marktaandeel van een bank in deelmarkten in NL? Hoeveel banken moeten er minimaal zijn? Maakt dit verdere fusies onmogelijk of impliciet onwenselijk? Was het niet Canada dat de omvang van banken heeft beperkt waardoor geen bank 'too big to fail' kon worden?*

*Sluiten deze regels m.b.t. producten en diensten allerlei dubieuze diensten uit als de sub-prime-loans, geautomatiseerd speculeren op aandelenbeurzen, bijdragen aan smeergeldbetalingen en dubieuze geldtransacties van criminelen, dictators en tycoons/oligarchen?*

*Bankmedewerkers zijn ook gewoon mensen die meer of minder en soms afhankelijk van privé-omstandigheden gevoelig kunnen zijn voor perverterende prikkels. Bij variabele beloningen (bonussen, opties) schuilt altijd het gevaar dat ze tot uitwassen leiden, zo heeft de crisis toch wel geleerd.*

*Een verantwoordelijke organisatie zou bij hoogste beloning niet naar mediaan o.i.d. moeten kijken. Wat is de maximale verhouding tussen laagste en hoogste salaris? Als een topmanager vertrekt omdat men elders ipv 'teveel' (twee keer Balkenendenorm?) zelfs 'exorbitant' kan verdienen, snapt zo iemand dan wel de waarden achter de code? Moet je dan juist niet blij zijn dat die vertrekt?*

*Variabele beloningen moeten aan banden worden gelegd omdat het verband tussen prestaties van de bank zelden aan één individu gekoppeld kunnen worden. Variabele beloningen leiden (zie 'the City' of 'the Wolf of Wallstreet') vrijwel altijd tot gedrag dat de prestatie-indicator optimaliseert wat vrijwel altijd ten koste gaat van prestaties op de langere termijn of het algemeen belang.*

*Waar staan de intenties van de waarden en principes omschreven?*

*Er wordt een zorgvuldige afweging gemaakt in de belangen van een erg groot aantal stakeholders waaronder de aandeelhouders en de medewerkers van de bank dat die zorgvuldige afweging nog steeds weer gemakkelijk kan uitvallen ten gunste van de mensen die er zelf veel beter van willen worden zonder dat de klant hier beter van wordt.*

*De dingen die hier staan zijn ter bescherming van de klant maar ze zijn niet zo geformuleerd dat de klant er beter van wordt. Daarmee is het namelijk nog steeds hopeloos gesteld bij banken. Ik adviseer daarom om de belangen van de klant in positieve zin nog veel centraler te zetten in de afweging van belangen die in het eerdere punt zijn benoemd.*

*Ik denk dat om het vertrouwen van de klant in de bank te herwinnen noodzakelijk is in de code nog duidelijker op te nemen dat daar waar de belangen van de klant tegengesteld zijn aan die van de bank, het belang van de eerste prevaleert. Dit betekent in de praktijk dat uiteindelijk bij duidelijke tekortkomingen de schade wordt vergoed. Dat lijkt wellicht wat ver te gaan, maar andere grote bedrijven hebben met soort vergaande maatregelen ('niet tevreden geld terug' en 'elders goedkoper, dan verschil vergoed') het vertrouwen in de klant gewonnen.*

*In het recente verleden is het bij banken (niet alleen banken overigens) vaak fout gegaan door de persoonlijkheidsstructuur van sleutelpersonen. Het lijkt me dan ook wenselijk dat in uw code de verplichting wordt opgenomen tot het grondig psychologisch testen en in tijd volgen van (toekomstige) managers, financieel specialisten en handelaren op (de kans op) risicovol gedrag. Zoals bijvoorbeeld op: dominant gedrag, narcisme, sociopathie. Personen met een dergelijk (te hoog) profiel zouden nooit in een management of andere sleutelpositie mogen komen of blijven in de financiële wereld.*

*De belangrijkste regel ontbreekt en deze is: 8. Een bankier werkt niet meer met bonussen en ontvangt een normaal salaris zoals elke hardwerkende Nederlander. Ook bankbestuurders onderwerpen zich aan deze regel!*

*Om het vertrouwen terug te winnen zou ook een einde moeten worden gemaakt aan de voortschrijdende anonimisering en commercialisering. Je weet niet meer met wie je te maken hebt en of hulp en adviezen wel oprecht en eerlijk zijn of dat er commerciële motieven in het geding zijn.*

*toevoegen aan statuut:*

*...zorgvuldige behandeling van klanten en stakeholders wiens belangen bankmedewerkers ook behartigen...*

*... en zich onthouden van het afwentelen van risico's die klanten en stakeholders niet onderkennen...*

*Aandacht voor de noodzakelijk differentiatie van mensen die werkzaam zijn bij een bank en andere financiële instellingen.*

*Verhouding eigen kapitaal en uitgeleend kapitaal. De commissie Wijffels zocht naar een verhouding van 5% -- 95% dat heeft het niet gehaald. De huidige verhouding blijft risicovol.*

*Klant centraal. In de beloningsstructuur cruciale items opnemen, zoals door de klant ervaren kwaliteit van de dienstverlening en bijdrage aan duurzaam ondernemen. Gebeurt dit niet, dan verandert het huidige systeem niet.*

*Een audit op de kwaliteit van de bedrijfsvoering wordt door een andere partij uitgevoerd dan de consultant op dit terrein. Uitsluiten van verstrengeling van het belang goedkeuren van de jaarrekening met consultancy activiteiten.*

*Banken zeggen een 24/7 bedrijf te zijn, maar een overboeking die moet plaatsvinden op 31 dag van een maand en als die dag op zondag valt , gaat het niet. Dan blijkt het opeens een weekend dag te zijn en dan zij. We niet open.*

*Het vertrouwen in banken kan alleen hersteld worden als de klant kan kiezen met welke soort bank hij zaken wil doen. De keuze moet zijn en traditionele bank of een zakenbank.*

*Ik waardeer het maatschappelijk statuut maar kan er geen principiële vernieuwingen in vinden. Het lijkt me vrij normaal dat een bank zich aan deze zaken houdt. Altijd al zo geweest. Er zijn dus nu alleen nog meer specifieke regeltjes omdat te gaan ondersteunen. De gewone bankwerker moet langzamerhand gek worden van al die regeltjes en cursussen terwijl deze niet schuldig is aan de exorbitante verliezen en reputatieschade als gevolg van de crisis.*

*Een aspect dat in het statuut nog ontbreekt is het rekening houden door Banken en bankiers met de impact die de activiteiten en de investeringen van banken kunnen hebben op mens en milieu buiten onze samenleving.*

*De code is te algemeen geformuleerd ten aanzien van de beloningen. Graag een duidelijke grens noemen. In de huidige formulering zit nog steeds de mogelijkheid om "zijpaden" te bewandelen.*

*Een krachtige financiële buffer voor iedere bank. Om de gedachte te bepalen zou dat volgens mij minimaal tussen 5 en 10% van het uitstaande/uitgezette kapitaal moeten bedragen.*

*De regelingen bevatten geen bevredigende sancties. Met name ontslag, schadevergoeding en strafrechtelijke vervolg in zijn niet voldoende voorzien. Dat maakt iedere regel een farce.*

*Naar aanleiding de parlementaire enquête naar de financiële crisis is afgesproken dat het parlement ieder half jaar een gedetailleerd rapport van de bankensector ontvangt. Ik heb begrepen dat dit mooie voornemen al weer begint te verwateren. Ik vind dat de bancaire sector een dergelijke rapportage ieder half jaar op eigen initiatief moet uitbrengen, eventueel ongevraagd.*

*Instelling van een zwarte lijst van onintegere bancaire medewerkers is nodig om recidive te voorkomen. Een alternatief daarvoor zou een inschrijvingsprocedure voor bancaire medewerkers*

*kunnen zijn waarbij een inschrijven kan worden geannuleerd zoals ook bij medisch specialisten is geregeld. Zonder inschrijving geen functie in een bank.*

*Instelling van een meldplicht bij oninteger gedrag. Alleen zodoende is een succesvolle monitoring van bancair gedrag mogelijk.*

*Verdere beperking van bonussen. Sterkere koppeling aan resultaten op lange termijn. Snelle winsten, snelle successen, snelle maar onbeheersbare risico's mogen niet meer, en zeker niet op korte termijn, leiden tot bonusjagerij.*

*De crisis is dan ook uitsluitend veroorzaakt door een combinatie van mismanagement, gebrek aan kennis en winstbejag. Dus incompetentie. En dit neem je niet weg met nieuwe gedragscodes, maar uitsluitend met een mentaliteitsverandering.*

*De eed gaat ok nogal ver, bijvoorbeeld in vergelijking met de eed die een ambtenaar aflegt.*

*Het betreft dan in mijn geval de slogan 'klantbelang centraal'. Zoals er nu mee wordt omgegaan lijkt het mij een overdrijving net zoals 'aandeelhouderswaarde centraal' dat was en is.*

*Ik zweer/beloof binnen de grenzen van mijn functie die ik op enig moment in de bancaire sector vervul:*

- *Dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen;*
- *Dat ik de klant centraal zal stellen en,*
- *Dat ik een zorgvuldige afweging zal maken van de belangen van alle partijen die bij de onderneming zijn betrokken, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert;*
- *Dat ik de naleving zal bevorderen van de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op de onderneming van toepassing zijn;*
- *Dat ik geheim zal houden wat geheim moet blijven;*
- *Dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis;*

- *Dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen in ik ken mijn verantwoordelijkheden voor de samenleving;*
- *Dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen*

*De gekozen woorden in prachtige zinnen beloven veel, maar bieden voor de banken en de bankmensen veel escape mogelijkheden.*

*De Raad van Bestuur kan nog eigenmaatregelen nemen en beleid blijven voeren.*

*In verband met de Raad van Commissarissen wordt nog niet gesproken over een bepaalde zittingstermijn van bv. 4 jaar. Het op pag. 11 genoemde periodieke overleg van de audit functie., de externe accountant en de auditcommissie van de Raad. van Commissarissen is inhoudelijk erg vaag. Niet aan te bevelen, zeker nu er steeds meer grote accountants in opspraak komen. Ze blijken zelf niet meer betrouwbaar en voeren niet de zuiver controlerende taak uit, en 'onderhandelen en doen wel zaken' met de opdrachtgevers.*

*Ik vind het een goed idee dat iedere bankier afzonderlijk een afzonderlijke eed zal moeten afleggen want als ze straks toch nog in eigen belang gaan handelen dan kunnen ze hier door deze nieuwe bankierseed persoonlijk op worden aangesproken en indien nodig maatregelen worden genomen tegen deze individuele bankier in het uiterste geval een strafrechtelijk onderzoek.*

*Dat het statuut alleen van toepassing is op Nederland betekent dat grote delen van onze banken, die in het buitenland gevestigd zijn er buiten vallen? Dat zou betekenen dat we hier goede regels hebben die in het buitenland makkelijk kunnen worden omzeild.*

*Ik mis regels over de boekhouding. Wanneer maakt een bank winst waarop bestuurders aanspraak kunnen maken. In het verleden was er veel papieren winst die door bestuurders gelijk werd geïnd maar het was niets dan lucht mede veroorzaakt door de wijze van boekhouding die grote accountantskantoren zich eigen hebben gemaakt maar niets te maken hebben met een down to earth boekhouding en de primaire taak de gelden van derden zo min mogelijk aan risico's bloot te stellen.*

*Regels, pakkans en sancties moet worden aangescherpt. Niet moeilijker (en dus minder controleerbaar) maken, maar scherper.*

*Hoge kosten bank producten : pasjes – rekeningen – creditcards – rood staan – geldopname Buitenland. Er zit altijd tijd tussen: overmaken geld / ontvangst geld op rekening. Weekend wordt er ook niet gewerkt/transacties gedaan: dit is echt de macht van de banken en in deze 24-uurs maatschappij geheel achterhaald*

*Persoonlijk heb ik nog helemaal niet de ervaring dat ik als klant centraal sta; eerst wordt je flink gepusht tot internetgebruik, en vervolgens wordt dat als argument gebruikt om allerlei service af te schaffen.*

*Mijns inziens is het niet ethisch of integer om klanten te laten betalen voor een tijdelijke 'rood' stand op hun betaalrekening terwijl het saldo op spaarrekening(en) meer dan voldoende is om opgeteld positief te eindigen.*

*Het zal lastig zijn om een bankmedewerker te houden aan ethische gedragsregels die met particuliere klanten te maken hebben, gezien het bankbelang en de relatief machteloze positie van een particuliere klant. Een oplossing voor dit knelpunt is het splitsen van banken in zakelijke en consumentenbanken.*

*Ik vind het een goed idee dat iedere bankier afzonderlijk een afzonderlijke eed zal moeten afleggen want als ze straks toch nog in eigen belang gaan handelen dan kunnen ze hier door deze nieuwe bankierseed persoonlijk op worden aangesproken en indien nodig maatregelen worden genomen tegen deze individuele bankier in het uiterste geval een strafrechtelijk onderzoek.*

*Naar mijn inzicht combineren banken teveel functies in zich voor teveel belanghebbenden, namelijk consumenten, bedrijven, beleggers en handelaars in financiële producten (deze lijst is niet compleet, maar u begrijpt het idee). Door deze combinatie treed belangenverstremgeling op. Risico's van*



*gevaarlijke activiteiten voor de ene belanghebbende, wordt afgedekt met inkomsten en risico's op anderen. Ook de overheid wordt daarin dan betrokken.*

*Banken mogen geen klanten in de schoot geworpen krijgen omdat iedereen nu eenmaal een rekening nodig heeft. Verder moet het veel makkelijker worden om over te stappen, bijvoorbeeld dmv een rekeningportabiliteit (zoals bij mobiele telefoons).*

*De tevredenheid waarmee banken zich nu profileren is stuitend en geeft aan dat de cultuur nog lang niet in het belang van klanten is omgevormd. Het gebrek aan bescheidenheid is werkelijk niet te verkroppen. Nog veel werk aan de winkel dus!*

*Zolang het beloningsbeleid nog een variabele beloning toestaat aan topbestuurders en bepaalde medewerkers zal mijn vertrouwen in de banken minimaal blijven. Dit staat integriteit in de weg en zal voor zowel de topbestuurder als de medewerkers die hier mee te maken hebben geen aanleiding geven om de eigen 'cultuur' te veranderen.*

*Zolang wij nog steeds de indruk hebben dat de uitvoering van de rol van neutraal spelleider en het vergaren van winst op het economisch strijdtoneel kan samengaan, zijn alle initiatieven tot het bevorderen van de mate van gewetensvolheid van medewerkers van banken helaas niet meer dan mistvelden die telkens weer de diepere kern van het probleem aan het zicht zullen onttrekken.*

*Het lijkt een mooi initiatief dat banken eindelijk eens hun klanten raadplegen. Wat wel uiterst bizar is, dat de banken er vervolgens geen ruchtbaarheid aan geven en dus het overgrote deel van hun klanten feitelijk niets vraagt. Als de banken- na het veroorzaken van een jarenlange crisis! - werkelijk hun leven willen beteren, dan mag er inderdaad een eed afgelegd gaan worden. Verder lijkt me dat de inkomsten van bankiers sterk aan banden gelegd mag worden. En dienen bankiers, zeker het management, aansprakelijk gesteld te worden als ze ooit nog een keer over de ruggen van anderen zo'n crisis veroorzaken.*

*Ik snap niet dat banken zich niet actiever richten op duurzame en maatschappelijk verantwoorde investeringen en hun beleid én praktijk hierop aanpassen.*

*Als ik dit hele verhaal zo lees staat er helemaal niets in dat bij gewoon fatsoenlijke onderlinge menselijke omgangsvormen hoort. Wie daar niet over beschikt tekent dit ook wel zonder het te menen. Het is geweldig dat de banken zich de maatschappelijke rol aan willen meten die ze hier verwoorden. Zorg dan wel voor de mensen die die verantwoordelijkheid vanuit zichzelf meedragen. Te beginnen boven in de organisatie. Goed voorbeeld doet immers goed volgen. Betaal vervolgens een fatsoenlijk salaris zonder afhankelijkheid van financiële resultaten. Dan kan het belang van de klant niet meer botsen met het eigen belang van de medewerker. Misschien is er dan een begin van een cultuuromslag bereikt. Met zo'n statuut en een eed komt u er echt niet.*

*Bankieren is nog steeds verre van toekomst gericht. Integendeel, banken stellen de klant allerm minst centraal. De banken gaan nog steeds volledig van het eigen belang uit en maken het hun klanten verre van gemakkelijk.*

*Een paar voorbeelden:*

- 1. Het verschil tussen een rekening courant en een spaarrekening is niet meer van deze tijd. Het is treurig om te zien dat banken dit volstrekt inefficiënte instrument gebruiken om nog wat extra centjes uit hun klanten te wringen.*
- 2. Digitale afschriften zijn prachtig, maar ze zouden gewoon -net als de gedrukte afschriften- als pdf maandelijks of wekelijks naar een email adres gestuurd moeten worden. Dat is veel klantvriendelijker.*
- 3. Overboekingskosten zijn nog steeds ondoorzichtig en vaak te hoog. PayPal doet het voor veel minder.*
- 4. Bewaarloon en 'servicekosten' zijn niet meer van deze tijd. De tarieven van internetbrokers is de nieuwe norm.*

*Dat de concurrentiepositie van Nederlandse banken dan in het geding komt en er geen goede mensen meer aan te nemen zijn is een drogreden, goede mensen hebben een interne motivatie en nemen ook genoegen met een normaal salaris, laat de anderen maar juist lekker naar London of NY gaan, dan winnen wij uiteindelijk juist door een beter rendement voor klanten en meer vertrouwen.*

*Beste banken, ik heb twee punten die ik graag wil delen, het eerste is heel simpel, sinds ik internetbankier verbaas ik mij over het feit dat er geen begin- en eindsaldo meer genoemd wordt, alleen een huidig saldo. Indien mijn huidig saldo nu plotseling minus 1 miljoen aangeeft heb ik geen enkel bewijs in handen wat aangeeft dat dit niet klopt, want er staat geen referentiesaldo meer tussen waar ik naar kan verwijzen en ik ook krijg ik op eigen verzoek geen afschriften meer thuis waar dit op staat.*

*Mijn tweede punt is dat banken een functie hebben in het beheren van geld van anderen/derden, maar ik steeds meer het idee heb dat als ik mijn geld bij een bank in beheer geef (wat in NL verplicht is voor loon) de bank er min of meer van uit gaat dat het geld van hen is. Bij rendement worden er bonussen uitbetaald, maar bij tegenvallende resultaten geen minussen geïncasseerd van medewerkers van de bank.*

*Wanneer wordt de top van elke bankinstelling ontslagen en vervangen door gekwalificeerd personeel? Uw medewerkers hebben geen besef van realiteit en gaan zeer onverantwoordelijk om met andermans geld.*

*Ik dring er van harte op aan dit serieus te nemen. Het vertrouwen in bankinstellingen is dermate laag dat men meer en meer overstapt op contante betalingen, waar ik overigens erg voorstander van ben. Uw instellingen werken nauw samen met dubieuze instellingen als Belastingdienst en AIVD. Ik geloof niet dat dit uw taak is. Zelfverrijking zonder prestaties te leveren zijn een zeer kwalijke zaak waar uw medewerkers geen enkele moeite mee hebben.*

*Ik ben van mening dat banken - in ieder geval 'mijn' bank steeds klantvriendelijker worden/wordt. Vanwege een verbouwing is de vestiging in mijn woonplaats zelfs een periode gesloten! Ik wil gewoon aan de balie geld kunnen opnemen van mijn rekening in coupures die ik wens. Ik begrijp dat die mogelijkheid na de verbouwing zelfs komt te vervallen. Na sluiting van een postkantoor in een winkel in mijn wijk verdween ook daar (dicht bij huis) de mogelijkheid om geld op te nemen. Al twee keer meegemaakt dat ik op de bank kwam om geld op te nemen en dat er een storing van de automaat was: er kon geen geld worden opgenomen, Voor mij een onverteerbare zaak.*

*Ik wil een keuze kunnen maken tussen een bank, die net zoals voorheen de Giro, zorgt voor het betaalverkeer en dan wel gratis. Zij beheren mijn geld en ik vind niet dat ik moet betalen voor hun diensten omdat "mijn" geld hen genoeg oplevert. Daarnaast banken waar ik kan sparen, lenen, beleggen.*

*Tot november 2013 mochten rekeninghouders 30 dagen rood staan voor dat de bank over gaat tot storneren. per november is dit terug gebracht naar 5 dagen. Waarom is deze regel ingevoerd?*

*Heb mijn reactie/feedback elders verwoord. Heb geen vertrouwen in deze site noch in mijn bank.*

*Vrolijk de rente verlagen op bestaande spaarrekeningen en nieuwe rekeningen verzinnen met een hogere rente, zodat je van tijd tot tijd moet checken welke spaarrekening je nu weer moet opheffen? Ik stoor me aan het onnodige gesleep met geld. Daarnaast aan het 'groen' doen met 1 of 2 producten in een verder in alle opzichten grijs aanbod. Armoë troef.*

*Gedragsregels en beloften (bankierseed) zijn principle-based. Prima, maar onvoldoende. Het is al jaar en dag bekend dat dit gecombineerd moet worden met rule-based instrumenten en vooral dat primair zoveel mogelijk de oorzaken van niet-integer gedrag moet worden weggenomen. In de meeste gevallen is dat financieel gewin ten koste van partijen die het inzicht niet hebben of niet gemakkelijk wegkunnen. Kortom, leuke gedragsregels, maar onvoldoende.*

*Stop alsjeblieft met die onzin dat 'we met ambtenarensalarissen de beste mensen niet kunnen houden'. Los van het beledigen van ambtenaren; mensen die voor de financiële prikkels gaan zijn juist de personen die we niet in de financiële sector moeten hebben. Ga dan alsjeblieft naar dat buitenland! De onzinnigheid van deze en andere zelfgerichte argumenten is al vele malen met wetenschappelijk onderzoek aangetoond.*

*Goed begin. Waarom niet nog rigoureuzer: consumentenbanken en financieringsbanken. De eerste soort met een laag risicoprofiel en alleen particuliere rekeninghouders met creditsaldi en rekening courant krediet. En de tweede soort met kapitaalverstrekking aan bedrijven etc met een hoger risicoprofiel. En dan in de Code Banken opnemen of het een bank van de eerste of de tweede variant is.*

*Eigenlijk is het tekenend dat klanten worden geconsulteerd en om feedback wordt gevraagd. Niemand heeft iets aan weer een vrijblijvende gedragscode gebaseerd op een beetje feedback. Strakke wetgeving, in de allereerste plaats ten aanzien van de beloning van 'de top', is nodig om de banken terug te brengen waar zij horen: in hun nutsfunctie.*

*Als reactie op het plan om het bankieren weer maatschappelijk verantwoord te maken wil ik het volgende onder de aandacht brengen. Uiteraard juich ik het toe dat de banken deze intentie uitspreken en gaan uitvoeren. Ik heb echter weinig vertrouwen in de uitvoering van dit plan indien banken de belangen van aandeelhouders en eigen werknemers centraal stelt en niet de klant.*

*Naar mijn stellige overtuiging zal geen enkele gedragsregel, erecode of maatschappelijk statuut opgelegd aan banken en bankmedewerkers leiden tot bancair handelen waarbij het belang van de klant primair gesteld zal worden. Inherent aan de aard van het bankwezen is dat rendementsprikkelers de primaire, secundaire en tertiaire drijfveer van het bankbedrijf waren, zijn en zullen blijven. De klant is een noodzakelijk kwaad dan wel doelwit van waaruit deze rendementsprikkelers gerealiseerd dienen te worden.*

*Bij het lezen van de formulieren valt mij op dat het sterk gericht is op personen. Ik kon geen aanpak van de onderliggende systemen vinden. De teksten maken duidelijk dat de bank dienstbaar moet zijn aan de klant en betrouwbaar. Maar als de personen in de bank dat wel graag willen, maar de systemen dat niet mogelijk maken. Wat dan?*

*Mijn advies is de code veel concreter te maken en ook systemische zaken erin te betrekken. Stel verplicht om jaarlijks een papieren jaaroverzicht op te sturen naar het postadres. Stel verplicht dat er bij klanten boven een bepaald saldo (vermogen of schuld) minimaal 1 per jaar mondeling contact is (telefonisch of direct persoonlijk contact). Dat soort concrete zaken. Dan wordt de vertrouwensrelatie concreet vorm gegeven!*

*Het is toch te gek voor woorden, dat de banken een gedragscode gaan opstellen hoe zij eerlijk met klanten om zullen gaan. Dit zou toch een vanzelfsprekendheid moeten zijn. In mijn contact met mijn bank krijg ik nog steeds het gevoel dat ik niet centraal sta, maar de bank. Denk daarbij aan de rente over spaartegoeden, welke belachelijk laag liggen. Maar ook aan de hypotheekrente, welke nog steeds veel te hoog is.*

*De code Banken mist heldere en meetbare ijkpunten waar individuele gevallen aan kunnen worden getoetst en het beleid van de Bank door moet worden bijgesteld. Op deze wijze is het enkel een mooi verwijspunt voor klachten en kan het altijd te nadelen van bankpersoneel worden ingezet. Het werk is duidelijk niet af.*

*Ik wil graag dat de navolgende zin wordt toegevoegd aan de code "U spreekt uw collega's aan op deze gedragsregels en meldt overtredingen". Dit geldt wat mij betreft natuurlijk ook voor de leden van de RvB.*

*Daarnaast meen ik dat het goed zou zijn als leden van de RvB en ander hoger management tenminste:*

*- 1 dag per kwartaal een dag meedraaien op een kantoor ergens in Nederland, zodat er directe ervaring met de praktijk van de dag wordt opgedaan, en, nog belangrijker:*

*- 1 dag per kwartaal de informatie- c.q. klachtenlijn van de bank bemenst om voeling te krijgen en te houden wat de problemen zijn van de klanten.*

*Wellicht is dit in enige vorm in de code op te nemen.*

*De besturen beslissen alleen op basis van data (ook over klachten) en dat schept een onwenselijke afstand tot de praktijk.*

*Met de nieuwe code lijkt het allemaal prachtig waar de NVB voor staat, maar het zijn allemaal regels, die zo vanzelfsprekend zijn, dat het belachelijk is, dat daar een code voor moet komen. Er is wel wat voor te zeggen om een eed af te leggen, maar dan b.v. als je een bepaald examen hebt gedaan net zo als dat bij verpleegkundigen en artsen gaat. Dus die code instellen zegt mij nog niets. Laat in de praktijk zien, dat de bank er weer is voor zijn klanten!*

*Het sanctiebeleid zou op het niveau van dat van UWV gebracht moeten worden. Bovendien zou het omzeilen van de regelgeving door een creatieve vondst ook beschouwd moeten worden als een overtreding met een evenredig grote sanctie.*

*Ik merk niets van klantgerichtheid als het gaat om de hoogte van de spaarrentes.*

*Het lijkt wel of de banken onderling hebben afgesproken om de rentes kunstmatig laag te houden. Zo loont het niet om te sparen en gaan mensen hun geld weer in een ouwe sok onder hun matras stoppen om er geen belasting over hoeven te betalen.*

*Ik zou graag weer een staatsbank willen: geen bonussen maar ambtenaren die in hun schaal uitbetaald worden, ingelegd geld gegarandeerd door de overheid, parlement oefent toezicht uit.*

*Ik ben voor streng tuchtrecht, bankierseed en verplichte buffers van minimaal 20% zodat de burger niet meer hoeft op te draaien voor fouten van de banken.*

*1 Alle bankmedewerkers moeten een bankierseed afleggen.*

*2 Banken moeten open en eerlijk communiceren over alle activiteiten inclusief de risico's*

*3 Tarieven voor het aanhouden van een rekening (vaak pakketkosten genoemd) moeten reëel zijn en mogen jaarlijks maximaal met het inflatiepercentage stijgen.*

*4 Banken moeten een eerlijke rente vergoeden. Banken vergoeden momenteel veel te lage rentes op spaarrekeningen.*

*M.b.t. de consultatie -> voeg aan de regelgeving toe dat bankiers verplicht hun collega-bankiers, in- en extern, moeten aanspreken op de gedragsregels en daarnaast overtredingen verplicht moeten melden!*

*Ik vind de bank erg oneerlijk c.q. onredelijk. Van alle gelden die ik op de rekening heb staan krijg ik totaal geen rente!!! In alle jaren waarin ik bij deze bank geld heb, worden alleen kosten berekend en er staat dus te weinig tegenover! Ze zouden nl. wél rente berekenen als je een dag een tekort zou hebben. Begrijpelijk dus dat er zoveel geld overblijft voor bonussen van directeuren die het vaak niet echt verdienen. Verder ben ik tevreden over de werkzaamheden die de bank verricht via werknemers.*