

Vertrouwen en het bankwezen

Start de publieke dialoog

Erasmus Universiteit Rotterdam
Erasmus School of Economics
Bachelorscriptie Marketing
Naam: Tom Verschoor
Studentnummer: 341808
Scriptiebegeleider: Drs. L.P.O. Kloosterman
Datum: 02-07-2014

Samenvatting

Het consumentenvertrouwen in het Nederlandse bankwezen ligt sinds het uitbreken van de financiële crisis in 2007 onder de loep. In deze scriptie wordt er gekeken naar de ontwikkeling van het vertrouwen in de Nederlandse banken en de manier waarop men probeert het vertrouwen terug te winnen.

Sinds de jaren zestig van de twintigste eeuw hebben banken zich toegelegd op de winstgevende markt voor particulieren en zijn de banken meerdere financiële producten voor particulieren aan gaan bieden. Uiteindelijk is men op het punt beland dat er te veel complexe financiële producten aan klanten zijn aangeboden die niet in het belang van deze klanten waren.

Op basis van verschillende literatuur wordt geconcludeerd dat vertrouwen uit vier noodzakelijke voorwaarden bestaat: stabiliteit, integriteit, competentie en goede bedoelingen. Nederlandse universele banken hebben richting hun klanten niet voldoende voldaan aan stabiliteit, integriteit en goede bedoelingen waardoor het vertrouwen in het bankwezen is gedaald. Banken zijn gered door de overheid, hebben fraude gepleegd en/of hebben niet in het belang van haar klanten gehandeld.

Zowel de politiek als het bankwezen zelf zetten stappen om het vertrouwen te herstellen. Dit doet men door de financiële stabiliteit verder te waarborgen, een beroepseed en tuchtrecht in te voeren en minder en eenvoudigere financiële producten aan te bieden. Het herstellen van vertrouwen begint in iedere relatie bij het duidelijk erkennen van begane fouten door de partij die het vertrouwen heeft geschaad. In de relatie tussen de bank en de consumenten is dit in de meeste gevallen niet gebeurd waardoor het vertrouwen niet volledig terug zal keren.

Banken zullen openlijk haar verontschuldiging aan moeten bieden en duidelijk naar het publiek moeten communiceren welke maatregelen zij hebben genomen om fouten in de toekomst te voorkomen en te compenseren voor begane fouten.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Banken	5
2.1 De eerste banken van Europa	6
2.2 Geschiedenis centraal bankieren	7
2.3 Het commerciële bankwezen in Nederland	8
3. Vertrouwen	10
3.1 Interpersoonlijk vertrouwen	10
3.2 Institutioneel vertrouwen	11
3.3 Determinanten van vertrouwen	13
3.4 Herwinnen van vertrouwen	14
4. Banken schaden het vertrouwen	16
4.1 Internationaal besmettingsgevaar	17
4.2 Nederlandse banken	18
5. Getroffen maatregelen	21
5.1 Externe maatregelen	21
5.2 Cultuuromslag	23
6. Te nemen maatregelen	24
7. Conclusie en aanbevelingen	26
7.1 Conclusie	26
7.2 Aanbevelingen	27
Literatuurlijst	28

1. Inleiding

Hypotheekcrisis, kredietcrisis, eurocrisis, vertrouwenscrisis. Enkele soorten crises waar we de afgelopen jaren in het economisch klimaat mee te maken hebben gehad. Deze crises staan uiteraard niet los van elkaar, maar het is in een bachelor scriptie niet mogelijk iedere crisis van de afgelopen jaren te behandelen. In deze scriptie wordt een gedeelte van de vertrouwenscrisis behandeld; het verminderde vertrouwen van consumenten in Nederlandse banken.

“Aan de financiële crisis ligt marktfalen op grote schaal ten grondslag. Financiële markten faalden in het managen van risico en het juist alloceren van investeringskapitaal. Overheden en andere regulatoren hebben niet juist gemonitord en dergelijke financiële activiteiten niet aangestuurd” (Tonkiss, 2009, p. 196). Stiglitz (2008) meent dat deze financiële crisis voortkomt uit een catastrofale instorting van vertrouwen. Of de afname van het vertrouwen een effect of daadwerkelijk de oorzaak van de crisis is zal een kip-en-ei probleem blijven, het is op zijn minst verdedigbaar dat de vertrouwenscrisis een grote invloed heeft op de duur, complexiteit en hevigheid van de crisis.

“Vertrouwen is de ruggengraat van economie. Het is een cruciaal onderdeel van finance, succesvolle ondernemingen, groei en ontwikkeling” (Gurriá, 2009). Arrow (1972) stelt dat vertrouwen binnen iedere commerciële transactie een rol speelt en afwezigheid van vertrouwen de oorzaak is van de meeste economische achteruitgang in de wereld. De mate van vertrouwen is in landen positief gerelateerd aan nationale welvaart (Beugelsdijk, de Groot & van Schaik, 2004; Whiteley, 2000; Zak & Knack, 2001). Volgens Covey en Link (2012) heeft de vertrouwenscrisis op de wereld ook een grondige impact op de kwaliteit van het leven. Dit duidt allemaal op de relevantie van vertrouwen binnen de economie en het huidige economisch klimaat in het bijzonder.

In Nederland meet het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) iedere maand het consumentenvertrouwen. Dit doet het CBS aan de hand van een korte enquête onder consumenten. “De consumenten worden gevraagd naar hun mening over de huidige financiële situatie (refererend aan de afgelopen 12 maanden), de toekomstige financiële situatie, het oordeel over de huidige situatie voor de aankoop van duurzame goederen, de huidige economische situatie (refererend aan de afgelopen 12 maanden) en op de verwachtingen voor de komende 12 maanden. Van iedere vraag wordt het saldo van positieve en negatieve antwoorden in procenten van het totaal aantal antwoorden bepaald. Het consumentenvertrouwen is het rekenkundig gemiddelde van de vijf vragen. De index van het consumentenvertrouwen wordt berekend als het gemiddelde van de saldi van de positieve en negatieve antwoorden op de vijf deelvragen, uitgedrukt in procenten. De index kan een waarde aannemen van -100 tot +100. Bij een indexwaarde van 0 is het aandeel pessimisten gelijk aan het aandeel optimisten” (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2014). Kijkend naar het consumentenvertrouwen sinds 2007, heeft de omslag van optimisme naar pessimisme plaatsgevonden aan het eind van 2007. Waar de index voor het consumentenvertrouwen in augustus 2007 nog 14 bedroeg, was dit in september 2007 gelijk aan 0. In oktober 2007 was de indexwaarde -1 en sindsdien is de index voor het consumentenvertrouwen niet meer positief geweest. Men kan stellen dat de vertrouwenscrisis in Nederland sinds eind 2007 plaats vindt en deze nog niet achter de rug is.

Banken verstrekken krediet, bieden spaar- en beleggingsmogelijkheden en verzorgen de infrastructuur voor het betalingsverkeer. Door het economische ruilverkeer tussen meerdere actoren te faciliteren, leveren banken de smeerolie voor een goedwerkende markteconomie. Zo kan een

bank door bijvoorbeeld een hypotheek of krediet te verstrekken, meerdere transacties in gang zetten. Dat de Nederlandse bankensector van groot belang is voor de nationale economie blijkt ook uit de omvang van deze sector. “Wanneer wordt gekeken naar de totale activa van banken ten opzichte van het bruto binnenlands product (bbp), blijkt dat de Nederlandse bancaire sector een omvang heeft van 4,5 keer het bbp. De directe toegevoegde waarde van de Nederlandse bankensector bedroeg in 2011 6% van het bbp” (Dijsselbloem, 2013). De Nederlandse bankensector bestaat uit universele banken, private banken en De Nederlandsche Bank. Universele banken, zoals ING en ABN AMRO, combineren consumentenbankieren en zakenbankieren. Private banken, zoals Van Lanschot, richten zich op vermogende particulieren. De Nederlandsche Bank is de centrale bank en toezichthouder. De Nederlandsche Bank is verantwoordelijk voor de financiële stabiliteit, het monetair beleid, de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingsverkeer, toezicht op financiële instellingen, economisch advies aan de regering en bijbehorende onderzoeken en statistieken (De Nederlandsche Bank). De focus ligt in deze scriptie op het vertrouwen van de consument in universele banken, waarbij natuurlijk ook een rol is weggelegd voor de centrale bank.

Uit bovenstaande blijkt de relevantie van vertrouwen en de bancaire sector voor de gehele economie. Ook in de media is er de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het vertrouwen van de consument in de economie en de bankensector in het bijzonder. Koppen als: “Weinig vertrouwen in banken” (NOS.nl, 2013) en “Banken moeten vertrouwen terugwinnen” (Nu.nl, 2014) komen meer voorbij.

Wat is ‘vertrouwen’ eigenlijk en hoe werken banken precies? Wat zijn de oorzaken van de afname van het vertrouwen van de consument? Welke maatregelen zijn voornamelijk getroffen en in hoeverre hebben deze een effect teweeg gebracht? Met behulp van de antwoorden op deze vragen, wordt de onderzoeksvraag beantwoord. Mijn onderzoeksvraag luidt: ‘Hoe winnen banken het vertrouwen van de consument terug?’. Om deze vragen te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van diverse literatuur afkomstig uit onder andere de psychologie, sociologie en marketing. Verder komen verschillende rapporten van verschillende commissies betreffende de financiële sector aan bod.

In het tweede hoofdstuk wordt het bankwezen beschreven, de werkzaamheden van banken worden aangeduid en er wordt een korte beschrijving gegeven hoe het huidige Nederlandse bankenlandschap is ontstaan. Het derde hoofdstuk behandelt het begrip ‘vertrouwen’. De termen ‘interpersoonlijk vertrouwen’ en ‘institutioneel vertrouwen’ worden vanuit meerdere perspectieven bekeken. Verder worden de determinanten van vertrouwen en het herwinnen van vertrouwen in het algemeen beschouwd. Het vierde hoofdstuk gaat over de meest recente geschiedenis van de Nederlandse banken en de fouten die zij hebben begaan, indien dit het geval is. De focus ligt op de fouten die het vertrouwen van de Nederlandse consumenten in de bankensector hebben geschaad, of dit het geval is wordt bepaald aan de hand van de determinanten van vertrouwen die in het derde hoofdstuk aan bod komen. In het daaropvolgende hoofdstuk volgt een overzicht van de maatregelen die door de bankensector en overheid zijn genomen om fouten te corrigeren, de kans op fouten te verkleinen en het vertrouwen terug te winnen. Daarbij wordt gekeken naar het effect dat deze maatregelen al gehad hebben of nog zullen hebben. Het zesde hoofdstuk behandelt de maatregelen die er eventueel nog te nemen zijn om het vertrouwen in het bankwezen te herstellen. Deze scriptie wordt afgesloten met een conclusie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

2. Banken

Volgens het Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal is de betekenis van het zelfstandig naamwoord "bank" het volgende: "instelling die gelden beheert en uitleent". Als je ziet wat veel banken tegenwoordig voor werkzaamheden uitvoeren, is deze betekenis karig. Zijn de banken zoals wij die nu kennen nog wel de banken zoals ze ooit bedoeld waren en is dat een probleem? Een kijkje op de website van Nederlands grootste bank, ING (SNL Financial, 2013), leert ons dat deze bank meer doet dan alleen geld beheeren en uitlenen. Onder het kopje 'Particulier' zijn de volgende diensten/producten te vinden: betalen, sparen, beleggen, hypotheken, verzekeren, lenen en pensioenen (<http://www.ing.nl/particulier/>). Ook bij de twee andere grote Nederlandse banken, Rabobank (<https://www.rabobank.nl/particulieren/>) en ABN AMRO (<https://www.abnamro.nl/nl/prive/index.html>), is dit het geval.

De Commissie Structuur Nederlandse Banken (2013) onderscheidt de volgende activiteiten die banken voor hun klanten verrichten:

1. aantrekken van gelden
2. kredietverstrekking
3. faciliteren van het betalingsverkeer
4. beleggingsdiensten
5. risicobeheer voor klanten
6. handelsfinanciering en ondersteuning van internationale activiteiten van het bedrijfsleven
7. onderwriting
8. vermogensadvies en -beheer
9. ondersteuning bij overnames en fusies
10. market making

Universele banken combineren bovenstaande functies. Daarnaast bestaan er nog meer gespecialiseerde banken.

De banken werken tegenwoordig volgens 'fractioneel bankieren'. Fractioneel bankieren is het gebruik dat de bank slechts een bepaald gedeelte van alle deposito's aanhoudt als reserve, de rest van het beschikbare vermogen wordt uitgeleend of belegd (Federal Reserve Bank of Chicago, 2011). Dit heeft tot gevolg dat banken, bijvoorbeeld in het geval van een bank run (NRC.nl, 2009), niet van de ene op de andere dag aan al haar verplichtingen kan voldoen omdat men het geld niet in kas heeft. Het alternatief voor fractioneel bankieren is 'full-reserve bankieren'. In dit geval houden banken de hoeveelheid geld in kas die gelijk is aan de verplichtingen van de bank (Fisher, 1935). Dit houdt in dat direct opneembare deposito's door de bank niet verder uitgeleend of geïnvesteerd kunnen worden. Als banken naar een reserveratio van 100 procent werken, 'full-reserve', zou dat goed kunnen zijn voor de veiligheid en betrouwbaarheid van het financiële systeem (Cochrane, 2014; Klein, 2013). Het aanhouden van een 100 procent reserve in contanten stelt de bank in staat om aan iedere aanvraag van contante uitbetaling te doen. Dit bleek in 1672 toen men in Nederland, door de Franse dreiging, massaal om uitbetalingen vroeg. De Wisselbank had geen probleem deposito's uit te betalen, wat leidde tot een toenemend en blijvend vertrouwen in haar onkreukbaarheid (Huerta de Soto, 2012).

2.1 De eerste banken van Europa

Holdsworth (1918) schrijft op basis van de onderzoeken van Lattes en Ferrara het begin van het huidige bankieren in de moderne geschiedenis toe aan de *campsores* uit Venetië; de kassiers. Koopmannen vertrouwden geld aan de kassiers toe met als doel dit geld over te dragen aan diegene waar de koopman handel mee dreef. Verder zorgden de kassiers aan de hand van wisselbrieven ervoor dat het transportrisico en het risico op ontvangst van gebrekkige of valse munten werden gemedend. "Een wisselbrief is een onvoorwaardelijke order om een vooraf afgesproken bedrag op een afgesproken tijdstip te voldoen" (Bashford, 1908, p.10). Waar koopmannen het gemakkelijk vonden om sommen geld aan de kassiers toe te vertrouwen voor de financiële transacties, zagen andere burgers de kassiers als een relatief veilige plek om hun geld te bewaren. Aan de andere kant ontvingen de kassiers dit geld graag, en was men bereid hiervoor te betalen, omdat zij het geld tegen rente konden uitlenen aan prinsen en koopmannen. Men kan stellen dat dit de eerste vorm van 'fractioneel bankieren' is geweest en de kassiers te werk gingen als private bankiers.

In 1318 werd het beroep van kassier officieel bij wet erkend onder de noemer 'bankier'. Bankiers voerden veel 'handel' door het geld wat zij ontvingen te investeren, bijvoorbeeld in de vorm van een lening aan een koopman. Hierdoor had de bank grote invloed op de wereldeconomie en stimuleerden haar werkzaamheden de handel. De bankiers deden dit niet alleen door het munten- en transportrisico weg te nemen, maar ze hielpen ook de handel op twee andere belangrijke manieren. Ten eerste faciliteerden de banken op grote schaal correcties in de rekeningen. Ten tweede konden bankiers door het ontvangen geld uit te lenen, winstgevend ondernemingen financieren. De Italiaanse Staat had snel door dat de banken in ruil voor bepaalde privileges werkzaamheden van de Staat konden financieren. Hierdoor werden de banken ook van groot politiek belang en werd de rol van de bank in de gehele economie groter. De importantie van de bankensector maakte het in de zestiende eeuw noodzakelijk om de Staat controle uit te laten voeren op de banken, zodat er gehandeld zou worden in het belang van de klanten. Het werd bankiers verboden bepaalde investeringen te doen, er werden inspecteurs aangesteld, bankiers werd een tijdsduur voorgeschreven waarbinnen betalingen aan klanten voldaan dienden te worden en een weigering van de bank om contanten op aanvraag uit te betalen werd gezien als een strafbaar feit (Dunbar, 1904). Dunbar (1904) toont aan dat deze maatregelen niet zeer succesvol bleken, in 1584 waren 96 van de 103 banken vroegtijdig tot hun einde gekomen.

In 1587 werd in Venetië een staatsbank opgericht om geldstortingen te ontvangen. Met dit geld mocht geen handel worden gedreven, de kosten van de bank werden gedekt door de toeslagen op import. Dit is een van de eerste voorbeelden van 'full-reserve bankieren'. In 1593 werden alle koopmannen gedwongen een rekening bij de bank te openen, omdat wisselbrieven per bankoverschrijving voldaan dienden te worden. De staatsbank zorgde voor het blijvende aanbod van geld, verzorgde overboekingen en creëerde een veilige plek om geld te storten.

2.2 Geschiedenis centraal bankieren

In 1609 werd de Amsterdamsche Wisselbank opgericht, met als voornaamste doel de munteenheid te stabiliseren. Omdat er niet één gestandaardiseerde guldenmunt bestond, waren er rond 1600 tussen de achthonderd en duizend verschillende guldenmunten in omloop. Niet al deze munten hadden de waarde die wel op de munt vermeld stond. Voor de instellingen die munten mochten slaan was het namelijk zeer winstgevend om het edelmetaalgehalte in de munt te verlagen. Er werd direct in 1609 bepaald dat alle transacties met een waarde groter dan 600 florijnen via de Wisselbank dienden te verlopen. Verder werd het beroep van kassier, zoals eerder beschreven, verboden. Deze maatregelen haalden echter niets uit omdat de kassiers hun werkzaamheden uit bleven voeren. De kooplieden hadden behoefte aan meer financiële dienstverlening dan enkel het verrichten van overschrijvingen. De Wisselbank verleende, in tegenstelling tot de kassiers, geen krediet en betaalde geen rente op de deposito's. Zo hielden rekeninghouders bij de Wisselbank voldoende tegoeden aan om de verplichte overschrijvingen af te handelen, maar zocht men andere bestemmingen voor het vermogen (Petram, 2009). De Amsterdamsche Wisselbank werkte volgens full-reserve bankieren. Het feit dat de twee betalingssystemen steeds meer van elkaar gescheiden raakten, zorgde ervoor dat het geld in de bank meer waard was dan het geld buiten de bank. De rekeningen van de bank werden gehouden in zogenaamd 'bankgeld'. Smith (1786) legt uit dat bankgeld hoger gewaardeerd wordt omdat het geld precies volgens de norm van de munt waarde vertegenwoordigd. Dit omdat bankgeld veilig is tegen brand, diefstal en valsmunterij en bankgeld is makkelijk verhandelbaar.

Vanaf 1659 werden er, op last van de Republiek, uitsluitend nog gestandaardiseerde guldens geslagen. Dit betekende dat de Wisselbank niet meer als doel had de munt te stabiliseren, maar ook het grootste voordeel van de Wisselbank verviel. Het feit dat de Wisselbank enkel goede guldens uit zou betalen, had geen waarde meer. Door de verplichting om grote transacties via de Wisselbank over te boeken en het feit dat deze altijd goed afgehandeld werden, had de Wisselbank nog wel haar bijdrage aan het betalingsverkeer. In 1683 besloten de Commissarissen van de Wisselbank dat het ook mogelijk was edelmetaal bij de bank te deponeren. In ruil voor het edelmetaal ontving de rekeninghouder een ontvangstbewijs waarmee men vervolgens kon handelen of betalingen verrichten. Na een half jaar kon, op vertoon van het ontvangstbewijs, het edelmetaal opgehaald worden of de lening verlengd worden. Deze dienst zorgde ervoor dat Amsterdam kon uitgroeien tot het voornaamste handelscentrum voor edelmetaal van Europa. Daarnaast leidde het ertoe dat rekeninghouders geen deposito's meer opnamen. Het recht op deposito was namelijk verhandelbaar geworden. Er zijn echter ook aanwijzingen dat er een beperking werd gelegd op het opnemen van geld (Quinn & Roberds, 2014). Nu er geen deposito's meer werden opgenomen, raakte het bankgeld losgekoppeld van het geld buiten de bank. Er ontstond een munteenheid die alleen in de boeken van de bank bestond. De voordelen die dit met zich meebracht voor grote transacties, zorgden ervoor dat Amsterdam ook het centrum van het internationale betalingsverkeer werd. En de loskoppeling van het bankgeld bood nog een voordeel: het stelde de Wisselbank in staat een actief monetair beleid te gaan voeren (Petram, 2009). Hierdoor wordt de Amsterdamsche Wisselbank gezien als voorloper van het huidige centraal bankieren.

Volgens Huerta de Soto (2012) ging de Amsterdamsche Wisselbank ten onder aan het feit dat de deposito's niet meer werden gedekt door de contanten in kas, de 100 procent reserveratio werd los gelaten. "Jammer genoeg begon de Amsterdamsche Wisselbank in de jaren tachtig van de achttiende eeuw de juridische principes waarop ze gefundeerd was, systematisch te schenden. Bewijs laat zien

dat dit gedurende de vierde Engels-Nederlandse oorlog was. De reserveratio daalde toen drastisch, omdat de stad Amsterdam eiste dat de bank een groot deel van haar deposito's uitleende om de groeiende publieke uitgaven te dekken. Zo kwam het dat de deposito's samen twintig miljoen bedroegen, terwijl er slechts edelmetaal ter waarde van vier miljoen florijnen in de kluisen zat. Dit geeft aan dat de bank niet alleen het essentiële principe van veilige bewaring schond waarop ze gebouwd was en waarop haar bestaan gedurende meer dan honderdvijfenzeventig jaar was gebaseerd, maar dat de reserveratio van 100 procent gereduceerd was tot minder dan 25 procent. Dit betekende het definitieve verlies van de langdurige reputatie van de Amsterdamsche Wisselbank: deposito's begonnen vanaf toen langzaam te verminderen, en in 1820 waren ze geslonken tot minder dan honderdveertigduizend florijnen. De Wisselbank was de laatste bank in de geschiedenis die een 100 procent reserveratio aanhield. Haar verdwijning markeert het einde van de laatste poging om banken op te richten op basis van algemene juridische principes. De financiële overheersing van Amsterdam maakte plaats voor het financiële systeem van het Verenigd Koninkrijk, een minder stabiel en minder solvabel systeem gebaseerd op uitbreiding van krediet, deposito's en papiergeld" (Huerta de Soto, 2012, p. 106).

In 1814 richtte koning Willem I de Nederlandsche Bank (DNB) op. Koning Willem I had een instelling voor ogen die door kredietverlening de economie weer op de been hielp en die door uitgifte van bankbiljetten voor een uniform ruilmiddel zorgde. Na 1850 zou DNB pas uitgroeien tot een nationale bank zoals Koning Willem I voor ogen had. Met de opkomst van het particuliere bankwezen aan het eind van de negentiende eeuw veranderde de rol van DNB echter geleidelijk. Veel klanten van DNB, waaronder veel bedrijven, stapten over naar particuliere banken omdat die meer diensten aanboden. De particuliere banken klopten op hun beurt aan bij DNB om hun eigen kredietverlening uit te kunnen breiden. DNB legde de banken regels op over de verhouding tussen uitgezette kredieten en hun kapitaal. Zo ontpopte DNB zich tot toezichthouder en groeide DNB langzaam door tot de centrale bank zoals wij hem nu kennen (Geschiedenis DNB).

2.3 Het commerciële bankwezen in Nederland

"Tot omstreeks het laatste decennium van de negentiende eeuw stond het (commerciële) bankwezen nog in de kinderschoenen" (van der Lugt, 1999, p.391). Volgens Hirschfeld (1925) had het commerciële bankwezen in de negentiende eeuw een lokaal karakter, was het filiaalbedrijf weinig ontwikkeld en was de omvang van het eigen vermogen van de banken laag. Als gevolg van fusies en overnames aan het begin van de twintigste eeuw nam het volume en het netwerk van de handelsbanken toe. Na de fusies rond 1911 werd er gesproken over vijf grootbanken: de Rotterdamsche Bankvereniging, de Amsterdamsche Bank, de Twentse Bankvereniging, de Nederlandsche Handel-Maatschappij en de Incasso-Bank. "Een belangrijke oorzaak voor de bankfusies lag in de industrialisatie die duidelijk vorm begon te krijgen en de daaruit voorkomende schaalvergroting in het bedrijfsleven. Een aantal zelfstandige provinciale bankiers en kassiers was niet meer in staat zelfstandig aan deze groeiende kredietbehoeften te voldoen. Zij werden overgenomen door de grootbanken die streefden naar een groter aantal vestigingen om zodoende het hele land te kunnen bestrijken" (van der Lugt, 1999, p.391). De financiële depressie in het begin van de jaren twintig, die vooral veroorzaakt werd door de economische crisis in Duitsland, zorgde voor een volgende golf van overnames. Kleinere banken waren niet in staat de crisis alleen te boven

te komen en lieten zich overnemen. Uit analyse van Kymmell (1996) blijkt dat zowel 1900, 1910 als 1928 zijn aan te merken als beginpunt van 'de' concentratie in het Nederlandse bankwezen en daarmee het beginpunt van de vorming van het Nederlandse bankenlandschap zoals we dat nu kennen. Gemeten in aantal banken is de concentratie in Nederland begonnen in 1929. Door de economische groei en kapitaalvraag vond er na de Tweede Wereldoorlog weer een aantal fusies plaats. De Incasso-Bank ging in 1948 op in de Amsterdamsche Bank en in 1964 kwamen de grootbanken tot elkaar; De Twentsche Bank fuseerde met de Nederlandsche Handel-Maatschappij tot ABN en de Amsterdamsche Bank en Rotterdamsche Bank vormden de Amro Bank. In 1991 zouden deze twee banken fuseren en werden de vijf eerdere grootbanken dus opgenomen in één bankconcern: ABN AMRO. Op 10 oktober 2007 neemt Fortis de Nederlandse consumententak van ABN AMRO over (TIMELINE Fortis / ABN Amro), deze overname wordt later behandeld. Ook de Internationale Nederlanden Groep (ING) ontstond in 1991, deze kwam voort uit een fusie tussen de NMB Postbank en Nationale Nederlanden. Rabobank ontstond in 1972 toen de Eindhovense Boerenleenbank en de Utrechtse Raiffeisen-bank fuseerden. De bankensector in Nederland is sterker geconcentreerd dan die in veel andere Europese landen, de drie grootste Nederlandse banken hadden ultimo 2011 bijna vijfenzeventig procent van de totale Nederlandse bancaire activa in handen (Ministerie van Financiën, 2013).

De eerder genoemde grootbanken waren tot aan de jaren zestig zwaar gekapitaliseerde handelsbanken die zich voornamelijk bezighielden met het verlenen van lange termijnkredieten aan bedrijven. De banken waar Rabobank uit voortkomt, richtten zich tot de jaren zestig op de agrarische sector, ze verleenden krediet aan boerenbedrijven waarvan ze de kredietwaardigheid goed konden beoordelen omdat ze nauw betrokken waren bij haar klanten en het dorpsleven (Sluyterman, Dankers, van der Linden & van Zanden, 1998). In de jaren zestig lieten deze banken zich steeds meer in met het aantrekken van spaargelden van particulieren. Vóór de jaren zestig spaarden particulieren bij de algemene spaarbanken (Buning, 1957) of de Rijkspostspaarbank, die we via diverse fusies en met een andere bedrijfsvoering nu kennen als ING. De particulier werd in de jaren zestig interessant door de loonexplosie en algemene welvaartsgroei. "Men start de opbouw van een fijnmazig netwerk van vestigingen, het loonzakje wordt verruild voor salarisbetaling via de banken en de salarisrekeningen, gezinsrekeningen, girobetaalkaarten en betaalcheques doen hun intrede. De automatisering speelde hierin een belangrijke rol, omdat hierdoor een massale verwerking van gegevens en van het girale geldverkeer mogelijk werd" (van der Lugt, 1999, p.397). De grenzen tussen de activiteiten van handelsbanken, boerenleenbanken, spaarbanken en girodiensten vervaagden en het begrip 'retail banking' doet zijn intrede. Hieronder wordt zowel de bancaire activiteiten gericht op particulieren als die gericht op het midden- en kleinbedrijf verstaan.

3. Vertrouwen

Een Nederlands spreekwoord luidt: 'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard'. Dit houdt in dat vertrouwen snel teniet gedaan kan worden en het opbouwen en terugwinnen van vertrouwen lastig is. Volgens het Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal is de betekenis van het zelfstandig naamwoord 'vertrouwen' het volgende: "geloof in iemands goede trouw en eerlijkheid". Ieder mens kan hier een voorstelling van maken en weet wat vertrouwen is, maar wat is de betekenis van vertrouwen in bijvoorbeeld de psychologie en economie?

3.1 Interpersoonlijk vertrouwen

In de psychologie vormt vertrouwen de basis voor vrijwel iedere vooraanstaande theorie met betrekking tot interpersoonlijke relaties (Simpson, 2007). Vertrouwen impliceert het naast elkaar plaatsen van een mens zijn grootste aspiraties en zijn diepste zorgen. Vertrouwen kan het meest belangrijke ingrediënt voor het ontwikkelen en onderhouden van goed functionerende relaties zijn. Er zijn twee verschillende benaderingen van interpersoonlijk vertrouwen in de psychologie. Deutsch (1973) kwam vanuit een persoonsgericht perspectief tot de conclusie dat vertrouwen gevormd wordt door algemene overtuigingen en opvattingen betreffende de mate waarin andere personen bereid zijn coöperatief, geloofwaardig en behulpzaam te zijn in bepaalde situaties. Rempel, Holmes en Zanna (1985) focusten zich daarentegen op specifieke partners en relaties wat heeft geleid tot een interpersoonlijk perspectief. Vanuit dit perspectief blijkt dat vertrouwen hoger is als individuen geloven dat hun partners meer goede intenties en motivaties hebben en toegewijd zijn aan de relatie.

Simpson (2007) concludeert na het bestuderen van de literatuur betreffende interpersoonlijk vertrouwen dat er vier kernprincipes te onderscheiden zijn. Ten eerste bepalen individuen de mate waarin men de partner kan vertrouwen aan de hand van het feit of er een verandering in de motivatie van de partner plaats vindt in bepaalde situaties waarin de wensen van de partner conflicteren met dat wat het beste is voor de relatie. Ten tweede vinden dit soort situaties onopzettelijk en natuurlijk plaats gedurende het dagelijkse leven. Ten derde zouden individuele verschillen in zelfrespect en de mate waarin individuen zich aan hun partner hechten de ontwikkeling van vertrouwen in een relatie beïnvloeden. Het vierde en tevens laatste kernprincipe dat Simpson (2007) benoemt, is het feit dat zowel het niveau als de ontwikkeling van vertrouwen in relaties niet volledig begrepen kan worden zonder het karakter en de handelingen van beide actoren in ogenschouw te nemen.

Tot zover het interpersoonlijk vertrouwen. In een relatie tussen een bank en zijn consumenten lijkt er weinig sprake te zijn van interpersoonlijke relaties, maar deze spelen een belangrijke rol met betrekking tot bijvoorbeeld de klantgerichtheid van banken.

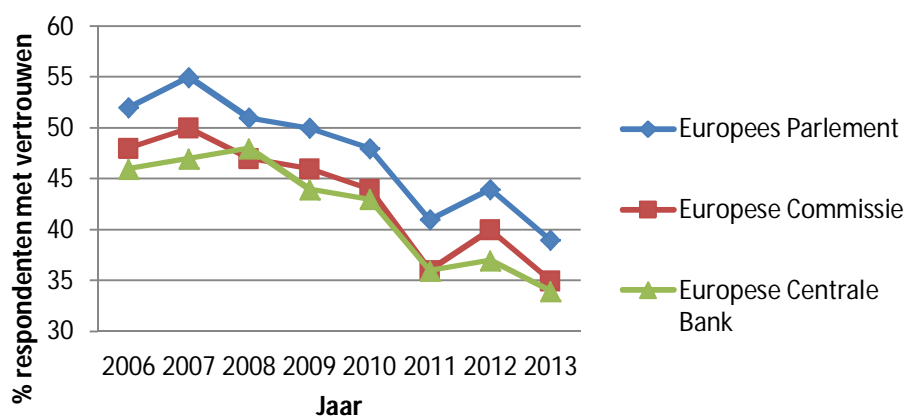
3.2 Institutioneel vertrouwen

Naast interpersoonlijk vertrouwen bestaat er institutioneel vertrouwen. Dit is het vertrouwen van mensen in verschillende politieke en maatschappelijke instituties, bijvoorbeeld de centrale bank en de overheid. Binnen de bankensector speelt de overheid een grote rol op het gebied van regelgeving, maar is de Staat ook anders in het nieuws gekomen. Zo intervenieerde de Belgische, Luxemburgse en Nederlandse regering bij bank-verzekeraar Fortis (van Kemenade, 2008) en kwam bank-verzekeraar SNS REAAL in 2013 in handen van de Staat (Dijsselbloem, 2013).

Hudson (2006) stelt dat het vertrouwen in een instituut sterk afhankelijk is van de kennis over en ervaringen met het betreffende instituut, en dus ook de prestaties van het instituut. Deze gedachte wordt gedeeld door Hetherington (1998) en Warren (1999) die stellen dat institutioneel vertrouwen gebaseerd is op de opvatting dat maatschappelijke instellingen handelen naar normatieve verwachtingen. Uit onderzoek van Grönlund en Setälä (2012) blijkt dat de mate van institutioneel vertrouwen inderdaad positief verband houdt met de output van maatschappelijke instellingen. Wanneer institutioneel vertrouwen geschaad wordt, leidt dit volgens Noordegraaf-Eelens, Frissen & van der Steen (2010) tot vervreemding. Burgers hebben geen andere keus dan te vertrouwen dat politieke en maatschappelijke instellingen hun werk naar behoren uitvoeren. Bij een beschadiging van dit vertrouwen valt er een zekerheid weg waarvan men niet voor mogelijk houdt dat die er op een bepaald moment niet meer zal zijn.

Institutioneel vertrouwen neemt dus af als politieke en maatschappelijke instellingen niet handelen volgens de verwachtingen. Uit onderzoek van Hudson (2006) blijkt dat werklozen minder vertrouwen in de instituten hebben dan werkenden. Werklozen houden bijvoorbeeld de overheid en de centrale bank ervoor verantwoordelijk dat ze geen baan kunnen vinden. Gezien de toegenomen werkloosheid zou je verwachten dat het institutionele vertrouwen is afgenomen sinds het begin van de crisis in 2007. Het feit dat Nederland sinds 2009 een begrotingstekort heeft (Miljoenennota 2014), zal ook zijn effect hebben op het vertrouwen in de overheid. Het tekort duidt er namelijk op dat de overheid haar begroting niet op orde heeft, terwijl burgers dit wel verwachten. De redding van bank-verzekeraar Fortis zal een negatieve invloed op het vertrouwen in De Nederlandsche Bank hebben gehad. Deze functioneert namelijk onder andere als toezichthouder.

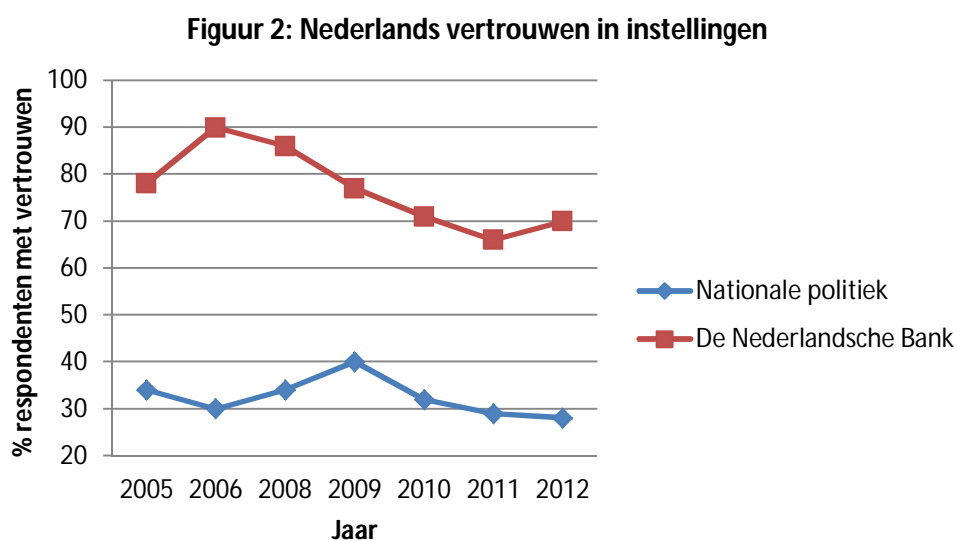
Figuur 1: Vertrouwen in Europese instellingen



Data afkomstig van: Eurobarometer 80 (2013).

Uit deze grafiek blijkt dat het vertrouwen van de Europese burgers in de Europese instellingen sinds het uitbreken van de crisis in 2007 een dalende trend vertoont. Voor dit onderzoek is het relatief lage vertrouwen in de Europese Centrale Bank van belang. "Het Eurosysteem, dat bestaat uit de Europese Centrale Bank en de nationale centrale banken van de lidstaten die de euro als munt hebben, is de monetaire autoriteit van het eurogebied. Wij in het Eurosysteem hebben als hoofddoel het handhaven van prijsstabiliteit in het algemeen belang. In onze hoedanigheid van toonaangevende financiële autoriteit, beogen wij tevens financiële stabiliteit te waarborgen en financiële integratie in Europa te bevorderen. Bij het nastreven van onze doelstellingen hechten wij het grootste belang aan geloofwaardigheid, vertrouwen, transparantie en verantwoording. Wij streven naar effectieve communicatie met de Europese burger en de media" (Europese Centrale Bank).

De Nederlandsche Bank (2012) heeft het vertrouwen van de Nederlandse burger in de Nederlandse instellingen onderzocht.



Data afkomstig van: DNB Household Survey (2012).

Op basis van deze grafiek kan men stellen dat de crisis een negatieve invloed heeft gehad op het vertrouwen in De Nederlandsche Bank. Als toezichthouder wordt deze verantwoordelijk gehouden voor de problemen bij enkele banken sinds het uitbreken van de crisis in 2007. Het vertrouwen in de nationale politiek lijkt niet beïnvloed te worden door de crisis. Sinds 2009 is dit vertrouwen dalende. Zowel in 2010 als in 2012 lijkt de val van het kabinet de oorzaak van het slinkende vertrouwen in de nationale politiek. In 2012 was de oorzaak van de val van het kabinet het mislukte overleg over de begroting van 2013. In die zin heeft de crisis hier wel mee te maken gehad.

3.3 Determinanten van vertrouwen

Barber (1983) beschrijft dat vertrouwen gelinkt wordt aan verwachtingen van de klant betreffende een bedrijf zijn capaciteiten aan zijn verplichtingen te voldoen en zich te houden aan zijn beloftes. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op het bedrijf zijn eerlijkheid, behulpzaamheid en competenties. Vertrouwen vormt de basis voor het ontwikkelen en onderhouden van klantloyaliteit (Chow & Holden, 1997; Sirdeshmukh, Singh & Sabol, 2002). Om het klantvertrouwen te vergroten moet de bedrijfsstrategie gefocust zijn op het opbouwen en onderhouden van een positief imago (Flavian, Guinaliu & Torres, 2005) en een solide reputatie (Bennett & Gabriel, 2001). Volgens dit perspectief is 'eerlijkheid' van groot belang voor het vertrouwen.

Economisch psycholoog van Raaij (2009) maakt een onderscheid tussen zeven determinanten van vertrouwen: competentie, stabiliteit, integriteit, goede bedoelingen, transparantie, waardencongruentie en reputatie. De eerste vier determinanten zijn noodzakelijke voorwaarden. Mocht er aan één van deze factoren niet voldaan zijn, kan er geen sprake zijn van basisvertrouwen. De overige drie determinanten zijn motivatiefactoren. De aanwezigheid van één van deze factoren kan het vertrouwen van neutraal naar positief brengen. Alles wat hiervoor besproken is, komt terug in de vier noodzakelijke determinanten. Van Dalen en Henkens (2011) deden onderzoek naar het basisvertrouwen in de financiële sector en de grootste verklarende factor, aan de hand van deze vier determinanten. Er is enkel gekeken naar de banken, omdat deze scriptie draait om het bankwezen.

Tabel 1: Consumentenoordeel over banken

Kenmerken	Oordelen		
Stabiliteit	<i>Instabiel</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Stabiel</i>
	20	41	39
Eerlijkheid	<i>Oneerlijk</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Eerlijk</i>
	31	43	26
Deskundigheid	<i>Ondeskundig</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Deskundig</i>
	12	37	51
Klantgericht	<i>Gericht op eigen belang</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Gericht op belang klant</i>
	62	25	13

Getallen zijn percentages. Aangepaste tabel <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/hoe-herwinnen-pensioenfondsen-banken-en-verzekeraars-het-vertrouwen>.

Uit de tabel blijkt dat banken, in de ogen van 2100 Nederlandse burgers, in het bijzonder slecht scoren op het gebied van eerlijkheid en klantgerichtheid. Op basis van deze cijfers lijkt het gebrek aan klantgerichtheid het grootste probleem te zijn voor het vertrouwen in banken. Om dit te testen hebben van Dalen en Henkens een statistische analyse uitgevoerd op vertrouwen waarbij de determinanten als verklarende variabelen zijn gebruikt.

Tabel 2: Statische analyse noodzakelijke determinanten voor vertrouwen

	Coëfficiënt	t-waarde
Stabiliteit	0.23	8.32
Eerlijkheid	0.31	10.06
Deskundigheid	0.10	3.68
Klantgericht	0.14	6.54
R²	0.42	

Aangepaste tabel <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/hoerwinnen-pensioenfondsen-banken-en-verzekeraars-het-vertrouwen>.

Uit de hoge t-waardes blijkt dat alle vier de determinanten inderdaad invloed hebben op het vertrouwen van de consument. Wat echter opvalt is het feit dat de variabele 'eerlijkheid' de grootste coëfficiënt heeft. Dit duidt erop dat consumenten het banken vooral kwalijk nemen dat ze oneerlijk zijn geweest.

"De rode draad in het rapport is dat de banken in hun afweging van de belangen van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin zij opereren, het primaat weer moeten gaan leggen bij het belang van de klant" (Adviescommissie Toekomst Banken, 2009, p. 7). Klantgerichtheid krijgt de meeste aandacht en woorden als 'integriteit' komen weinig voor in het rapport 'Naar herstel van vertrouwen'. Heeft de Adviescommissie Toekomst Banken de nadruk op het verkeerde aandachtspunt gelegd?

Voor het verdere onderzoek is het van belang het begrip 'vertrouwen' duidelijk te definiëren. Op basis van het bovenstaande literair onderzoek naar wat vertrouwen is, is de definitie van vertrouwen als volgt: geloof in het voldoen aan verwachtingen. De mate van dit geloof is afhankelijk van de beoordeling van competentie, integriteit, stabiliteit en goede bedoelingen van de andere partij.

3.4 Herwinnen van vertrouwen

Tonkens en Swierstra (2010) claimen dat het herwinnen van vertrouwen in dit decennium hoog op de agenda van overheden en bedrijven moet staan. We leven namelijk in een samenleving met weinig vertrouwen. Om het vertrouwen te laten groeien moeten er volgens Tonkens en Swierstra (2010) vijf stappen worden ondernomen. Uit de voor het bankwezen relevante stappen komt het kernwoord 'betrokkenheid' naar voren. Zo moet er binnen de hedendaagse samenleving meer transparantie en meer ruimte voor discussie zijn. Daarnaast is het belangrijk dat men gaat geloven in het idee van publiek belang en altruïsme en moet de relatie tussen actoren binnen een vertrouwenssituatie er een zijn van verantwoordelijkheid en verbondenheid. Is het in dat kader wel verstandig dat banken hun lokale kantoren sluiten (Olsthoorn, 2014)?

Schniter, Sheremeta en Sznycer (2012) voerden een experiment uit waarbij er interactie plaats vond tussen een 'trustee' en een 'investeerder'. De trustee maakte een belofte om een bepaald bedrag aan de investeerder te betalen indien deze daarmee akkoord ging. Als de investeerder niet akkoord ging kreeg hij 5 dollar en de trustee niets. Indien de investeerder wel akkoord ging, ontving de trustee 20 dollar en kon hij kiezen de investeerder te betalen. De belofte leidde dus niet tot een verplichting het genoemde bedrag aan de investeerder te betalen. In het vervolg vond er een tweede spel plaats met dezelfde regels en dezelfde actoren. Dit maal had de trustee echter de mogelijkheid

om een bericht naar de investeerder te sturen voorafgaand aan zijn belofte. Op basis van de uitkomsten van dit experiment concluderen Schniter, Sheremeta en Szyner dat er drie stappen genomen kunnen worden om het beschadigde vertrouwen te herstellen.

Ten eerste moet de partij die het vertrouwen geschaad heeft zijn fout herkennen en spijt hebben van zijn fout, dit kan door middel van een verontschuldiging.

Ten tweede, om het 'slachtoffer' ervan te overtuigen dat de relatie te herstellen is, moet de 'dader' de waarde van de andere partij binnen de relatie signaleren en uitspreken. Hierbij is het belangrijk geen egoïstisch perspectief uit te drukken, maar de nadruk te leggen op de gedeelde welvaart of het perspectief van de andere partij.

Ten derde, om het proces van herstel te starten, moet de 'dader' bereid zijn om de gecreëerde onbalans in welzijn te corrigeren door het 'slachtoffer' te betalen. Indien dit niet direct mogelijk is, moet de 'dader' in ieder geval de intentie tonen om corrigerende maatregelen te treffen. Deze drie stappen hebben elk onafhankelijke positieve effecten op het imago van de 'dader' (Schlenker, 1980). De Cremer (2010) noemt deze drie stappen om het vertrouwen in de financiële sector in het bijzonder te herstellen. Ook Walker (2006) noemt min of meer gelijke stappen om een morele relatie te herstellen. De 'dader' moet uitleggen wat er gebeurd is en waarom, zijn verantwoordelijkheid nemen, erkennen dat hij een fout heeft begaan, beterschap in de toekomst beloven en zijn welgemeende excuses aanbieden.

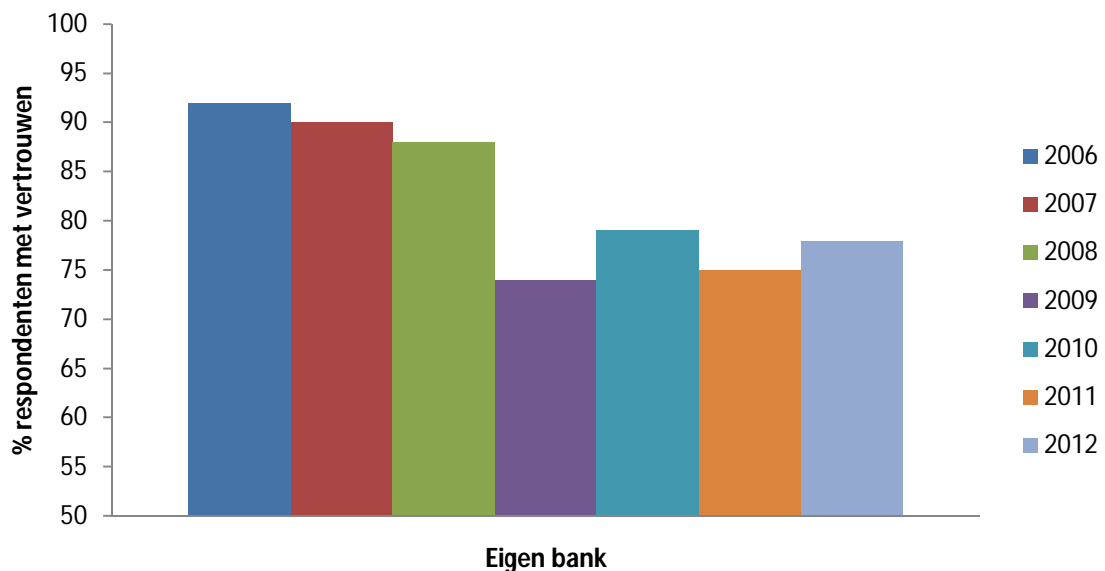
Naar het herstellen van institutioneel vertrouwen is relatief weinig onderzoek gedaan. Uit bovenstaande kan men opmaken dat het voor politieke en maatschappelijke instellingen belangrijk is kenbaar te maken wat de functie en werkzaamheden van de instelling is om de kennis van de burgers te vergroten. O'Neill (2002) beweert echter dat het vertrouwen in instellingen is afgenomen vanaf het moment dat zij meer wantrouwen, bijvoorbeeld transparantie, zijn gaan organiseren. Zeker is dat instellingen hun taken naar behoren uit moeten voeren. Wanneer bijvoorbeeld de werkloosheid verder daalt en het begrotingstekort afneemt zal dit een positieve invloed hebben op het institutionele vertrouwen.

4. Banken schaden het vertrouwen

“Een belofte van een bankier te betalen, was zo goed als geld. In 1584 besloot de senator van Venetië dat een bankier zijn vrienden en zichzelf tegemoet kon komen zonder geld te betalen en door enkel het krediet kort te vermelden. Zo werden de banken ook banken van uitgifte” (Holdsworth, 1918, p.13). Waarom is het vertrouwen in bankiers ongeveer 500 jaar later veel lager? Wat is er veranderd?

Pont en Tissen (2014), die sinds 2008 het vertrouwen in de financiële sector monitoren, geven aan dat het gemiddeld vertrouwen in de financiële sector in 2013 34 procent bedroeg. Zij concluderen hieruit dat het banken, verzekeraars en toezichthouders nog niet is gelukt om het vertrouwen in de financiële sector terug te winnen. Ook uit de cijfers van De Nederlandsche Bank (2012), die wel positiever zijn, blijkt dat het vertrouwen van de consument in zijn of haar bank lager is dan voorheen.

Figuur 3: Vertrouwen in eigen bank



Data afkomstig van: DNB Household Survey (2012).

Uit deze grafiek blijkt dat het vertrouwen van de consument in zijn of haar eigen bank is afgenomen in de periode 2006-2009, de metingen zijn verricht in de maand maart. Sinds 2009 is het vertrouwen licht gestegen, maar het zit nog niet op het niveau van voor de daling. In dit hoofdstuk worden de gebeurtenissen die tot de afname van het vertrouwen geleid kunnen hebben aangeduid. Zoals in het vorige hoofdstuk te lezen is, blijkt uit onderzoek door van Dalen en Henkens (2011) dat banken in de ogen van de Nederlandse consumenten het slechtst scoren op het gebied van klantgerichtheid. Consumenten beoordelen banken ook als oneerlijk en dat blijkt schadelijker voor de mate van vertrouwen.

4.1 Internationaal besmettingsgevaar

Prast, Mosch en van Raaij (2005) toonden al aan dat er binnen de financiële sector een aanzienlijk besmettingsgevaar via het vertrouwenskanaal bestaat. Eén op de drie Nederlanders zou gaan twifelen over de eigen bank als er informatie of geruchten zijn die aanleiding geven tot twijfel over andere banken. Vier procent van alle rekeninghouders zou in dit geval het geld zeker of hoogstwaarschijnlijk van zijn of haar rekening halen. Uit de peiling van Prast, Mosch en van Raaij (2005) blijkt dat de Nederlandse financiële conglomeraten, die zowel een bancaire als een verzekeringstak omvatten, extra gevoelig zijn voor dit besmettingsgevaar. Als één van de bedrijfsonderdelen van een financieel conglomeraat als ABN AMRO of ING in problemen zou raken, zou 56 procent van de bevolking twifelen over de instelling als geheel. Deze conclusies houden in dat het niet per definitie de schuld van de Nederlandse banken hoeft te zijn dat het vertrouwen van de consument in deze banken is gedaald.

De eerste problemen met subprimehypotheken in de Verenigde Staten komen in het voorjaar van 2007 aan de oppervlakte. De problemen verspreiden zich omdat de hypotheken wereldwijd in pakketten zijn doorverkocht aan beleggers en er ontstaat een onderling wantrouwen tussen partijen op de financiële markten (TIMELINE Bankensteun). Op 9 augustus 2007 brengt de Europese Centrale Bank (ECB) bijna 95 miljard euro op de financiële markten. Hiermee bevestigt de ECB indirect dat de problemen op de financiële markten groot zijn (Evans-Pritchard & Bland, 2007). Het feit dat bekend is dat banken elkaar niet volledig vertrouwen, zal invloed hebben op de mate van vertrouwen die consumenten in hun bank hebben ook al is er over hun bank in het bijzonder niets negatiefs bekend. Op 14 september 2007 vond voor het eerst in 150 jaar een bank run plaats in Europa, bij het Engelse Northern Rock. De centrale bank van het Verenigd Koninkrijk maakte die ochtend bekend dat Northern Rock liquiditeitsproblemen had. Dit leidde ertoe dat consumenten hun geld van hun rekeningen kwamen halen (Shin, 2008). In januari 2008 maken de grote Amerikaanse banken Citigroup en Merrill Lynch bekend grote verliezen te hebben geboekt in het laatste kwartaal van 2007 (TIMELINE Internationaal). En de grote Amerikaanse zakenbank Lehman Brothers vraagt op 15 september 2008 zelfs faillissement aan.

In 2007 vertoonde het internationale bankwezen tekenen van oneerlijkheid. Baudouin Prot, directeur van de Franse bank BNP Paribas, verzekerde in de eerste week van augustus 2007 dat BNP Paribas slechts minimaal was blootgesteld aan het risico van de Amerikaanse subprimehypotheken. Een week later maakte de bank bekend drie fondsen te bevriezen naar aanleiding van de vrees voor grotere verliezen op de Amerikaanse subprimehypotheken (Bland, 2007). De Duitse bank IKB werd in augustus 2007 gered door de Staat. Dit gebeurde tien dagen nadat de bank had aangegeven in goede staat te verkeren en minimaal blootgesteld te zijn aan de Amerikaanse subprimemarkt (Evans-Pritchard & Bland, 2007). Wat betreft klantgerichtheid kan men zich zeker afvragen wat het doel is van het investeren in risicovolle subprimehypotheken. Bijvoorbeeld het feit dat de grootste bank van Amerika, JP Morgan Chase, een schikking van 13 miljard dollar heeft getroffen met Justitie betreffende het doorverkopen van 'slechte' gebundelde hypotheken laat zien dat zij niet in het belang van de klant heeft gehandeld. Procureur-generaal Eric Holder duidde dat JP Morgan Chase willens en wetens 'slechte' leningen heeft verkocht aan nietsvermoedende beleggers om daar zelf beter van te worden. De bank heeft erkend oneerlijk te zijn geweest tegenover haar klanten (Rushe, 2013). Deze integriteitschendingen en problemen bij banken hebben, gezien de bevindingen van Prast, Mosch en van Raaij (2005) betreffende besmettingsgevaar, ook een negatieve invloed gehad

op het Nederlandse consumentenvertrouwen in banken. Of de Nederlandse banken zich in deze periode onbetuigd hebben gelaten blijkt in de volgende paragraaf.

4.2 Nederlandse banken

De problemen binnen het Nederlandse bankwezen komen in de zomer van 2008 aan het licht. Op 26 juni 2008 maakt Fortis, dat 8 maanden eerder een gedeelte van ABN AMRO overnam, bekend dat er 8,3 miljard euro extra nodig is om de kapitaalbuffer te versterken. Het financieren van de overname van ABN AMRO bleek een groot probleem, maar ook de verliezen op Amerikaanse subprimehypotheken vielen zwaar. Hardnekkige geruchten over een kapitaalverhoging en liquiditeitsproblemen bij Fortis bleven de kop opsteken, Fortis blijft tot medio september 2008 middels persberichten ontkennen dat zij in problemen is. Later blijkt dat Fortis intern al op 24 juli de noodklok heeft geluid over het liquiditeitsbeheer en liquiditeitsbehoefte. Op 28 september 2008 maken de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse overheden bekend 49 procent van de Fortis Bank in hun land te kopen. De kapitaalinjectie van de Benelux-landen blijkt niet te voldoen en op 3 oktober 2008 wordt bekend dat de Nederlandse Staat de Nederlandse delen van Fortis en ABN AMRO koopt. Op 1 april 2010 vindt de integratie van Fortis Bank Nederland en ABN AMRO plaats (Vereniging van Effectenbezitters; TIMELINE Fortis / ABN Amro). De Ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam oordeelde in 2012 dat Fortis zich schuldig heeft gemaakt aan wanbeleid. Deze zaak werd aangespannen door een groep beleggers. "Fortis paste zich in de jaren 2007-2008 niet op tijd aan de verslechterende omstandigheden aan en hield informatie over dreigende tegenvallers lang achter" (Willems, 2013). In België worden de zeven bestuurders strafrechtelijk vervolgd omdat ze de aandeelhouders hebben misleid (Boon, 2013). Jean-Marc Meilleur, woordvoerder van het Brusselse OM: "Het Brusselse parket is van oordeel dat de beleggers onvoldoende en te laat geïnformeerd zijn over de blootstelling van Fortis aan de zogenaamde 'subprime'-crisis, de crisis van de hypothecaire kredieten op de vastgoedmarkt in de Verenigde Staten.". Uit deze zaken blijkt dat Fortis oneerlijk is geweest tegenover haar aandeelhouders. Maar hoe zit dat met klanten? Het feit dat de problemen van Fortis bij de aandeelhouders niet volledig bekend waren, impliceert dat dit bij de klanten helemaal niet het geval is geweest. Bovendien wordt eerlijkheid van de bank door consumenten niet enkel beoordeeld op eigen ervaringen. Uit respondentenonderzoek van KPMG (2013) is gebleken dat negatieve berichten in de media na eigen negatieve ervaringen met de bank het vertrouwen in de bank het meest schaden.

ABN AMRO kwam voor het begin van de crisis al negatief in het nieuws. In december 2005 legde de Amerikaanse justitie ABN AMRO een boete van 80 miljoen dollar op. ABN AMRO ontving deze boete voor het faciliteren van criminele transacties, het illegaal zaken doen met Iran en Libië (Simpson, 2005). Begin 2006 betaalde ABN AMRO een boete van 16,85 miljoen dollar wegens onregelmatigheden bij het afsluiten van duizenden hypotheeklen in de Verenigde Staten. In de periode van 2000 tot 2003 liet de bank ongeveer 28000 hypotheeknemers ten onrechte in aanmerking komen voor een hypotheek (Metro, 2006). Aan deze zaken werd in Nederland relatief weinig aandacht besteed. Waar in Nederland wel veel belangstelling voor is geweest, is het vertrek van topman Rijkman Groenink in 2007. Groenink vertrok nadat ABN AMRO werd overgenomen door Fortis, Royal Bank of Scotland en Banco Santander en verdiende met de verkoop van de aan hem eerder toegekende opties en aandelen 19,9 miljoen euro (Tamminga, 2007). Op 17 oktober 2007

hield de Tweede Kamer een spoeddebat over de overname van ABN AMRO en de beloning van Rijkman Groenink, die volgens enkele Kamerleden niet goed gepresteerd zou hebben (Tweede Kamer, 2007). Nu, bijna zeven jaar later, zijn de bonussen in het bankwezen nog steeds een heikel punt voor veel mensen. Minister Dijsselbloem van Financiën wil dat de Nederlandse banken vanaf volgend jaar hun werknemers maximaal een bonus kunnen geven van 20 procent van het vaste salaris. Op 18 juni 2014 werd bekend dat ABN AMRO al een voorschot heeft genomen op deze plannen door haar topmanagers een salarisverhoging van 20 procent te geven (De Zeeuw, 2014). Dit nieuws leidde tot veel ophef (van Uffelen, 2014; Volkskrant, 2014; Wawoe, 2014). Uit het eerder genoemde respondentenonderzoek van KPMG uit 2013 komt naar voren dat 62 procent van de respondenten het verlagen van de bonussen in de bancaire sector ziet als een oplossing om het klantvertrouwen in de bank te verbeteren.

Is Rabobank het braafste jongetje van de klas? Ook de coöperatieve Rabobank heeft de negatieve publiciteit de afgelopen jaren niet weten te vermijden. Het is wel opmerkelijk dat de negatieve aandacht die Rabobank heeft gekregen, stamt uit de afgelopen twee jaar en er rond het uitbreken van de crisis dus geen zaken betreffende Rabobank aan het licht zijn gekomen die het vertrouwen geschaad kunnen hebben. In de zomer van 2013 keerde de bank tegen de wet, maar met toestemming van De Nederlandsche Bank, een bonus van 33 miljoen uit aan 53 topwerknemers van beleggingsdochter Robeco. Ze kregen deze beloning voor het aanblijven tot de formele verkoop van Robeco aan Orix. Politiek ontstond er ophef over de bonus en de rol van De Nederlandsche Bank. Volgens de woordvoerder van de Rabobank zou Robeco minder hebben opgebracht als de topwerknemers tijdens de onderhandelingen waren vertrokken. Omdat Rabobank de opbrengst grotendeels toevoegt aan de reserves en haar buffers wil verhogen, was de bonus "rechtstreeks in het belang van klanten en medewerkers" (Hensen, 2013). Op 29 oktober 2013 wordt bekend dat Rabobank een schikking van 774 miljoen euro treft met de Nederlandse, Britse en Amerikaanse toezichthouders en justitie naar aanleiding van haar betrokkenheid in het Libor-schandaal (van Kampen, 2013). De Liborrente is een interbancaire rentevoet die als basis van veel financiële producten gebruikt wordt, waaronder hypotheek- en spaarrentes, en is van invloed op tarieven die consumenten en bedrijven betalen voor hun leningen. Dagelijks wordt de rente vastgesteld door middel van een enquête onder de grootste banken. Verschillende bankiers hebben deze interbancaire rente gemanipuleerd. In het geval van Rabobank is er geoordeeld dat 30 werknemers tussen 2005 en 2010 de Liborrentes hebben proberen te beïnvloeden en hierover gecommuniceerd hebben met medewerkers van andere banken. In hoeverre klanten door deze fraude benadeeld zijn is de vraag. Werknemers van Rabobank hebben de Liborrente zowel naar boven als naar beneden proberen te beïnvloeden dus kunnen hypotheeken en leningen iets hoger of lager uit zijn gevallen. Het manipuleren van de rente is in ieder geval niet gebeurd in het belang van de klant, de betrokken handelaren maakten grote winsten waardoor ze hogere bonussen opstrekten.

Hoewel ING in de loop van 2008 volhield dat de verliezen op de Amerikaanse hypotheekobligaties meevielen, slaagde het bedrijf er niet in om andere partijen daarvan te overtuigen. Begin oktober 2008 kwam ING tot de conclusie dat hulp van de Nederlandse overheid nodig was om haar kapitaalpositie op peil te houden en ontving het een kapitaalinjectie van 10 miljard euro (Parlementaire Enquêtecommissie Financieel Stelsel, 2012). Ook rondom ING is ophef ontstaan betreffende de bonus die een topman ontving. Terwijl de bank-verzekeraar staatssteun krijgt, wordt in 2011 bekend dat bestuursvoorzitter van ING Jan Hommen een jaarbonus van 1,25 miljoen euro ontvangt over 2010. Na woedende reacties van klanten, vakbonden en politici ziet Hommen af van

zijn variabele beloning (Volkskrant, 2011). Op 12 juni 2012 werd bekend dat ING een boete van 619 miljoen dollar moet betalen aan de Amerikaanse overheid vanwege de schending van handelssancties in de periode tot en met 2007. Het concern zou in totaal 1,6 miljard dollar illegaal door zijn Amerikaanse banken hebben gesluisd (Nu.nl, 2012). In maart 2014 ontstond er ophef rond ING omdat de bank van plan was commercieel gebruik te maken van klantgegevens. Dit zou niet in het belang van de klant zijn en niet stroken met de Code Banken (Klompenhouter, 2014).

Ook bij SNS REAAL was ingrijpen van de Nederlandse Staat nodig om de financiële stabiliteit te waarborgen (Dijsselbloem, 2013). Op 1 februari 2013 maakte de minister van Financiën bekend, in nauw overleg met De Nederlandsche Bank, SNS REAAL genationaliseerd te hebben.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft in 2010 en 2011 Rabobank, ABN AMRO en ING beboet naar aanleiding van een onderzoek naar de hypotheekverstrekking. Rabobank zou de klant onvoldoende beschermd hebben tegen overkreditering, ABN AMRO en ING wonnen onvoldoende informatie in (van Weezel, 2011). Verder zijn de drie grote banken alle drie in het nieuws geweest vanwege storingen met internetbankieren (Volkskrant, 2014). 34 procent van de respondenten op het onderzoek van KPMG (2013) beweren dat storingen met internetbankieren het vertrouwen in de bank negatief beïnvloeden. Dit heeft niets te maken met de integriteit van een bank, maar alles met de klantgerichtheid. Ondanks dat de bank niet altijd de schuldige is aan de storing, wordt dit door de consument wel negatief ervaren en dat heeft zijn effect op het vertrouwen.

De grootste daling van het vertrouwen in de banken, tussen 2008 en 2009, is ontstaan gedurende het overheidsingrijpen bij Fortis en ING. De overheid greep hier in om de financiële stabiliteit veilig te stellen. Uit het onderzoek door van Dalen en Henkens (2011) kwam naar voren dat stabiliteit na eerlijkheid de belangrijkste determinant is waarop consumenten hun vertrouwen in banken baseren. Ten tijde van dat onderzoek, bijna drie jaar na het uitbreken van de crisis in Nederland, werden banken overwegend als stabiel beoordeeld. Naar aanleiding van de problemen bij SNS REAAL zullen er echter opnieuw vraagtekens bij de stabiliteit van banken gezet zijn, wat negatief is voor het vertrouwen.

De beoordeling van de eerlijkheid van banken zal recentelijk negatief zijn beïnvloed door het bekend worden van het Libor-schandaal. De beoordeling van de klantgerichtheid van banken zal te lijden hebben gehad onder de plannen van ING om commercieel gebruik te maken van klantgegevens. Deze recente gebeurtenissen in de bancaire sector remmen de toename van het vertrouwen in deze sector, terwijl er de afgelopen jaren wel stappen zijn gezet om deze te verbeteren. In het volgende hoofdstuk komen deze stappen aan bod.

5. Getroffen maatregelen

Dat het belang van vertrouwen in de banken bekend is bij diverse instituten blijkt uit de maatregelen die bepaalde instituten trachten te treffen of al hebben getroffen. In dit hoofdstuk worden enkele maatregelen en hervormingen in de financiële sector besproken die het herstellen van het vertrouwen in deze sector als doel hebben. In hoeverre hebben deze maatregelen het gewenste effect gehad en welke maatregelen of veranderingen hebben er vanuit de sector zelf plaatsgevonden?

5.1 Externe maatregelen

Verschillende instellingen, zoals de Nederlandse overheid en De Nederlandsche Bank, werken samen om nieuwe wetten en regels op te stellen die betrekking hebben op de bancaire sector. De van 2007 tot nu getroffen maatregelen hebben niet allemaal het herstellen van vertrouwen als hoofddoel gehad. De eerder besproken ingrepen bij Fortis en ING hebben plaatsgevonden als redmiddel voor deze banken. Op 7 oktober 2008 kondigde de minister van Financiën aan de dekking van het depositogarantiestelsel te verhogen van 38.000 euro naar 100.000 euro. Dit houdt in dat spaarders bij een faillissement van hun bank tegoeden tot 100.000 euro alsnog uitbetaald krijgen. Deze aankondiging kwam vlak nadat het Europees Parlement bekend maakte dat de dekking 50.000 euro zou gaan bedragen. Het voornaamste doel van deze maatregel was het behoud van vertrouwen bij spaarders. Het staat vast dat de onrust aangaande de banken niet is verdwenen na 7 oktober 2008. Tussen het voorjaar van 2008 en het voorjaar van 2009 daalde het vertrouwen in de eigen bank met 14 procentpunt zoals in figuur 3 (pagina 16) te zien is. De Parlementaire Enquêtecommissie Financieel Stelsel heeft ontdekt dat er in de dagen na de verhoging van de dekking bij kleinere banken zelfs enige mate van onrust ontstaan is. De commissie wijt dit aan de communicatie over het besluit. Het was voor spaarders onvoldoende duidelijk dat de verhoging van de dekking voor alle Nederlandse banken geldt (Parlementaire Enquêtecommissie Financieel Stelsel, 2012). Deze beslissing is genomen op het moment dat de banken in acute problemen verkeerden en er een grote onzekerheid bestond ten aanzien van de stabiliteit van het financiële stelsel. Er zijn ook maatregelen getroffen waarvan op de lange termijn moet blijken dat deze daadwerkelijk goed zijn voor het vertrouwen van het volk in de banken.

Van Mierlo (2008) pleitte voor een beroepseed voor bankiers; de zogenaamde bankierseed. De Commissie Code Banken (2009) nam dit pleidooi over en per 1 januari 2013 zijn alle bestuurders en commissarissen bij financiële ondernemingen bij wet verplicht de bankierseed af te leggen. "De bankierseed bevat verklaringen op het gebied van onder meer het centraal stellen van klantbelang, geen misbruik maken van kennis, geheimhouding van hetgeen is toevertrouwd en het maken van een zorgvuldige belangenafweging" (Autoriteit Financiële Markten). Het is de bedoeling dat deze moreel-ethische verklaring leidt tot een betere klantgerichtheid en meer integriteit van bankiers, wat dus zal moeten leiden tot een groter vertrouwen in de banken. In tegenstelling tot het advies van de Commissie Code Banken de toezichthouder nauw te betrekken bij de eed, ligt de verantwoordelijkheid voor uitvoering en naleving van de eed bij de onderneming zelf. Op dit moment kan het overtreden of niet afleggen van de eed consequenties hebben voor de geschiktheid van de persoon, maar dit is aan de onderneming zelf. Is het niet vreemd dat in deze de verantwoordelijkheid

wordt gelegd bij de banken, terwijl deze niet door iedereen vertrouwd worden? Op 14 maart 2014 ging het kabinet akkoord met tuchtrecht voor bankiers. Hierdoor kunnen ze bij wangedrag geschorst worden of uit hun beroep worden gezet. Daarnaast gaat de bankierseed voor alle medewerkers van financiële ondernemingen gelden (Zandstra, 2014). Het feit dat er daadwerkelijk sancties op wangedrag, en dus het overtreden van de eed, kunnen komen te staan maakt de eed van meer waarde en wellicht belangrijk voor het herstellen van vertrouwen.

Het beloningsbeleid bij banken ligt al enige tijd onder de loep en vanuit de politiek is er al meerdere keren ingegrepen. In maart 2009 sloot de toenmalige minister van Financiën, Wouter Bos, een herenakkoord met de top van de Nederlandse financiële sector over matiging van de bonussen (Volkskrant, 2009). In juni 2012 stemde de Eerste Kamer in met het voorstel van Bos' opvolger, Jan Kees de Jager, om bonussen bij staatsgesteunde instellingen te verbieden (Rijksoverheid, 2012). Deze maatregel volgt op de commotie om de eerder besproken bonussen bij ING. Ook op Europees niveau zijn de bankiersbonussen behandeld. Op 16 april 2013 stemde het Europees Parlement in met een bonusbeperking; de bonussen van bankiers mogen nog maximaal een jaarsalaris bedragen. Een bonus van maximaal twee jaarsalarissen is mogelijk als een grote meerderheid van aandeelhouders van de bank zich daarin kan vinden (Nu.nl, 2013). Zoals in het vorige hoofdstuk al te lezen is, vindt de huidige Nederlandse minister van Financiën, Jeroen Dijsselbloem, dit niet voldoende en heeft hij een wetsvoorstel beloningsbeleid geschreven. Hierin stelt hij voor een bonusplafond van 20 procent van het jaarsalaris te introduceren (Rijksoverheid, 2014).

In het belang van de klantgerichtheid van banken, heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de bevoegdheid gekregen om toezicht te houden op de ontwikkeling van financiële producten. De AFM zal moeten voorkomen dat er onduidelijke producten ontwikkeld worden die het belang van de klant niet dienen (Rijksoverheid, 2012). Vooralsnog heeft dit niet geleid tot het verbod op een bepaald financieel product.

Om de stabiliteit van de bancaire sector verder veilig te stellen bestaan er naar aanleiding van het Bazel III-akkoord strengere regels voor kapitaal van banken. Banken moeten aan de hand van Europese bankrichtlijnen meer en kwalitatief beter kapitaal aanhouden, waardoor zij meer solide zijn (Ministerie van Financiën, 2013). In oktober 2013 kondigde de Europese Centrale Bank aan de grote banken te onderwerpen aan een risicobeoordeling, activakwaliteitsbeoordeling en stresstest. Het doel hiervan is het bevorderen van transparantie, herstel en vertrouwen. Een goede beoordeling zal het vertrouwen in de stabiliteit van de banken doen laten toenemen (Europese Centrale Bank, 2013).

Op basis van het eerder aangehaalde respondentenonderzoek van KPMG (2013) zal vooral het aan banden leggen van de bankiersbonussen leiden tot een toenemend vertrouwen in de banken. Uit de paragraaf 'Herwinnen van vertrouwen' blijkt echter dat de vertrouwensband hersteld dient te worden door de partij die het vertrouwen heeft geschaad. Welke maatregelen de bancaire sector zelf heeft getroffen om het vertrouwen te herstellen worden getoond in de volgende paragraaf.

5.2 Cultuuromslag

Wat betreft de maatregelen die het bankwezen zelf treft, of zou moeten treffen, wordt er veelvuldig gesproken over het feit dat er een cultuuromslag plaats moet vinden (Deira, 2013; Nu.nl, 2014; Rijksoverheid, 2012). Wat hebben de banken tot nu toe veranderd en heeft dit effect of zal dit het gewenste effect hebben?

De Nederlandse Vereniging van Banken is de vertegenwoordiger van alle banken die in Nederland actief zijn. Deze organisatie stelde eind 2008 de Adviescommissie Toekomst Banken in om handvatten te bieden voor het herstel van het vertrouwen in de banken. De aanbevelingen uit het rapport van de Adviescommissie Toekomst Banken werden op 9 september 2009 door het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Banken omgezet in de Code Banken. Op 1 juni 2010 is de Code Banken, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2010, aangewezen als gedragscode voor de banken die in Nederland actief zijn. Zoals in de vorige paragraaf is te lezen, zijn enkele componenten uit de Code Banken ook in de wet opgenomen. Op 24 maart 2010 hebben de minister van Financiën en de Nederlandse Vereniging van Banken de Monitoring Commissie Code Banken in het leven geroepen om de naleving van de Code Banken te monitoren. De Monitoring Commissie Code Banken (2012) heeft kunnen vaststellen dat de bancaire sector vooruitgang heeft gemaakt met het implementeren van de code, maar de sector zal zelf een actievere rol moeten spelen om het vertrouwen te herstellen. De banken hebben programma's geïntroduceerd om veranderingen aangaande het centraal stellen van de klant te verankeren in de bedrijfscultuur. Het aantal bancaire producten dat niet profijtelijk is voor de samenleving is afgenomen; de toepassing van de code heeft geleid tot minder, eenvoudiger en transparantere producten. De banken houden zich aan de vastgestelde hoogte van de bonus, maximaal één jaarsalaris, de prestaties waarop de bonus wordt gebaseerd is in veel gevallen echter nog voornamelijk gericht op de korte termijn. De commissie concludeert dat de banken zelf stappen maken en veranderingen laten zien. Dit wordt nog niet juist richting de Nederlandse burgers gecommuniceerd waardoor de mate van vertrouwen in de banken nog niet in de buurt komt van het vertrouwen vóór de crisis (zoals ook in figuur 3 op pagina 16 te zien is).

Het feit dat banken zich hebben geëngageerd aan de Code Banken en deze redelijk blijken te implementeren is een goede stap in de richting van een toenemend vertrouwen in de bankensector. Het blijft echter de vraag in hoeverre deze veranderingen vanuit de banken zelf komen of opgelegd zijn door andere instanties, zoals de overheid. Uit het experiment van Schniter, Sheremeta en Sznycer (2012) blijkt dat directe en duidelijke communicatie tussen 'dader' en 'slachtoffer' belangrijk is om het vertrouwen te herstellen. Zij stellen dat er drie stappen gezet dienen te worden voordat de verandering van gedrag, die banken willen laten zien, daadwerkelijk geloofwaardig overkomt. De eerste stap is het erkennen van gemaakte fouten. Dit is in het geval van de banken niet gebeurd. Rabobank heeft in het openbaar meermaals haar excuses aangeboden voor de Libor-fraude (Reijner, 2013) en directeur Nick Jue van ING Nederland heeft excuses gemaakt voor een storing in het boekingsproces van ING (de Stentor, 2013). Naar aanleiding van de problemen die aan het begin van de crisis aan het licht kwamen zijn echter geen verontschuldiging gedaan, terwijl duidelijk te zien is dat deze problemen de grootste daling van het vertrouwen hebben veroorzaakt (figuur 3, p. 16, 2008-2009).

6. Te nemen maatregelen

Gezien het vertrouwen in de banken nog niet in dezelfde mate aanwezig is als vóór de crisis is het van belang de vraag te stellen wat er moet gebeuren om weer op dit niveau te komen.

De Commissie Structuur Nederlandse Banken (2013) en de Monitoring Commissie Code Banken (2012) stellen beiden dat de bankensector de publieke dialoog dient aan te gaan over de rol die zij in de samenleving vervullen. Dit betekent dat banken zich meer open moeten stellen voor de burgers en meer duidelijkheid moeten verschaffen over de gemaakte fouten en getroffen maatregelen om die fouten te voorkomen of herstellen. Karssing en Paape (2013) stellen dat er een waarheidscommissie en excuses nodig zijn om het vertrouwen in banken volledig te kunnen herstellen. Dit baseren zij op het feit dat de relatie tussen klanten en hun bank een morele relatie is. Op basis van de bevindingen met betrekking tot het herwinnen van vertrouwen is het maken van excuses en duidelijkheid verschaffen over de begane fouten van groot belang om het proces van herstel in werking te laten treden. Verontschuldigen zullen het meest bijdragen aan de beoordeling van de consument betreffende de eerlijkheid van de bank. De manier waarop de eerlijkheid van een bank beoordeeld wordt is niet snel te verbeteren, omdat naar verloop van tijd moet blijken of de banken eerlijk zijn. Door eerlijk voor de eerder begane fouten uit te komen zal het geloof van de Nederlandse consument in de eerlijkheid van een bank toenemen.

Volgens het respondentenonderzoek van KPMG (2013) zijn er diverse maatregelen die de banken moeten nemen om het klantvertrouwen terug te winnen. De meest genoemde acties zijn: het verlagen van de bonussen, teruggaan naar de kern (simpele dienstverlening in het belang van de klant en maatschappij), producten en diensten ontwikkelen die beter aansluiten op klantbehoeften, betere risicobeheersing en vaker persoonlijk contact opnemen. Publiekelijk excuus maken werd door 7 procent van de respondenten genoemd. Het verlagen van de bonussen en de betere risicobeheersing gebeurt op basis van wet- en regelgeving ingegeven door zowel de Nederlandse als de Europese instellingen. In de Code Banken is te lezen dat producten steeds meer op de klantbehoefte worden afgestemd en er steeds minder complexe financiële producten bestaan die niet in het belang van de maatschappij zijn. In het opnemen van persoonlijk contact ligt nog een punt van aandacht voor de banken. Waar het aantal lokale bankfilialen afneemt (Olsthoorn, 2014) is er minder persoonlijk contact tussen de bank en haar klanten, terwijl blijkt dat meer persoonlijk contact kan leiden tot een toename van het vertrouwen. Vijftien procent van de door KPMG ondervraagde consumenten geeft aan dat de afwezigheid van een fysiek kantoor het vertrouwen negatief beïnvloedt.

De Commissie Structuur Nederlandse Banken (2013) stelt dat de concurrentie en diversiteit in het Nederlandse bankwezen moet toenemen. Aan de hand van de eerder genoemde concentratie van de Nederlandse bankensector blijkt de Nederlandse bankensector een van de meest geconcentreerde bankensectoren van Europa te zijn. Ondanks dat consumenten niet tevreden zijn over hun bank, heeft het onderzoek van KPMG (2013) uitgewezen dat 24 procent van de respondenten heeft overwogen om over te stappen op een andere bank. 52 procent geeft aan dat het feit dat er geen beter alternatief is hen ervan zal weerhouden over te stappen. Uit deze cijfers blijkt de lage diversiteit in het Nederlandse bankwezen. Een van de maatregelen om de concurrentie te versterken is volgens de commissie het verplicht stellen van een standaardversie voor specifieke, ingewikkelde consumentenproducten. Deze standaardproducten moeten beter aansluiten op klantbehoeften en

moeten een vorm van simpele dienstverlening zijn, zoals ook uit het onderzoek van KPMG blijkt. Wat betreft de onderscheidde determinanten van vertrouwen zal de introductie van standaardproducten goed zijn voor de klantgerichtheid van de banken. Wanneer deze standaardproducten daadwerkelijk worden verplicht, zal het voor de consument makkelijker zijn om banken te vergelijken en op basis van de verschillen een keuze te maken. Het kabinet onderzoekt of de introductie van standaardproducten kan bijdragen aan een sterkere positie voor de klant (Ministerie van Financiën, 2013).

7. Conclusie en aanbevelingen

7.1 Conclusie

Het bankwezen zoals wij dat nu kennen, kent zijn oorsprong in de dertiende eeuw. De kassiers die als voorlopers van de bankiers gelden, trokken geld aan en verleenden met dit geld kredieten aan koopmannen. Het bankieren is gestoeld op deze activiteiten met als voornaamste doel het maken van winst en dus niet per definitie het maatschappelijk belang. Een bank die in eerste instantie handelde in het maatschappelijk belang is de Amsterdamsche Wisselbank. Deze kan beschouwd worden als de voorloper van centrale banken. Vanaf de jaren zestig van de twintigste eeuw houden Nederlandse banken zich als gevolg van de economische groei bezig met particulieren en is dit een winstgevende markt. De Nederlandse grote banken houden zich met betrekking tot particulieren naast het beheren en uitlenen van geld bezig met beleggen, hypotheek, verzekeren en pensioenen.

Op basis van literatuur uit de psychologie, economie en sociologie is vertrouwen het geloof dat er aan bepaalde verwachtingen wordt voldaan. De mate van vertrouwen hangt af van de beoordeling van de ene partij betreffende de competentie, integriteit, stabiliteit en goede bedoelingen van de andere partij. Banken scoorden in 2011 slecht op de vlakken goede bedoelingen (klantgerichtheid) en integriteit (eerlijkheid), de eerlijkheid was in deze het meest bepalend voor het lage vertrouwen in de bancaire sector. Om vertrouwen te herstellen moet de partij die het vertrouwen heeft geschaad zijn fout erkennen, de waarde van de relatie uitspreken en eventuele onbalans in welzijn corrigeren.

Het vertrouwen in de Nederlandse banken vertoonde de grootste daling tussen 2008 en 2009. Deze daling is veroorzaakt door de vragen die in 2008 zijn gerezen over de stabiliteit van de financiële sector, dit is voornamelijk te wijten aan de problemen bij Fortis en ING. De eerdere daling van vertrouwen is te wijten aan de problemen bij buitenlandse banken die het vertrouwen in Nederland hebben besmet. In de jaren na 2009 heeft het vertrouwen niet kunnen herstellen door negatieve berichten over SNS REAAL, bonussen en de Libor-fraude.

Op het gebied van stabiliteit is er besloten hogere kapitaaleisen aan banken te stellen. Het geloof in de integriteit van banken moet toenemen naar aanleiding van de bankierseed, het tuchtrecht wat daarop aan zal sluiten en de bonusbeperkingen. De klantgerichtheid van banken is verbeterd door de afname van het aantal complexe financiële producten en zal verder moeten verbeteren door standaardproducten te introduceren.

De belangrijkste stap in het herstelproces moet echter nog genomen worden. De bankensector dient de publieke dialoog aan te gaan, zijn fouten in het openbaar te erkennen en aan het publiek duidelijk te maken hoe het die fouten herstelt en hoe deze in de toekomst voorkomen worden. Het openlijk erkennen van begane fouten vormt in iedere relatie de eerste stap voor het herstellen van vertrouwen.

7.2 Aanbevelingen

Deze scriptie kan aan de hand van de definitie van vertrouwen en de beschrijving van de ontwikkeling van het vertrouwen in het bankwezen dienen voor verder onderzoek naar getroffen of nog te treffen maatregelen. Zo kan bijvoorbeeld de bankierseed, zoals deze gevormd wordt voor alle medewerkers van financiële ondernemingen, getoetst worden aan de hand van de noodzakelijke voorwaarden van vertrouwen om een verwachting op te stellen aangaande het succes van de eed.

Door op regelmatigere basis onderzoek te doen naar de consumentenbeoordelingen van banken op basis van de determinanten van vertrouwen kan men zien op welke vlakken de bancaire sector vooruitgang boekt en waar nog vooruitgang te boeken is.

Literatuurlijst

- Adviescommissie Toekomst Banken (2009). Naar herstel van vertrouwen. Verkregen op 30 april, 2014 van <http://www.commissiecodebanken.nl/scrivo/asset.php?id=529376>.
- Arrow, K. (1972). Gifts and Exchanges. *Philosophy and Public Affairs*, 1, 343-362.
- Autoriteit Financiële Markten. Veelgestelde vragen: Bankierseed. Verkregen op 17 juni, 2014 van <http://www.afm.nl/nl/professionals/diensten/veelgestelde-vragen/bankierseed.aspx>.
- Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*. New Brunswick: Rutgers University Press.
- Bashford, R.M. (1908). *Negotiable Instruments*. Chicago: American Correspondence School of Law.
- Bennett, R., & Gabriel, H. (2001). Reputation, trust and supplier commitment: the case of shipping company/seaport relations. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 16 (6), 424-438.
- Beugelsdijk, S., de Groot, H.L.F., & van Schaik, A.B.T.M. (2004). Trust and economic growth: a robustness analysis. *Oxford Economic Paper*, 56, 118-134.
- Bland, B. (2007). BNP freezes funds in sub-prime shock. Verkregen op 15 juni, 2014 van <http://www.telegraph.co.uk/finance/markets/2813757/BNP-freezes-funds-in-sub-prime-shock.html>.
- Boon, L. (2013). Voormalige bestuurders Fortis riskeren vijf jaar cel. Verkregen op 24 juni, 2014 van <http://www.nrc.nl/nieuws/2013/02/20/voormalige-bestuurders-fortis-riskeren-vijf-jaar-cel/>.
- Buning, J.R.A. (1957). *Nederlandse Spaarbankbond 1907-1957 – Een halve eeuw spaarbankorganisatie*. Amersfoort: Drukkerij G.J. van Amerongen.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2014). Consumentenvertrouwen, economisch klimaat en koopbereidheid. Verkregen op 16 juni, 2014 van [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7388pcr&D1=0-11&D2=\(I-17\)-I&VW=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7388pcr&D1=0-11&D2=(I-17)-I&VW=T).
- Cochrane, J.H. (2014). Toward a run-free financial system. Verkregen op 10 juni, 2014 van http://faculty.chicagobooth.edu/john.cochrane/research/papers/run_free.pdf,
- Commissie Structuur Nederlandse Banken (2013). Rapport: Naar een Dienstbaar en Stabiel Bankwezen. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/06/28/rapport-naar-een-dienstbaar-en-stabiel-bankwezen.html>.
- Covey, S.R.M., & Link, G. (2012). *Smart Trust: Creating Prosperity, Energy, and Joy in a Low-Trust World*. New York: Free Press.
- Chow, S., & Holden, R. (1997). Toward an Understanding of Loyalty: The Moderating Role of Trust. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 275-298.
- Dalen, H.P. van, & Henkens, K. (2011). Hoe herwinnen pensioenfondsen, banken en verzekeraars het vertrouwen? Verkregen op 30 april, 2014 van <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/hoerwinnen-pensioenfondsen-banken-en-verzekeraars-het-vertrouwen>.
- De Cremer, D. (2010). Rebuilding trust. *Business Strategy Review*, 21 (2), 79–80.

De Nederlandsche Bank. Geschiedenis DNB. Verkregen op 19 juni, 2014 van http://www.dnb.nl/binaries/Geschiedenis%20DNB_tcm46-144511.pdf.

De Nederlandsche Bank. Herstel van vertrouwen van huishoudens in de financiële sector blijft tot nu toe uit. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/dnbulletin-2012/dnb274509.jsp>.

De Nederlandsche Bank. Taken. Verkregen op 14 juni, 2014 van <http://www.dnb.nl/over-dnb/taken/index.jsp>,

De Nederlandsche Bank. TIMELINE Bankensteun. Verkregen op 18 juni, 2014 van http://www.dnb.nl/binaries/DNB%20Timeline%20Bankensteun_tcm46-261122.pdf.

De Nederlandsche Bank. TIMELINE Fortis / ABN Amro. Verkregen op 18 juni, 2014 van http://www.dnb.nl/binaries/DNB%20Timeline%20Fortis%20ABN%20Amro_tcm46-261123.pdf.

De Nederlandsche Bank. TIMELINE Internationaal. Verkregen op 18 juni, 2014 van http://www.dnb.nl/binaries/DNB%20Timeline%20Internationaal_tcm46-261220.pdf.

De Stentor (2013). Excuses ING-directeur voor storing. Verkregen op 25 juni, 2014 van <http://www.destentor.nl/algemeen/economie/excuses-ing-directeur-voor-storing-1.3749475>.

Dekker, G. (2007). Fortis verkent ontsnappingsroute. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/842721/2007/05/24/Fortis-verkent-ontsnappingsroute.dhtml>.

Deira, S. (2013). CDA pleit voor cultuuromslag in de bankensector. Verkregen op 27 juni, 2014 van <http://www.elsevier.nl/Economie/nieuws/2013/2/CDA-pleit-voor-cultuuromslag-in-de-bankensector-1170456W/>.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict*. New Haven, CT: Yale University Press.

Dijsselbloem, J.R.V.A. (2013). Minister Dijsselbloem nationaliseert SNS REAAL. Verkregen op 17 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/02/01/minister-dijsselbloem-nationaliseert-sns-reaal.html>.

Dunbar, C.F. (1904). *Economic Essays*. New York: The Macmillan Company.

Europese Centrale Bank. De missie van het Eurosysteem. Verkregen op 17 juni, 2014 van http://www.ecb.europa.eu/ecb/orga/escb/html/mission_eurosys.nl.html.

Europese Centrale Bank (2013). ECB start uitgebreide beoordeling voorafgaand aan toezichtstaak. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2013/html/pr131023.nl.html>.

Europese Commissie (2013). Standard Eurobarometer 80. Public opinion in the European Union. Verkregen op 17 juni, 2014 van http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb80/eb80_publ_en.pdf.

- Klompenhouwer, L. (2014). Consumentenbond: plannen ING in strijd met privacywetgeving. Verkregen op 27 juni, 2014 van <http://www.nrc.nl/nieuws/2014/03/10/consumentenbond-plannen-ing-in-strijd-met-privacywetgeving/>.
- Klein, M.C. (2013). The best way to save banking is to kill it. Verkregen op 10 juni, 2014 van <http://www.bloombergtview.com/articles/2013-03-27/the-best-way-to-save-banking-is-to-kill-it>.
- KPMG (2013). Herstel van vertrouwen binnen de bancaire sector. Verkregen op 19 juni, 2014 van <https://www.kpmg.com/NL/nl/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/PDF/Banking-en-Leasing/Herstel-van-vertrouwen-binnen-de-bancaire-sector.pdf>.
- Kymmell, J. (1996). *Geschiedenis van de algemene banken in Nederland Deel II*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor het Bank- en Effectenbedrijf.
- Lugt, J.A. van der (1999). Het commerciële bankwezen in Nederland in de twintigste eeuw – Een historiografisch overzicht. *NEHA-jaarboek voor economische, bedrijfs- en techniekgeschiedenis*, 62, 388-421.
- Metro (2006). ABN Amro betaalt boete in hypotheekzaak VS. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://www.metronieuws.nl/nieuws/abn-amro-betaalt-boete-in-hypotheekzaak-vs/dYBfae!n42736/>.
- Mierlo, H.L. van (2008). *Gepast en ongepast geld: zoektocht naar het geweten van banken en andere financiële dienstverleners*. Schiedam: Scriptum.
- Ministerie van Financiën (2013). Kabinetsvisie Nederlandse bankensector. Verkregen op 4 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hervorming-financiele-sector/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/08/23/kabinetsvisie-nederlandse-bankensector.html>.
- Ministerie van Financiën (2013). Miljoenennota 2014. Verkregen op 20 juni, 2014 van <http://www.rijksbegroting.nl/2014/voorbereiding/miljoenennota>.
- Monitoring Commissie Code Banken (2012). Rapportage Implementatie Code Banken. Verkregen op 9 mei, 2014 van <http://www.commissiecodebanken.nl/scrivo/asset.php?id=960362>.
- Nederlandse Vereniging van Banken (2009). Code Banken. Verkregen op 6 mei, 2014 van <http://www.commissiecodebanken.nl/scrivo/asset.php?id=541085>.
- Noordegraaf-Eelens, L.H.J., Frissen, P.H.A., & Steen, M.A. van der (2010). De crisis van het vertrouwen en het vertrouwen na de crisis. Verkregen op 19 juni, 2014 van http://www.nsob.nl/wp-content/uploads/Crisis-van-vertrouwen_Internetversie.pdf.
- NOS.nl (2013). Weinig vertrouwen in banken. Verkregen op 16 juni, 2014 van <http://nos.nl/artikel/488819-weinig-vertrouwen-in-banken.html>.
- NRC.nl (2009). Klassieke bank run werd DSB fataal. Verkregen op 30 april, 2014 van http://vorige.nrc.nl/economie/article2384696.ece/Bankrun_werd_DSB_fataal.
- Nu.nl (2014). Banken moeten vertrouwen terugwinnen. Verkregen op 16 juni, 2014 van <http://www.nu.nl/economie/3736322/banken-moeten-vertrouwen-terugwinnen.html>.

- Nu.nl (2013). Europees Parlement stemt in met bonusbeperking bankiers. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.nu.nl/economie/3399254/europees-parlement-stemt-in-met-bonusbeperking-bankiers.html>.
- Nu.nl (2012). ING beboet voor breken handelssancties VS. Verkregen op 20 juni, 2014 van <http://www.nu.nl/economie/2833447/ing-beboet-breken-handelssancties-vs.html>.
- Nu.nl (2014). Jonge bankiers willen cultuuromslag. Verkregen op 27 juni, 2014 van <http://www.nu.nl/weekend/3799359/jonge-bankiers-willen-cultuuromslag.html>.
- Olsthoorn, S. (2014). Aantal geldautomaten in kleine dorpen daalt drastisch. Verkregen op 30 april, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/3410845/2013/03/18/Geldautomaat-verdwijnt-uit-kleine-dorpen.dhtml>.
- O'Neill, O. (2002). A Question of Trust. *Reith Lectures, BBC*.
- Parlementaire Enquêtecommissie Financieel Stelsel (2012). Parlementaire Enquête Financieel Stelsel. Verkregen op 23 juni, 2014 van <http://www.tweedekamer.nl/kamerleden/commissies/pefs/rapport.jsp>.
- Petram, L. (2011). De Amsterdamse Wisselbank (1609 – 1820). *Geschiedenis Magazine*, 44 (1). Verkregen op 1 juni, 2014 van http://www.isgeschiedenis.nl/archiefstukken/de_amsterdamse_wisselbank_1609_1820/.
- Pont, R., & Tissen, R. (2014). Nieuwe ronde, nieuwe kansen. Verkregen op 29 april, 2014 van http://www.marketingonline.nl/sites/default/files/Pont_Tissen_TVM12_ART_01_2.pdf.
- Prast, H., Mosch, R. & Raaij, W.F. van (2005). Vertrouwen, Cement van de Samenleving en Aanjager van de Economie. Verkregen op 26 juni, 2014 van http://www.dnb.nl/binaries/Occasional%20Studie%20Prast_tcm46-147504.pdf.
- Quinn, S., & Roberds, W. (2014). How Amsterdam got fiat money. *Journal of Monetary Economics*, 66, 1-12.
- Raaij, W.F. van (2009). Hoe krijgt de financiële sector het vertrouwen weer terug? Verkregen op 30 april, 2014 van <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/hoe-krijgt-de-financiele-sector-het-vertrouwen-weer-terug>.
- Reijner, T. (2013). Ook nieuwe Rabo-topman biedt excuses aan voor Libor-fraude. Verkregen op 25 juni, 2014 van <http://www.elsevier.nl/Economie/nieuws/2013/11/Ook-nieuwe-Rabo-topman-biedt-excuses-aan-voor-Libor-fraude-1414240W/>.
- Rempel, J.K., Holmes, J.G., & Zanna, M.P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95-112.
- Rijksoverheid (2014). Aangescherpt beloningsbeleid financiële sector. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/nieuws/2014/06/13/aangescherpt-beloningsbeleid-financiele-sector.html>.

- Rijksoverheid (2012). Aanpak financiële sector. Verkregen op 22 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/circulaires/2012/04/13/aanpak-financiele-sector.html>.
- Rijksoverheid (2012). Eerste Kamer akkoord met bonusverbod De Jager. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2012/06/05/eerste-kamer-akkoord-met-bonusverbod-de-jager.html>.
- Rushe, D. (2013). JP Morgan Chase agrees record \$13bn settlement charges over toxic mortgages. Verkregen op 16 juni, 2014 van <http://www.theguardian.com/business/2013/nov/19/jp-morgan-record-fine-settlement-mortgages>.
- Schlenker, B.R. (1980). *Impression Management: The Self-concept, Social Identity, and Interpersonal Relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Schniter, E., Sheremeta, R. M., & Sznycer, D. (2012). Building and rebuilding trust with promises and apologies. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 94, 242-256.
- Shin, H.S. (2008). Reflections on Modern Bank Runs: A Case Study of Northern Rock. Verkregen op 25 juni, 2014 van <https://www.princeton.edu/~hsshin/www/nr.pdf>.
- Simpson, G.R. (2005). Risky Territory; How Top Dutch Bank Plunged Into World of Shadowy Money. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://online.wsj.com/news/articles/SB113590226646934275>.
- Simpson, J.A. (2007). Psychological Foundations of Trust. *Current Directions in Psychological Science*, 16 (5), 264-268.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges. *Journal of Marketing*, 66 (1), 15-37.
- Sluyterman, K.E., Dankers, J.J., Linden, A.A.M. van der, & Zanden, J.L. van (1998). *Het coöperatieve alternatief – Honderd jaar Rabobank*. Den Haag: Rabobank.
- Smith, A. (1786). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. Londen: Strahan & Cadell.
- SNL Financial (2013). Largest 100 banks in the world. Verkregen op 1 mei, 2014 van <http://www.snl.com/InteractiveX/Article.aspx?cdid=A-26316576-11566>.
- Stiglitz, J.E. (2008). The fruit of hypocrisy. Verkregen op 16 juni, 2014 van <http://www.theguardian.com/commentisfree/2008/sep/16/economics.wallstreet>.
- Tamminga, M. (2007). Groenink: minder rijk dan Kamer dacht. Verkregen op 26 juni, 2014 van http://vorige.nrc.nl/economie/article1851111.ece/Groenink_minder_rijk_dan_Kamer_dacht#rel_expand=1.
- Tonkens, E., & Swierstra, T. (2010). Vertrouwen... dé opgave van het komende decennium. *Filosofie Magazine*, 19, 20-26.
- Tonkiss, F. (2009). Trust, confidence and economic crisis. *Intereconomics*, 44 (4), 196-202.

Tweede Kamer (2007). Vertrekpremie ABN AMRO-topman. Verkregen op 26 juni, 2014 van https://zoek.officielebekendmakingen.nl/h-tk-20072008-903-917.html?zoekcriteria=%3fzkt%3dUitgebreid%26pst%3dTractatenblad%257cStaatsblad%257cStaatscourant%257cGemeentebld%257cProvincieblad%257cWaterschapsblad%257cParlementaireDocumenten%26vrt%3dvertrekpremie%2bABN%2bAMRO-topman%26zkd%3dInDeGeheleText%26dpr%3dAlle%26sdt%3dDatumPublicatie%26ap%3d%26pnr%3d1%26rpp%3d10%26_page%3d2%26sorttype%3d1%26sortorder%3d4&resultIndex=10&sorttype=1&sortorder=4.

Uffelen, X. van (2014). 'ABN Amro had moeten afzien van generieke salarisstijging'. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/3675813/2014/06/20/ABN-Amro-had-moeten-afzien-van-generieke-salarisstijging.dhtml>.

Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse Taal (2005). Utrecht: Van Dale Uitgevers.

Vereniging van Effectenbezitters. Aandeelhouders Fortis betalen de rekening. Verkregen op 24 juni, 2014 van <http://www.vieb.net/content/HoofdMenu/Acties/Fortis/ArtikelenFortis/AandeelhoudersFortisbetalenberekening.aspx>.

Volkskrant (2014). 'Banken veel vaker last van storingen internetbankieren'. Verkregen op 14 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/3647174/2014/05/02/Banken-veel-vaker-last-van-storing-internetbankieren.dhtml>.

Volkskrant (2009). Bos sluit herenakkoord met bankiers over bonussen. Verkregen op 21 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/320808/2009/03/30/Bos-sluit-herenakkoord-met-bankiers-over-bonussen.dhtml>.

Volkskrant (2011). ING-top ziet af van bonussen. Verkregen op 20 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/1863244/2011/03/22/ING-top-ziet-af-van-bonussen.dhtml>.

Volkskrant (2014). Kamer wil opheldering over hoger loon ABN-managers. Verkregen op 20 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/3674444/2014/06/18/Kamer-wil-opheldering-over-hoger-loon-ABN-managers.dhtml>.

Walker, M. (2006). *Moral repair. Reconstructing moral relations after wrongdoing*. Cambridge: Cambridge University Press.

Warren, M. E. (1999). *Democracy & trust*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wawoe, K.W. (2014). Draai salarisverhoging ABN Amro terug. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://www.ftm.nl/column/draai-salarisverhoging-abn-amro-terug/>.

Weezel, G. van (2011). AFM beboet ook ING om hypotheekverstrekking. Verkregen op 27 juni, 2014 van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/1854198/2011/03/02/AFM-beboet-ook-ING-om-hypotheekverstrekking.dhtml>.

Willems, M. (2013). Hoge Raad bevestigt: wanbeleid Fortis bij overname ABN. Verkregen op 23 juni, 2014 van <http://www.nrc.nl/nieuws/2013/12/06/fortis-maakte-zich-schuldig-aan-wanbeleid-bij-overname-abn/>.

Whiteley, P.F. (2000). Economic growth and social capital. *Political Studies*, 48, 443-466.

Zak, P.J., & Knack, S. (2001). Trust and growth. *Economic Journal*, 111, 295-321.

Zandstra, P. (2014). Kabinet akkoord met tuchtrecht voor bankiers. Verkregen op 23 juni, 2014 van <http://www.nrc.nl/carriere/2014/03/14/kabinet-akkoord-met-tuchtrecht-voor-bankiers/>.

Zeeuw, H. de (2014). Topmanagers ABN Amro ontvangen flinke salarisverhoging. Verkregen op 26 juni, 2014 van <http://www.nrc.nl/carriere/2014/06/18/topmanagers-abn-amro-ontvangen-flinke-salarisverhoging/>.