

# Klantbelang vraagt om nieuw verdienmodel van banken

Het klantbelang moet bij banken meer centraal staan. Klanten en consumentenorganisaties moeten meer betrokken worden bij de goedkeuring van producten en productinformatie van banken. Bij complexe bankproducten horen betere garanties en mogelijk ook een bedenktijd. Dat stelt de beroepsorganisatie van accountants NBA, in een publieke managementletter over de bankensector. Doel van de publicatie is om signalen en aanbevelingen aan de bankensector af te geven.



## Gevolgen kredietcrisis

De kredietcrisis heeft ingrijpende gevolgen gehad voor de klanten van banken. Ondernemers beklagen zich over verminderde kredietverlening. Toegenomen kredietrisico's brengen banken er toe ondernemers te vragen om hun krediet af te lossen, of hun krediet op te zeggen. Ondernemers die geen alternatieve financiering krijgen kunnen daardoor in ernstige financiële problemen komen of zelfs failliet gaan.

## Klantbelang centraal

Tegelijk is er sprake van verdergaande bescherming van consumenten tegen niet afdoende voorlichting door banken over mogelijke nadelen van hun producten. Het

vertrouwen in banken bij het publiek is mede door die onvoldoende voorlichting sterk gedaald. Banken proberen dit vertrouwen terug te winnen door zich meer maatschappelijk te profileren. Maar cultuurprogramma's waarin de klant centraal staat passen niet bij hun traditionele verdienmodel. De kosten nemen toe en veel producten hebben een lagere winstmarge. Dat vraagt om een nieuw verdienmodel: Er moet een win-win situatie worden gecreëerd. De klant krijgt een passend product en de bank een passende vergoeding.

De NBA beveelt banken aan het klantbelang meer structureel in de organisatie in te bedden en beter te monitoren. Ook moet klantwaarde en gedrag richting klanten onderdeel zijn van de beoordelingscriteria van medewerkers.

## Financieel solide

Naast cultuurverandering is verbetering van de financiële soliditeit van banken een belangrijke voorwaarde om het vertrouwen te herstellen. Daarbij hoort ook een degelijke rentabiliteit. Die moet tot stand komen in een omgeving waar de klant inzicht heeft in de prijsstelling.

De rol van de banken in het economisch verkeer is groot; daarbij moet een passende risicobereidheid worden gekozen en een goed stelsel van risicobeheersing.

## ICT cruciaal

Bankieren wordt makkelijker door internet en smartphone apps. Zulke nieuwe technologie levert ook efficiëntie en kostenverlaging op. Maar daarbij speelt veiligheid een belangrijke rol. Bestrijding van cybercrime is en blijft urgent.

## Rol accountant


Accountants moeten de wijze waarop de bank verantwoording aflegt over het klantbelang betrekken in de controle van de jaarrekening en meewegen bij de beoordeling van risico's en de interne beheersing. Zij moeten hierover rapporteren in hun managementletter, aldus de NBA.

De publieke managementletter over banken is onderdeel van een reeks publicaties van de NBA, waarin signalen en aanbevelingen aan sectoren worden afgegeven. Eerder zijn publieke managementletters uitgebracht over o.a.:

- zorg
- vastgoed
- glastuinbouw
- gemeenten
- goede doelen
- transport & logistiek
- het mbo-onderwijs

- life sciences

## Download

 [Van stabilisatie naar vertrouwen : publieke managementletter voor banken](#) PDF 4,03 MB