



DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

Depositogarantiestelsel

mei 2017

H3563

Inhoud

1		
Conclusies	4	
2		
Situatie faillissement bank	6	
3		
Kennis	8	
4		
Attitude en vertrouwen	13	
5		
Informatiebehoefte	17	
6		
Relatie kennis en vertrouwen	19	
7		
Achtergronden	21	
8		
Bijlagen	24	

Aanleiding, doel en onderzoekopzet

Aanleiding en doel

- Het Depositogarantiestelsel is een garantieregeling voor de rekeninghouders van een bank. Als een bank failliet gaat, garandeert het banktegoeden (deposito's) tot maximaal 100.000 euro. Op 26 november 2015 is een nieuwe Europese richtlijn voor het depositogarantiestelsel in de Nederlandse wetgeving ingevoerd. Het doel van het stelsel is tweeledig: (1) het voorkomen dat een bankrun optreedt en (2) het beschermen van houders met een relatief klein deposito indien een bank failliet.
- Als De Nederlandsche bank (DNB) vaststelt dat een bank betalingsonmachtig is, stelt zij het depositogarantiestelsel in werking. DNB maakt dan onder meer op haar website en in landelijke dagbladen bekend hoe rekeninghouders aanspraak kunnen maken op een vergoeding onder het depositogarantiestelsel. In principe kunnen zij een aanvraag indienen op een speciaal daarvoor door DNB beschikbaar gestelde website. Hier kan de rekeninghouder zijn gegevens controleren en wijzigen, de over zijn rekening(en) beschikbare informatie inzien en aangeven naar welke rekening de vergoeding kan worden overgemaakt.
- DNB wilde weten welke kennis het Nederlands publiek heeft over het depositogarantiestelsel en daarnaast hoeveel vertrouwen ze hebben in de regeling. Meer specifiek wilden ze weten in hoeverre de mate van kennis bijdraagt aan het vertrouwen in de depositogarantieregeling en het DNB. De resultaten van het onderzoek kunnen bijdragen aan de inrichting van de communicatie van DNB.

Onderzoekopzet

- Het onderzoekstraject startte met een kwalitatief onderzoek. Dit had enerzijds tot doel om de website en applicatie te testen die horen bij het depositogarantiestelsel. Anderzijds bood het een verkennend inzicht in de kennis en het vertrouwen aangaande het depositogarantiestelsel. Aan de hand van deze inzichten is een kwantitatieve vragenlijst opgesteld.
- Vervolgens heeft een representatieve groep van 850 Nederlanders van 18 jaar en ouder de vragenlijst ingevuld in de periode van 19 t/m 24 april 2017.
- In dit rapport beschrijven we achtereenvolgens de conclusies en de resultaten van het onderzoek en geven we tot slot een verantwoording voor de uitvoering ervan.

1

Conclusies



Conclusies

- Men weet goed dat men het eigen geld (tot een bepaald bedrag) van een Nederlandse bank terugkrijgt als deze failliet gaat. Een klein groepje veronderstelt dat er geen limiet is aan dit bedrag en zo nu en dan denkt men bij faillissement al het geld kwijt te raken.
- Het **kennisniveau** aangaande het depositogarantiestelsel is relatief laag. De helft van de mensen heeft er wel eens van gehoord, maar minder dan een kwart zegt goed op de hoogte te zijn. Meer in detail weet de helft dat DNB verantwoordelijk is voor het depositogarantiestelsel en dat alle Nederlandse banken onder de regeling vallen. De bekendheid van het maximum bedrag dat een bank moet uitkeren ligt relatief hoog, maar de termijn waarbinnen dit moet gebeuren is bij vrijwel iedereen onbekend.
- Men heeft veel **vertrouwen** in DNB en is positief gestemd over het depositogarantiestelsel, met name omdat het meer zekerheid geeft. Het meeste vertrouwen heeft men in de bank waar men de eigen bank- en/of spaarrekening heeft. Circa drie kwart vindt het goed dat het depositogarantiestelsel het geld beschermt bij een faillissement van de bank. Eenzelfde deel geeft aan dat de regeling hen een zeker gevoel geeft en denkt dat het geld hiermee veilig is. Ondanks het grote vertrouwen in het depositogarantiestelsel, blijkt emotie een grote rol te spelen. Zo vinden acht op de tien het vervelend als hun bank failliet dreigt te gaan. Iets minder dan de helft zou hier zenuwachtig, angstig en onzeker door worden. Over het feit dat Nederlandse banken failliet kunnen gaan en dus ook niet altijd gered worden zijn de meeste mensen realistisch.
- Kijkend naar de **relatie tussen kennis en vertrouwen** valt op dat naar mate men meer kennis heeft over het depositogarantiestelsel de positieve emotie en het vertrouwen in de regeling ook toeneemt.
- De meeste mensen ontvangen het liefst **informatie** over het depositogarantiestelsel via hun eigen bank, het liefst over de stappen die ze moeten nemen om het geld terug te krijgen in geval de bank failliet gaat.
- Qua **opleidingsniveau** zien we een aantal verschillen. Zo hebben hoger opgeleiden over het algemeen meer kennis van het depositogarantiestelsel en hebben ze ook meer vertrouwen in de regeling dan lager opgeleiden. Op basis van **leeftijd** zien we vrijwel geen verschillen, behalve dat 50-plussers over het algemeen meer kennis hebben over het depositogarantiestelsel.

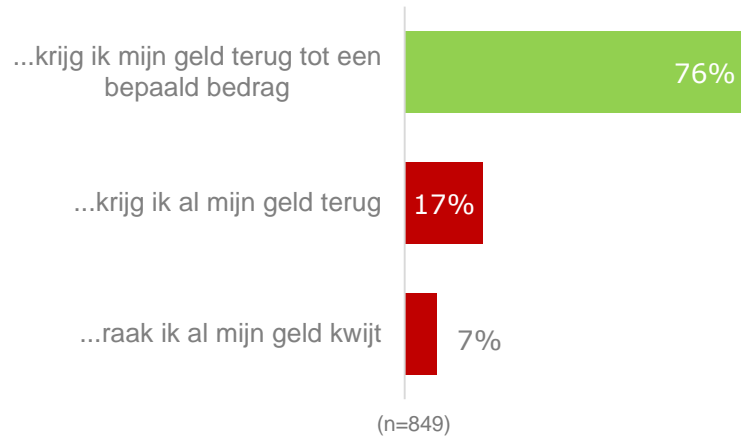


2

Situatie faillissement bank

Drie kwart weet dat je bij een faillissement je geld terug krijgt van de bank

Als de bank waar ik mijn betaalrekening heb failliet gaat dan...



3

Kennis



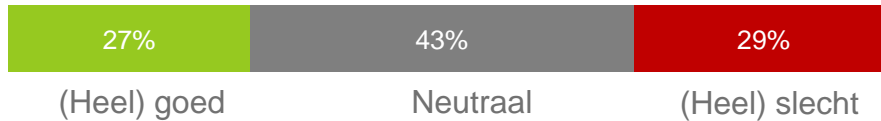
Iets meer dan de helft van de mensen heeft wel eens gehoord van het depositogarantiestelsel, tv en radio zijn de belangrijkste informatiebronnen

Bent u bekend met het depositogarantiestelsel?



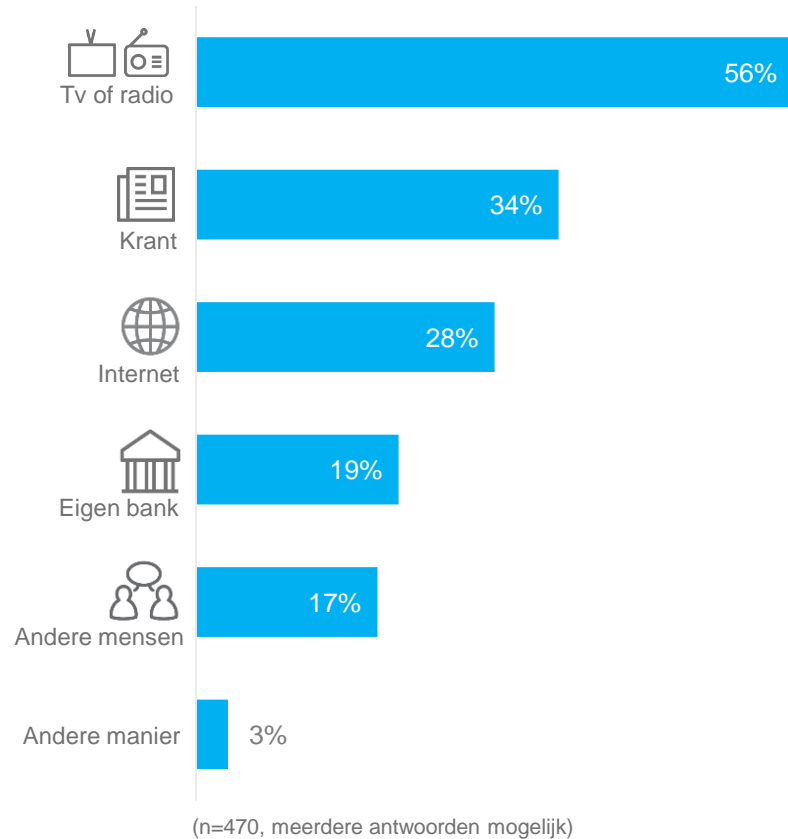
(n=849)

Hoe goed of slecht bent u op de hoogte van het depositogarantiestelsel?



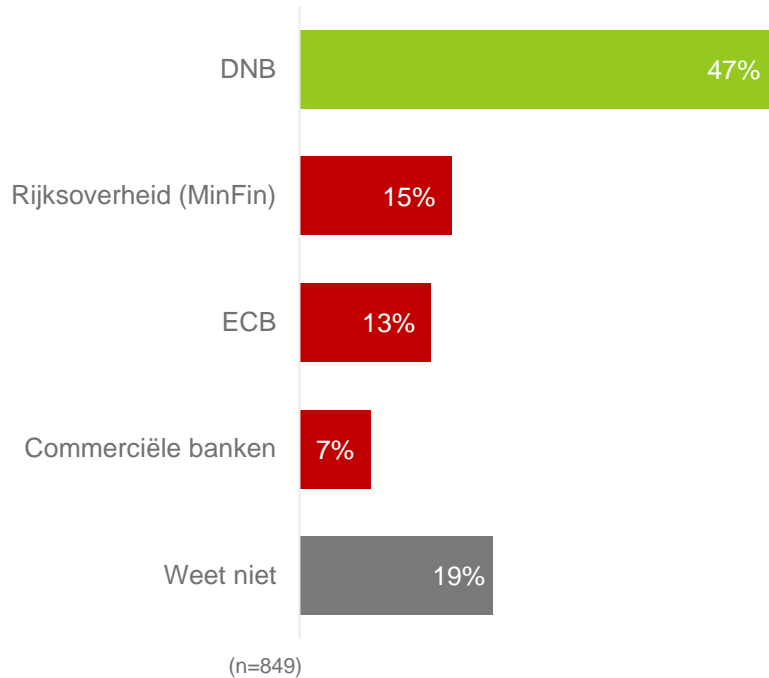
(n=849)

U bent bekend met het depositogarantiestelsel. Hoe heeft u hierover gehoord?

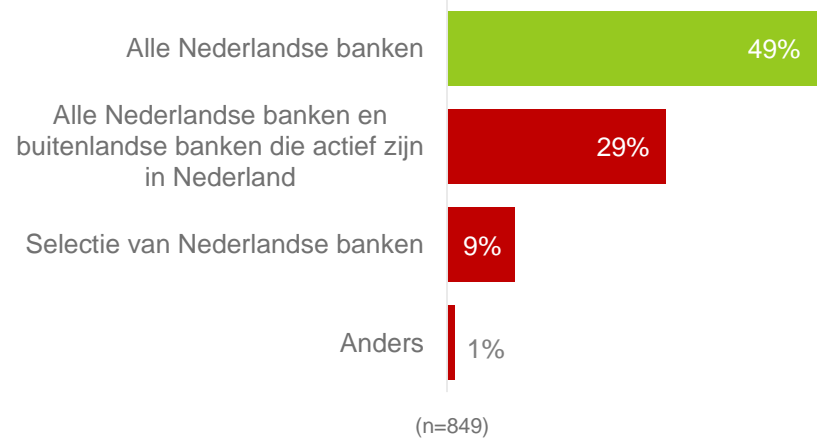


De helft weet dat DNB verantwoordelijk is voor het depositogarantiestelsel en dat alle Nederlandse banken onder de regeling vallen

Wie is verantwoordelijk voor het depositogarantiestelsel?

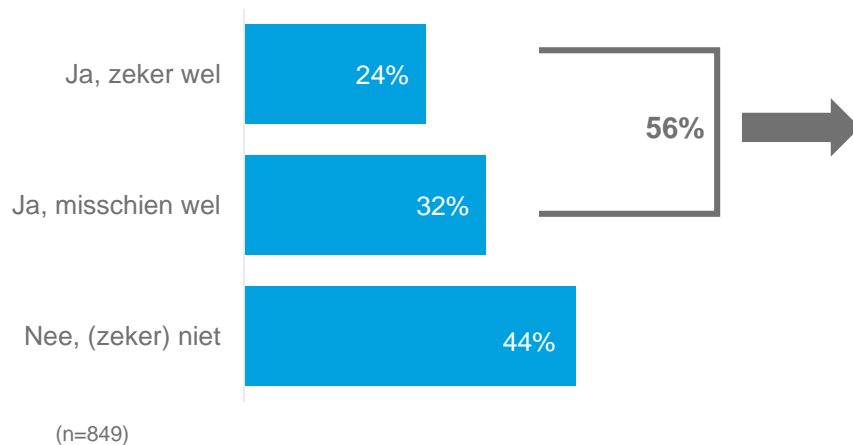


Welke banken vallen onder het depositogarantiestelsel?

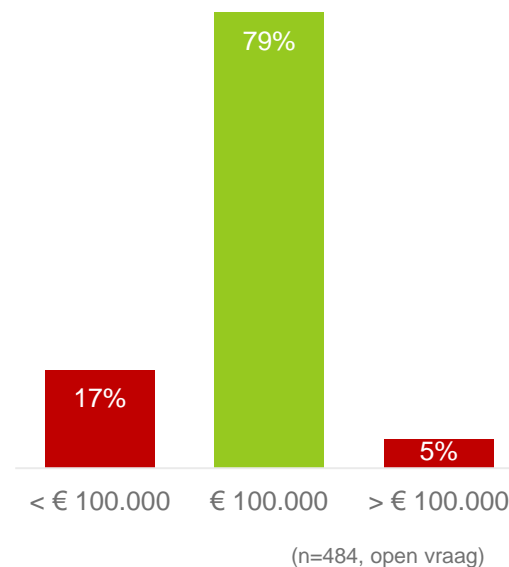


Spontane kennis over het maximum bedrag dat een bank volgens het depositogarantiestelsel moet terugbetalen ligt op een hoog niveau

Weet u tot welk bedrag een bank u maximaal moet terugbetalen volgens het depositogarantiestelsel?

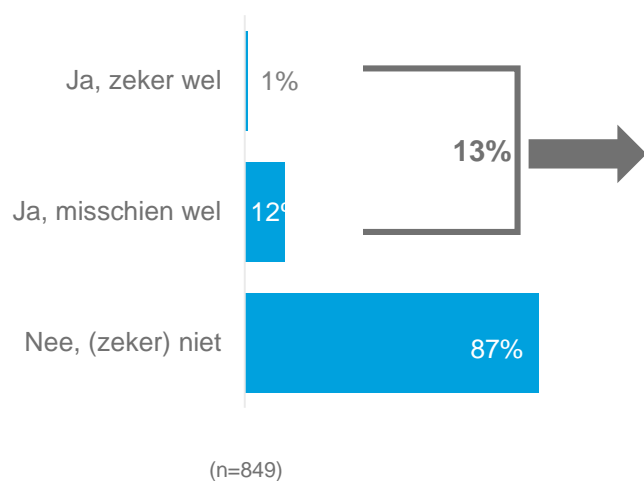


Hoe hoog is het maximum bedrag dat u terugkrijgt?

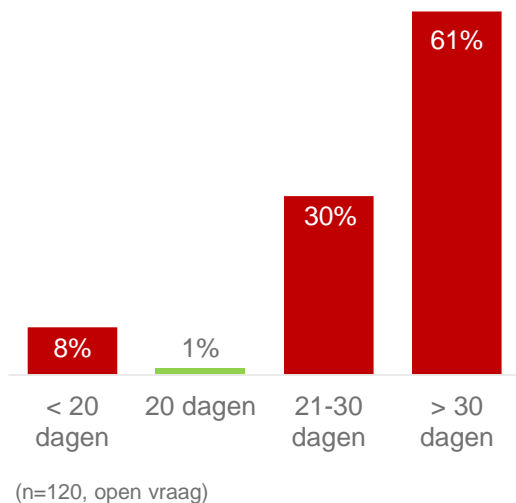


De termijn waarbinnen men zijn geld terug moet krijgen is bij vrijwel iedereen onbekend

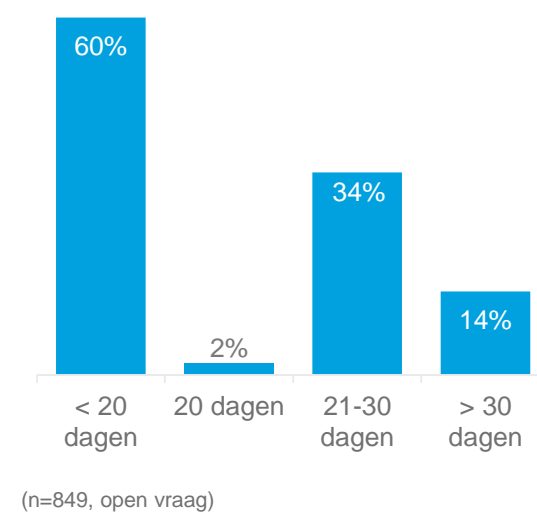
Weet u binnen welke termijn een bank u moet terugbetalen volgens het depositogarantiestelsel?



Binnen welke termijn is dat?



Wat vindt u een redelijke termijn?



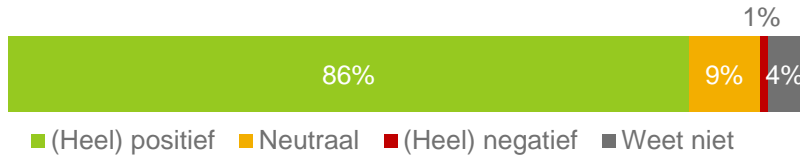
4

Attitude en vertrouwen



Men is zeer positief over het depositogarantiestelsel en heeft vertrouwen in DNB. Het vertrouwen in eigen bank is het hoogst

Mening over het depositogarantiestelsel



(n=849)

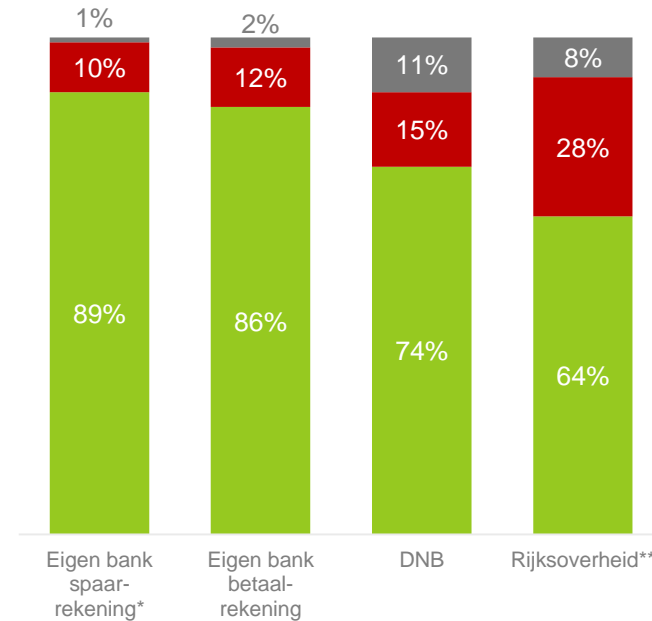
Voornaamste redenen positieve waardering

- Het geeft meer zekerheid, veiligheid en/of vertrouwen
- Het biedt garantie, je bent niet zomaar je geld kwijt
- Ik vind het prettig, fijn

Enkele redenen negatieve waardering

- Geen vertrouwen in de uitvoering
- Bedrag teruggave is niet onbeperkt
- Termijn terugbetalen is te lang

Vertrouwen financiële instellingen



- Weet niet
- (Niet zo veel / helemaal) geen vertrouwen
- (Tamelijk / heel) veel vertrouwen

(n=849)

* Als men een spaarrekening bij een andere bank heeft dan waar ze hun betaalrekening hebben (n=251)

** Wilt u aangeven hoeveel vertrouwen u heeft in de Rijksoverheid (het Ministerie van Financiën)?

Ruime meerderheid heeft vertrouwen in depositogarantiestelsel. Driekwart is realistisch over het feit dat Nederlandse banken failliet kunnen gaan

Het depositogarantiestelsel...



...beschermt mijn geld indien mijn bank failliet gaat



...zorgt ervoor dat mijn geld veilig is



...geeft mij een zeker gevoel



...is een betrouwbaar systeem

■ (Helemaal) eens ■ Neutraal ■ (Helemaal) oneens ■ Weet niet

(n=849)

Stellingen over het depositogarantiestelsel



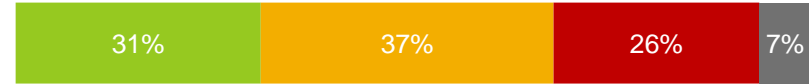
Banken in Nederland kunnen failliet gaan



Spaargeld boven de € 100.000 is niet beschermd



Spaarders worden goed beschermd



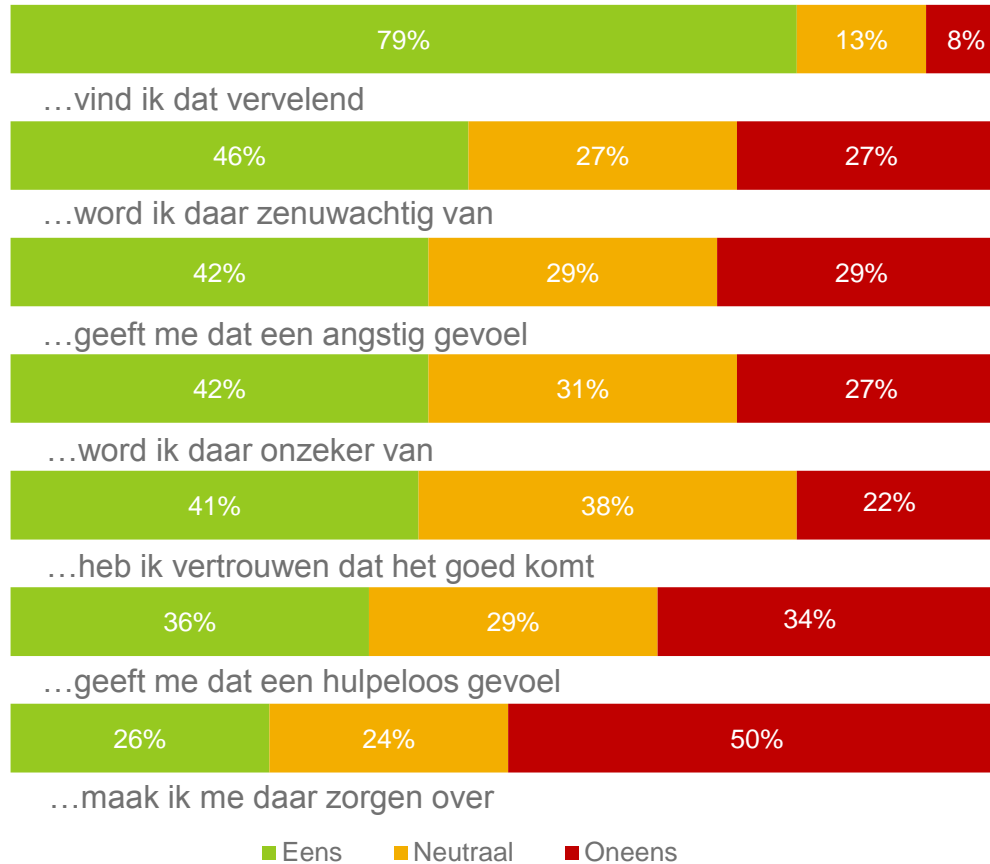
Banken in Nederland zullen altijd gered worden

■ (Helemaal) eens ■ Neutraal ■ (Helemaal) oneens ■ Weet niet

(n=849)

Ondanks dat men veel vertrouwen heeft in het depositogarantiestelsel, voelen veel mensen emotie bij een dreigend faillissement van hun bank

Als mijn bank failliet dreigt te gaan...



(n=849)

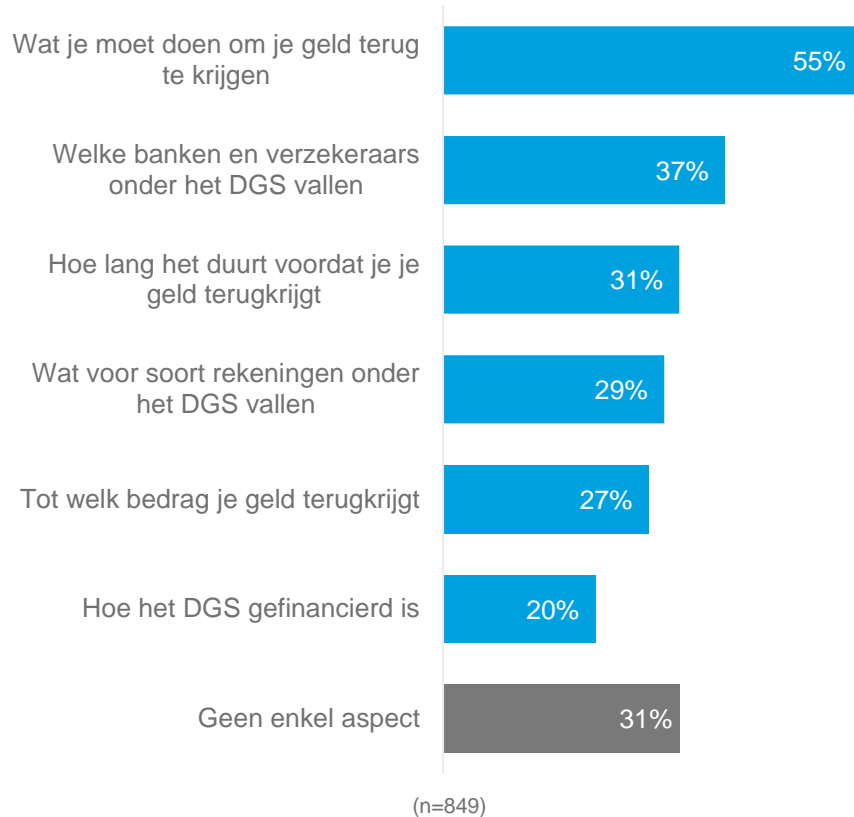
5

Informatiebehoefte

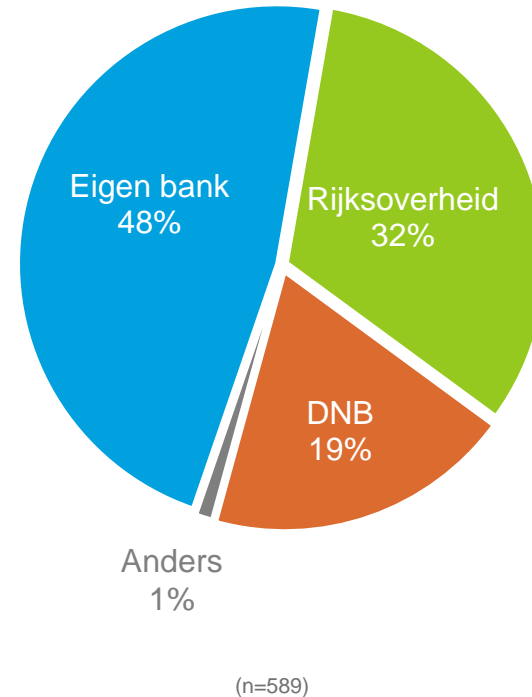


De meeste mensen willen geïnformeerd worden over het depositogarantiestelsel via hun eigen bank. De meeste behoefte aan informatie bestaat er over wat je moet doen om je geld terug te krijgen

Over welke informatie aangaande het Depositogarantiestelsel zou u graag geïnformeerd worden?



Door wie wordt u het liefst geïnformeerd over deze onderwerpen?

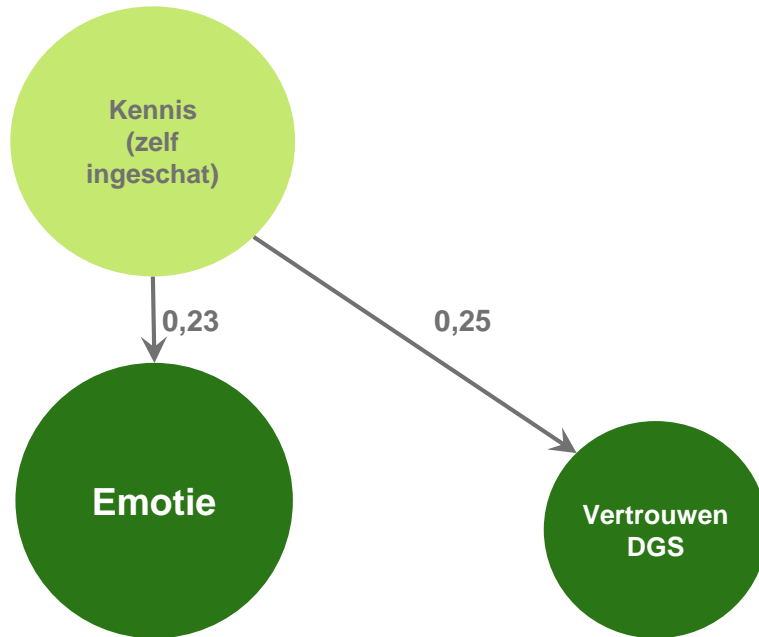


6

Relatie kennis en vertrouwen



Naarmate men meer kennis heeft over het depositogarantiestelsel zal men minder vaak negatieve emoties voelen en is het vertrouwen in het depositogarantiestelsel sterker.



Interpretatie verband

< 0,10 = zwak

0,10-0,30 = matig

0,30-0,50 = redelijk

0,50 = sterk

7

Achtergronden

Verschillen in leeftijd en opleidingsniveau



Opleidingsniveau

- Lager opgeleiden denken vaker (11%) dan hoger opgeleiden (4%) dat ze hun geld kwijtraken als een bank failliet gaat.
- Hoger opgeleiden zijn beter bekend met het depositogarantiestelsel in vergelijking tot lager opgeleiden (respectievelijk 65% en 43%). Ook hebben ze meer kennis over de verschillende aspecten van de regeling. Zo weet de helft (54%) dat het DNB verantwoordelijk is voor de regeling. Onder lager opgeleiden zijn dat er vier op de tien (41%).
- Hoger opgeleiden hebben meer vertrouwen in DNB (82%) dan lager opgeleiden (66%) en zijn positiever over het depositogarantiestelsel (respectievelijk 90% en 77%). Verder wijken ze qua attitude niet veel af van lager opgeleiden.
- Hoger opgeleiden hebben meer behoefte aan informatie over het depositogarantiestelsel dan lager opgeleiden, bijvoorbeeld als het gaat over hoe de regeling gefinancierd wordt (respectievelijk 31% en 9%).

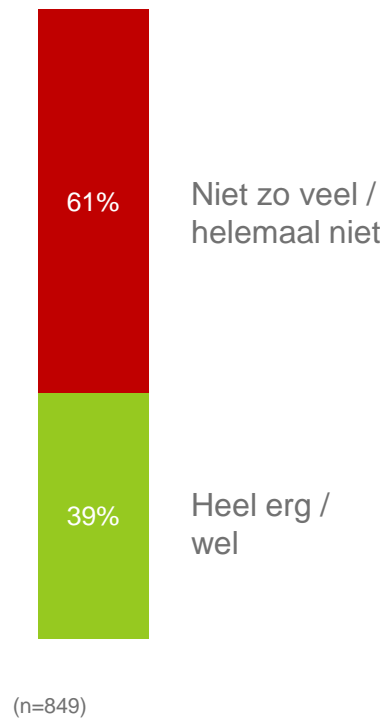


Leeftijd

- De bekendheid van het depositogarantiestelsel ligt onder 50-plussers hoger (58%) dan onder 18-34 jarigen (44%). Met een aantal aspecten van het depositogarantiestelsel zijn 50-plussers beter bekend dan 18-34 jarigen, zoals de hoogte van het maximum bedrag dat uitgekeerd wordt (respectievelijk 61% en 49%).
- In de attitude en het **vertrouwen** zien we geen verschillen op basis van leeftijd.
- In de **informatiebehoefte** zien we geen verschillen qua leeftijd.

De meerderheid heeft geen interesse in financiële informatie

Hoe geïnteresseerd bent u in financiële informatie?



8

Bijlagen



Onderzoeksverantwoording*

Methode	Online
Doelgroep(en)	Nederlandse bevolking 18 jaar en ouder
Steekproefgrootte	Bruto n = 1500 en netto n = 849 (respons: 57%)
Steekproefbron	TNS NIPOBASE
Stratificatie/quota's	Nee
Veldwerkperiode	19-04-2017 t/m 25-04-2017
Vragenlijstlengte	Gemiddeld +/- 10 minuten
Open vragen	Ja, gecodeerd en letterlijk gerapporteerd
Vragenlijst	Op aanvraag beschikbaar
Toonmateriaal	Nee
Weging	Ja, op geslacht, leeftijd, opleiding, huishoudgrootte en regio.
Rapportage	Percenteerbasis is in de tabellen aangegeven

*Meer gedetailleerde informatie over dit onderzoek is beschikbaar via uw contactpersoon bij Kantar Public