

Onderzoek certificaathouders Triodos

Hoe denken de certificaathouders nu over de bank en haar beleid?

Survey verricht in april en mei 2022

Rapportage o.b.v. response 1.084 certificaathouders

Rapportage Triodos over Ipsos onderzoek certificaathouders, november 2021

Profiel van de certificaathouders

Certificaathouders hebben certificaten van aandelen als langetermijnbelegging.

Bij het beleggen van geld gaat het er voor bijna driekwart van de certificaathouders om "iets goeds voor de samenleving te doen en/of bij te dragen aan een betere wereld".

Het streven naar flexibiliteit en vrijheid en het nemen van risico's voor een hoger rendement worden nauwelijks genoemd.

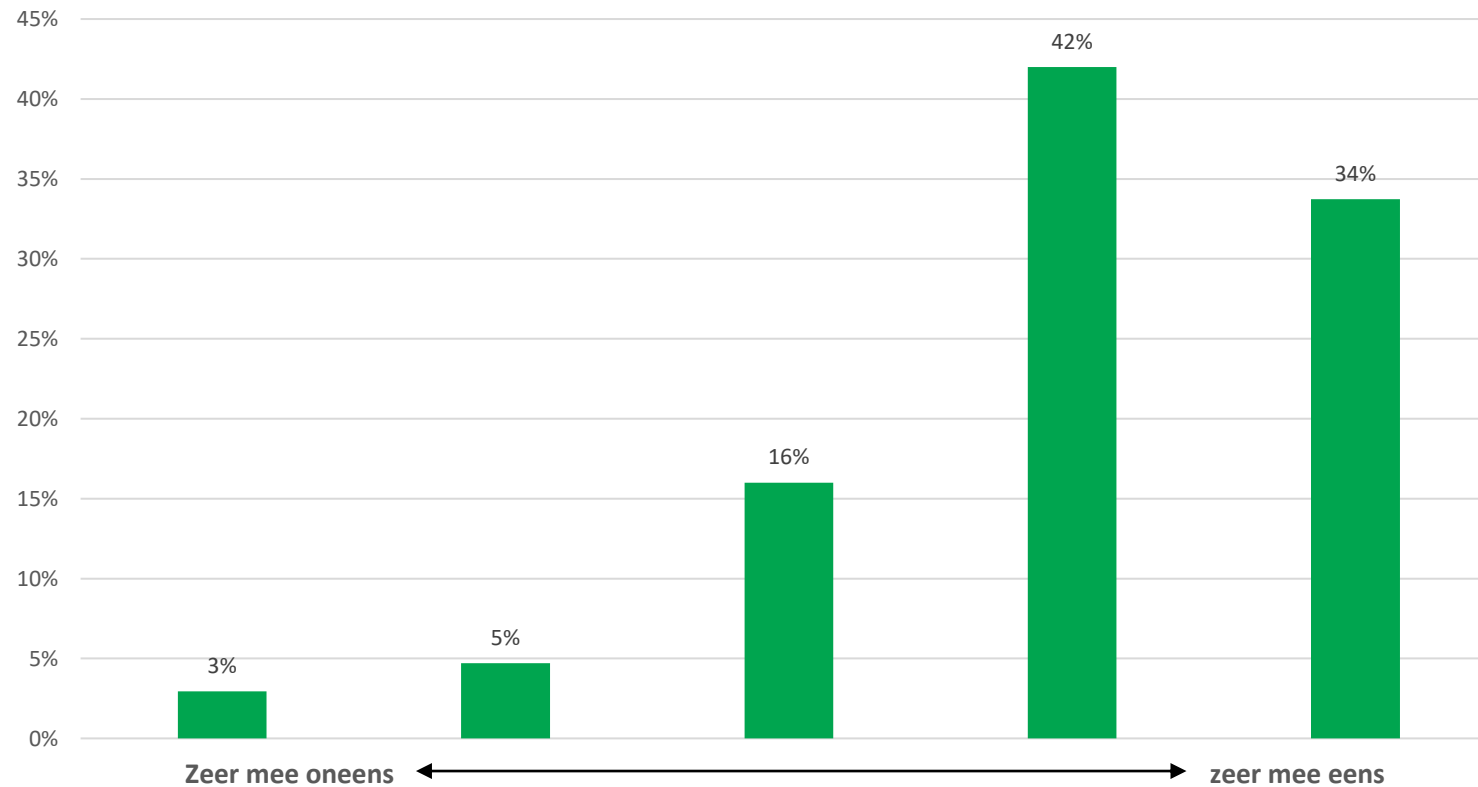
De meeste certificaathouders steunen Triodos Bank vanwege haar missie en bijdrage aan de samenleving, maar het financiële aspect wordt ook als relevant beschouwd.

Eigen onderzoek stichting

Certificaathouders zijn meer spaarders dan beleggers

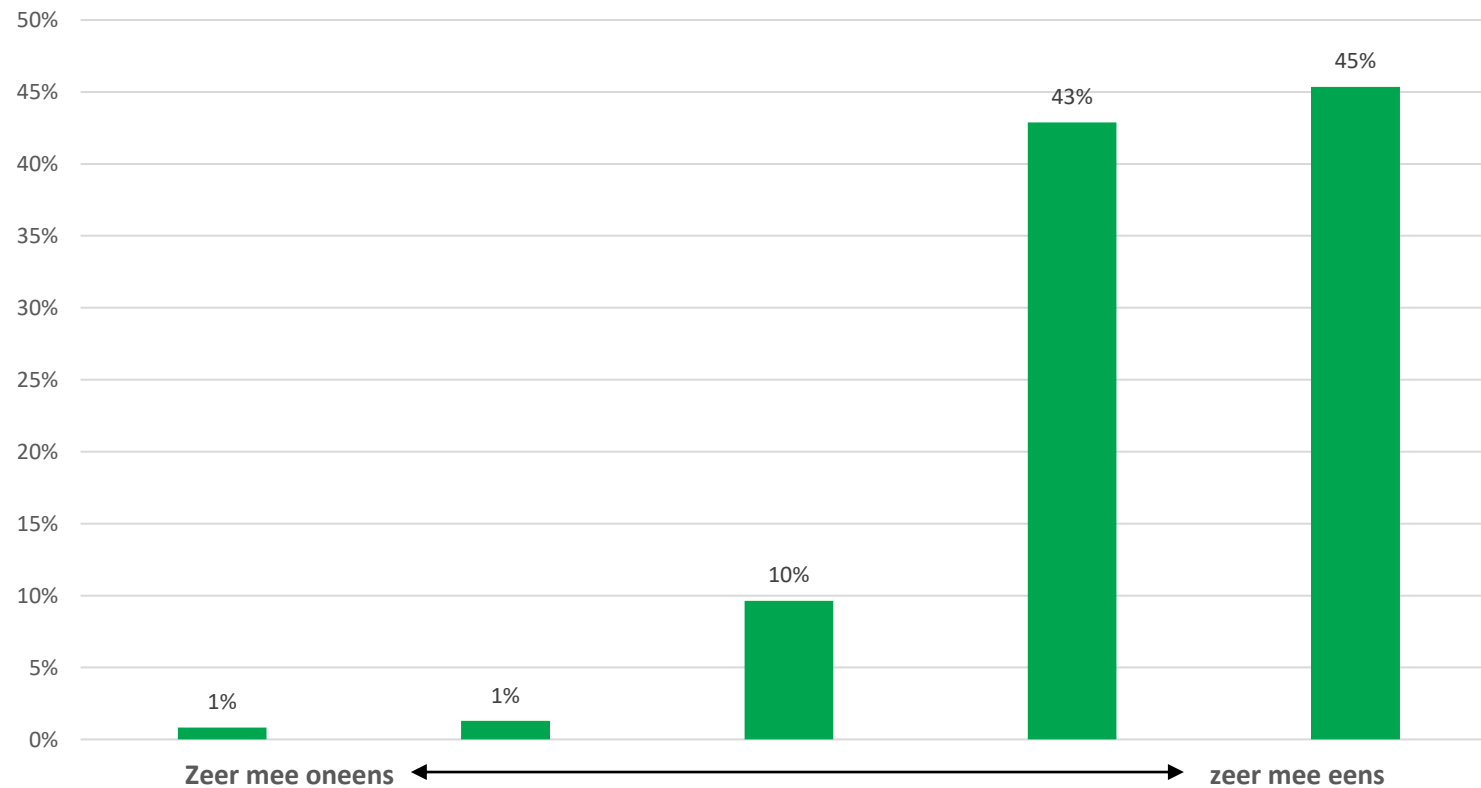
Motieven om te beleggen in certificaten

Ik wilde de missie van de Triodos Bank ondersteunen



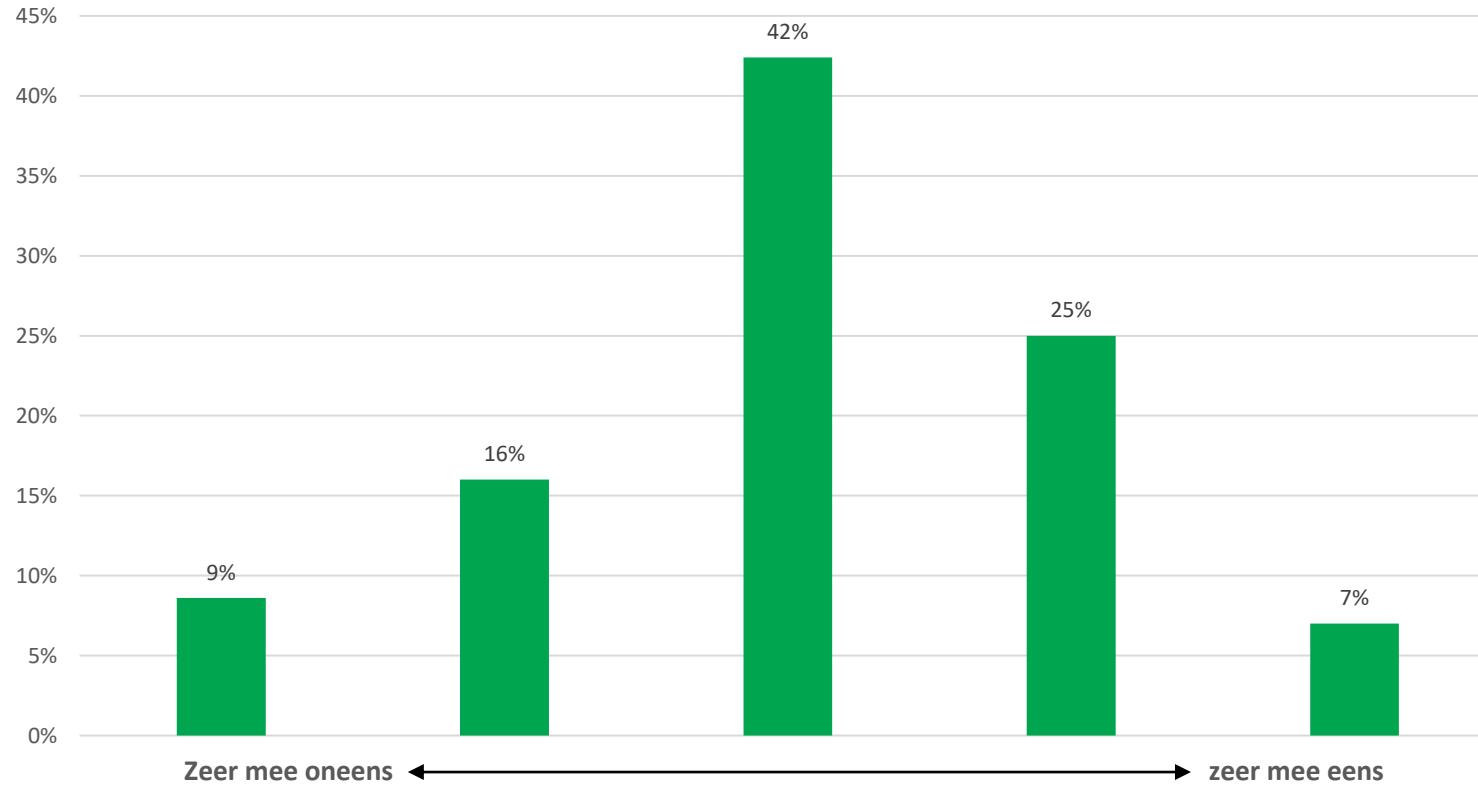
Motieven om te beleggen in certificaten

Ik wilde maatschappelijk verantwoord beleggen



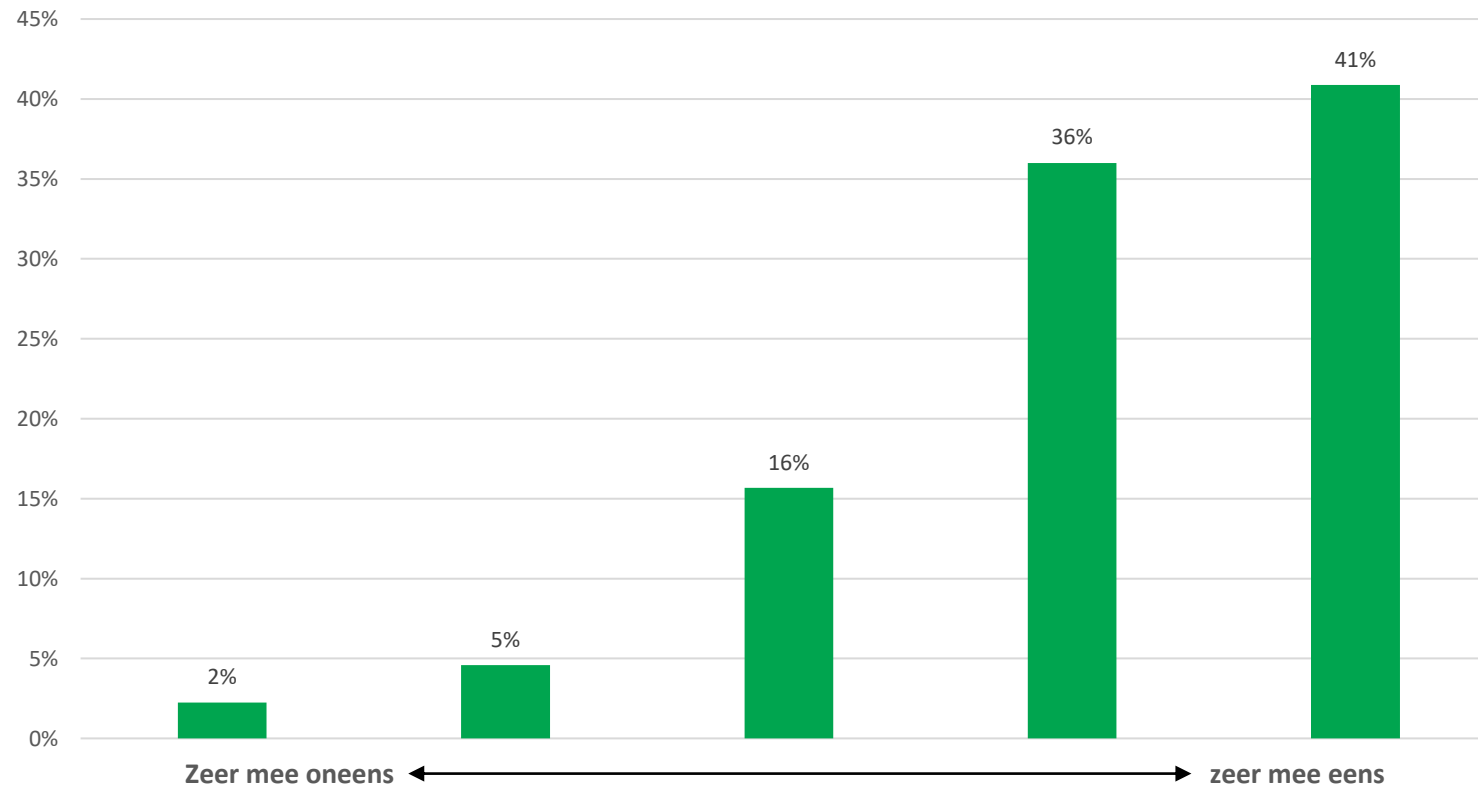
Motieven om te beleggen in certificaten

Ik wilde mijn vermogen laten groeien



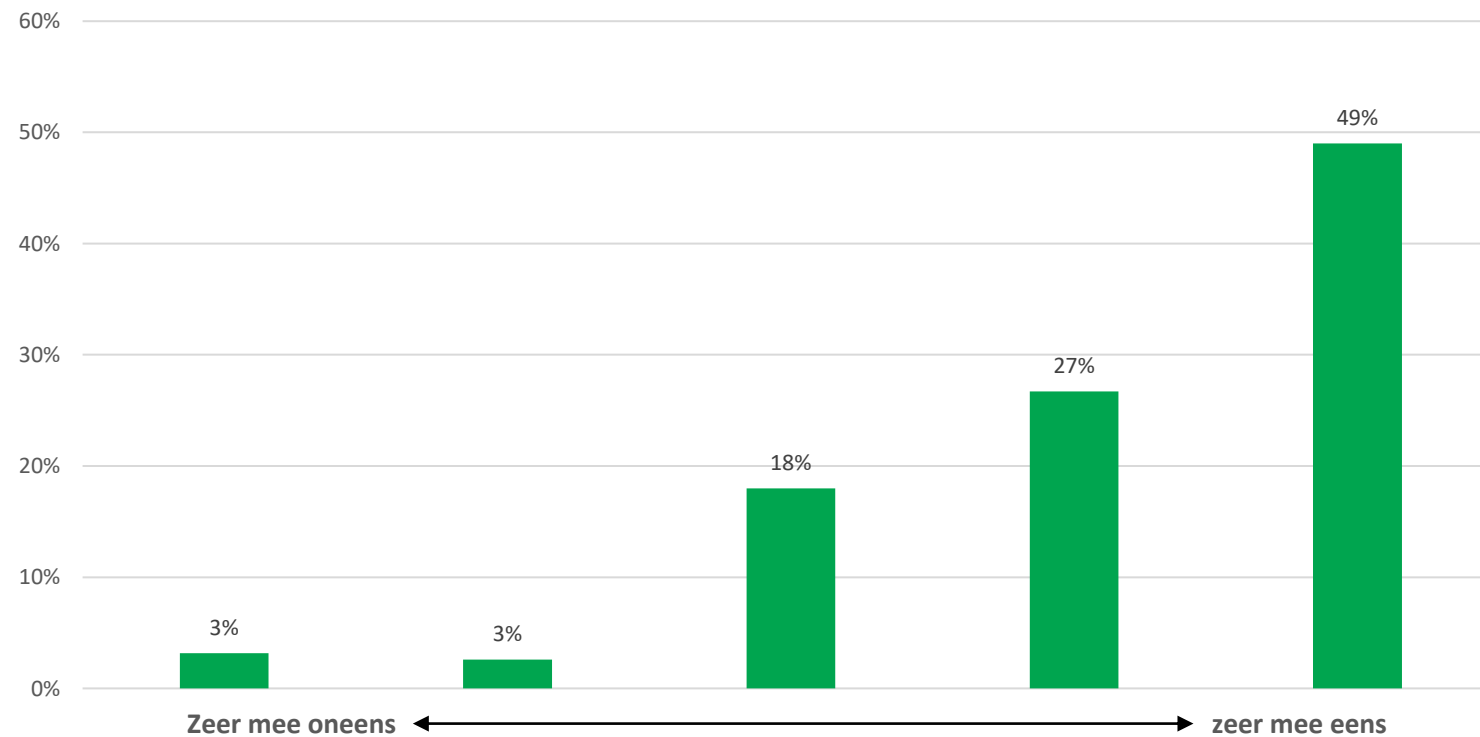
Motieven om te beleggen in certificaten

Ik wilde weinig risico lopen



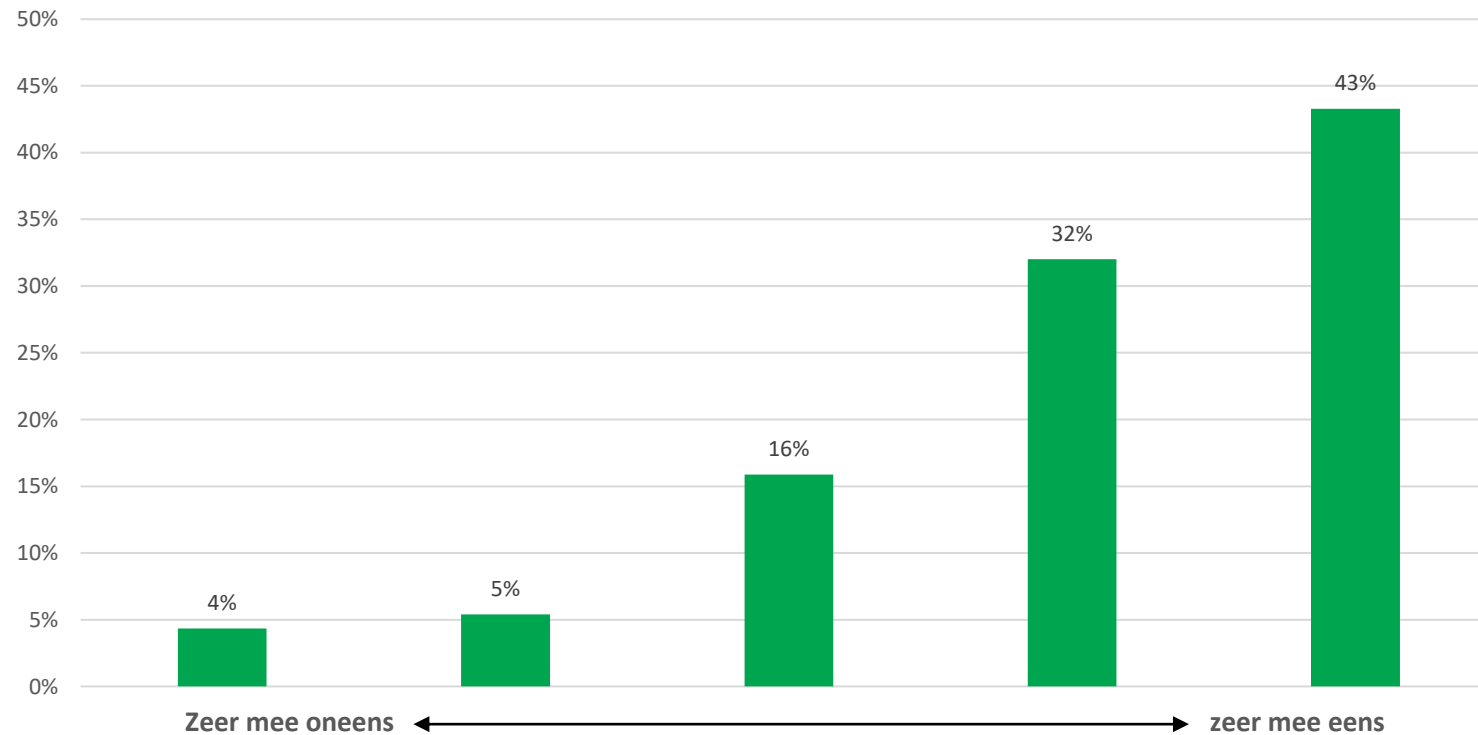
Motieven om te beleggen in certificaten

Ik heb geïnvesteerd in certificaten Triodos omdat de waarde daarvan gebaseerd was op de intrinsieke waarde van de bank



Motieven om te beleggen in certificaten

Ik wilde niet beleggen in gewone aandelen omdat de waarde daarvan (mede) wordt bepaald door sentimenten op de beurs



Rapportage Triodos over Ipsos onderzoek certificaathouders, november 2021

Conclusies onderzoek

De kennis en het begrip van de opschorting van de handel in certificaten van aandelen is hoog. Bijna alle respondenten weten dat de handel in certificaten van Triodos Bank is opgeschort. En van die groep weet driekwart ook wat de reden daarvan is

Certificaathouders zijn loyaal aan de missie en visie van Triodos Bank. De betrokkenheid en motivatie staan onder druk in deze onzekere tijden van schorsing.

Hoewel de meerderheid van de certificaathouders de waarden van Triodos Bank zal blijven steunen en weinig of geen effect zal ondervinden, heeft de opschortingsperiode geen positieve gevolgen.

Verhandelbaarheid en groeimogelijkheden voor Triodos Bank zijn het belangrijkste voor certificaathouders.

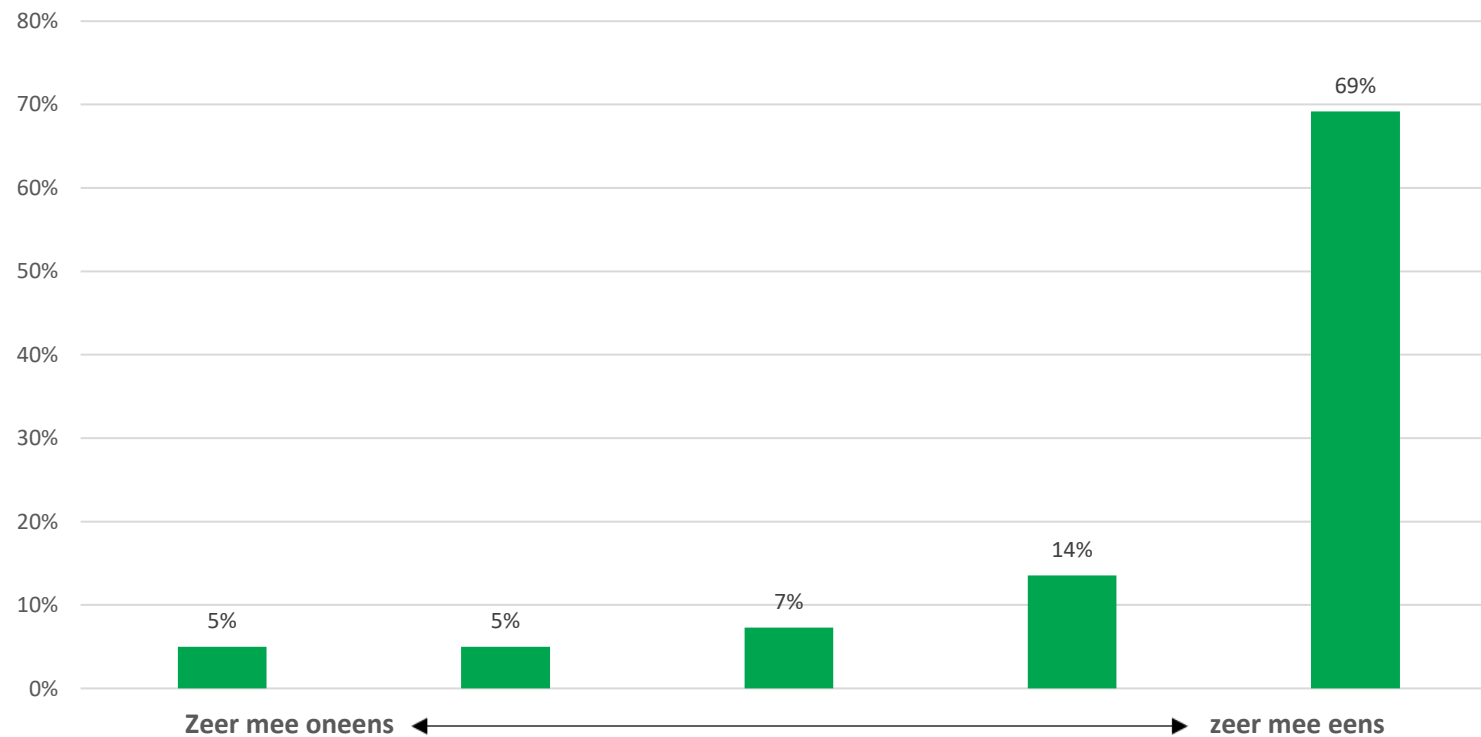
Wat certificaathouders gaan doen zodra zij weer kunnen handelen, varieert.

Eigen onderzoek stichting

Certificaathouders waren zich niet bewust van bijzondere risico's verbonden aan beleggen in certificaten. De bank heeft hen daar niet voor gewaarschuwd.

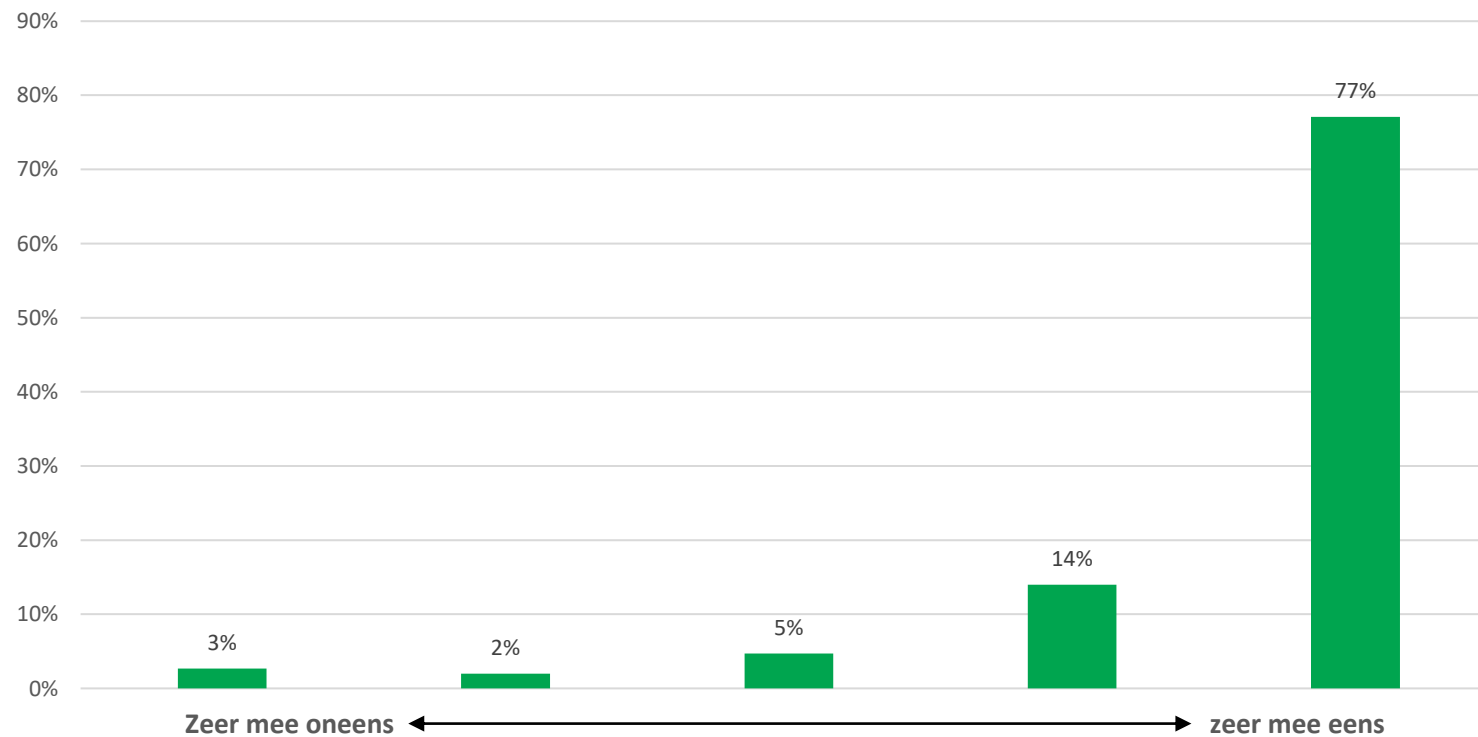
Risico's beleggen in certificaten

Ik heb me nooit gerealiseerd dat de handel in certificaten kon worden opgeschort



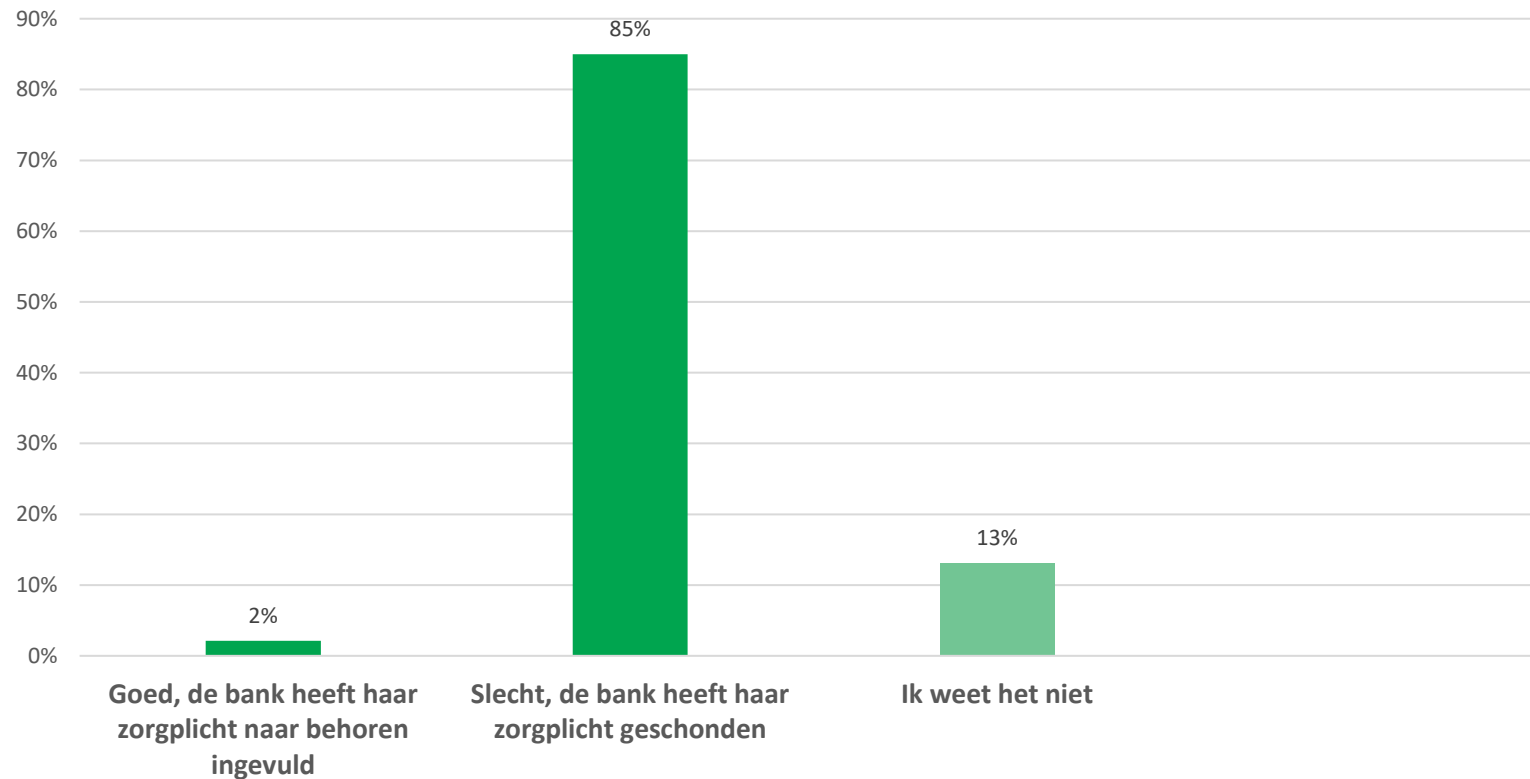
Risico's beleggen in certificaten

Ik heb me nooit gerealiseerd dat de waarderingsgrondslag voor de certificaten door de bank kon worden aangepast



Zorgplicht

Hoe heeft de Triodos bank volgens u haar zorgplicht vervuld?



Vraag en aanbod certificaten uit balans

Toelichting CEO Jeroen Rijkema in verslag webinars 15 en 17 februari 2022

“Het bestaande handelssysteem voor certificaten, dat meer dan 40 jaar goed heeft gewerkt, bereikte aan het begin van de Covid-19-pandemie zijn grenzen. Vraag en aanbod van certificaten raakten zodanig uit balans dat de bank binnen de beschikbare ‘market making buffer’ geen certificaten meer kon inkopen tegen de intrinsieke waarde (NAV) en dus de handel niet zelf meer kon faciliteren. Na hervatting van de handel op 13 oktober 2020, met de toepassing van een ‘gating’ (gelimiteerde verkoopmogelijkheid), herstelde het evenwicht niet. Dit resulteerde in een nieuwe opschorting begin januari 2021.”

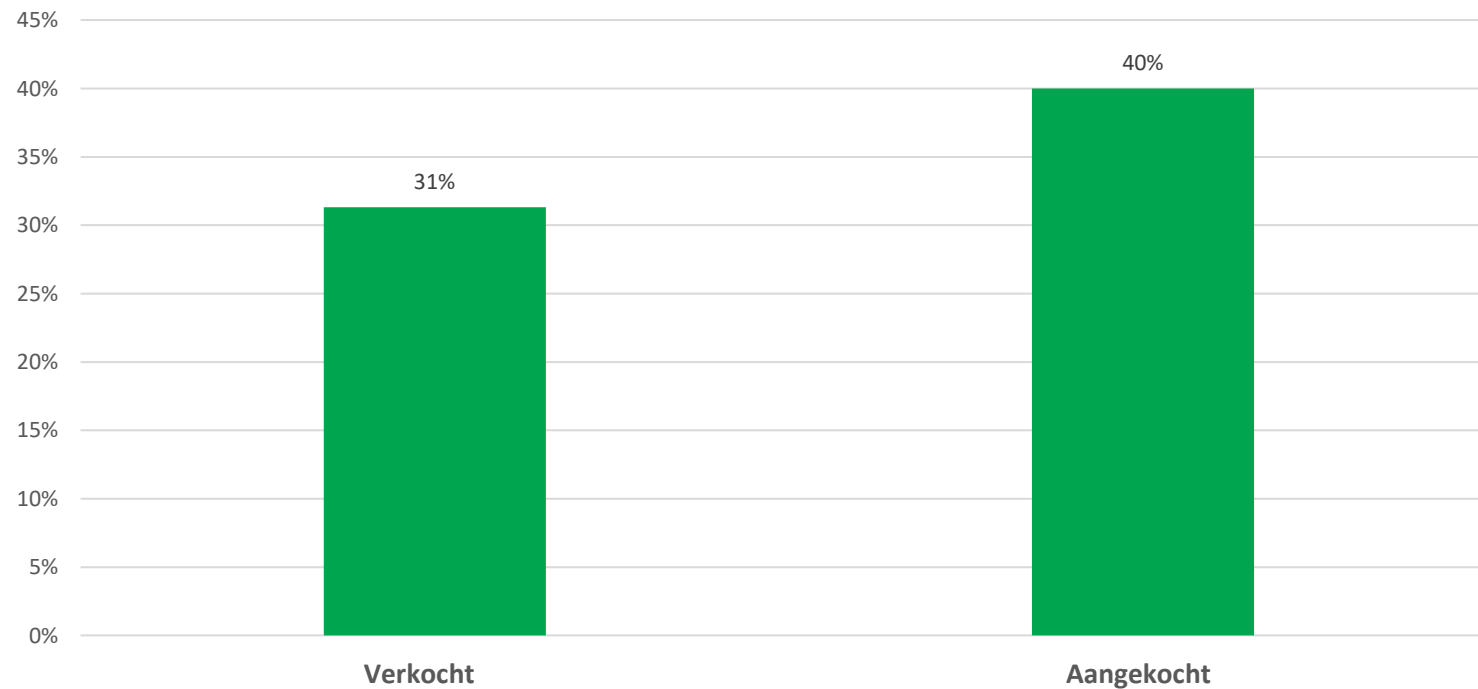
Eigen onderzoek stichting

Er werd tijdens de pandemie heel veel gespaard want weinig grote uitgaven voor vakanties, kleding, meubelen e.d.

Certificaathouders waren ten tijde van de pandemie meer geneigd om certificaten te kopen dan te verkopen.

Is het systeem tegen de grenzen aangelopen?

Stel dat er na het uitbreken van de pandemie geen problemen zouden zijn geweest rond de handelbaarheid van de certificaten, zou u dan (meer) certificaten hebben verkocht of aangekocht?



Eigen onderzoek stichting

Er werd tijdens de pandemie heel veel gespaard want weinig grote uitgaven voor vakanties, kleding, meubelen e.d.

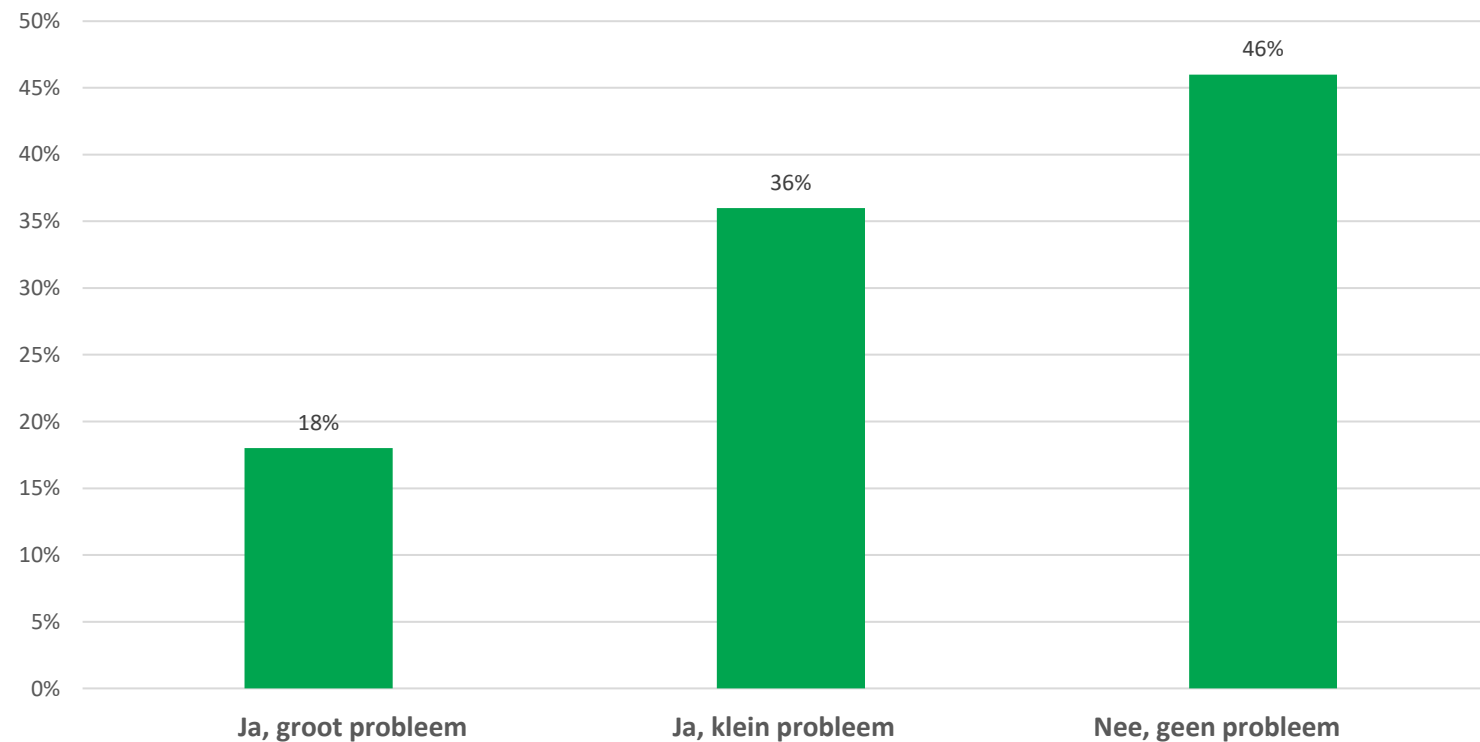
Certificaathouders waren ten tijde van de pandemie ook meer geneigd om certificaten te kopen dan te verkopen.

Niettemin kwamen ook heel wat certificaathouders in de problemen omdat zij niet bij hun geld konden: geld lenen i.p.v. opnemen, geen aanvulling op AOW, geen buffer voor slechte tijden, geen erfenis maar wel erfbelasting, enz.

De bank heeft de disbalans tussen vraag en aanbod van certificaten veeleer aangewakkerd dan aangepakt.

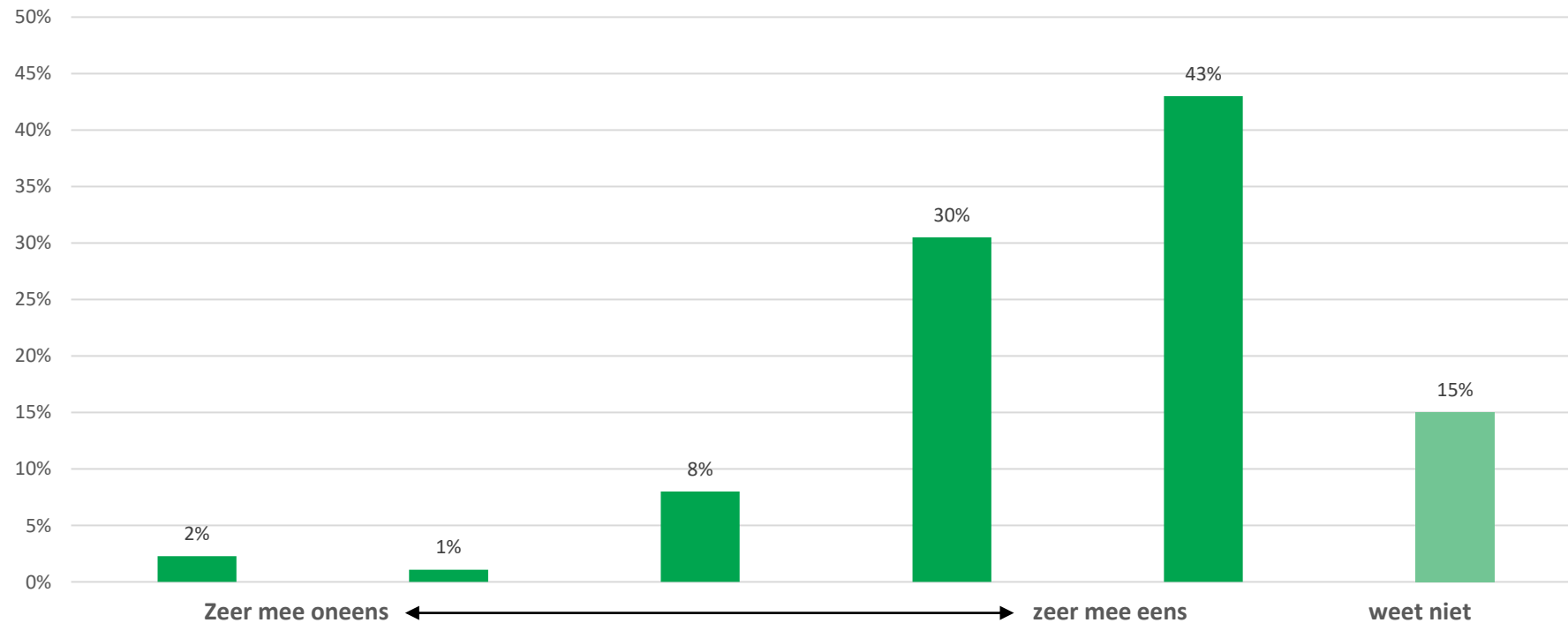
Probleem door onverhandelbaarheid?

Was het voor u een probleem dat u uw certificaten in de afgelopen twee jaar niet, of slechts in beperkte mate, kon verkopen?



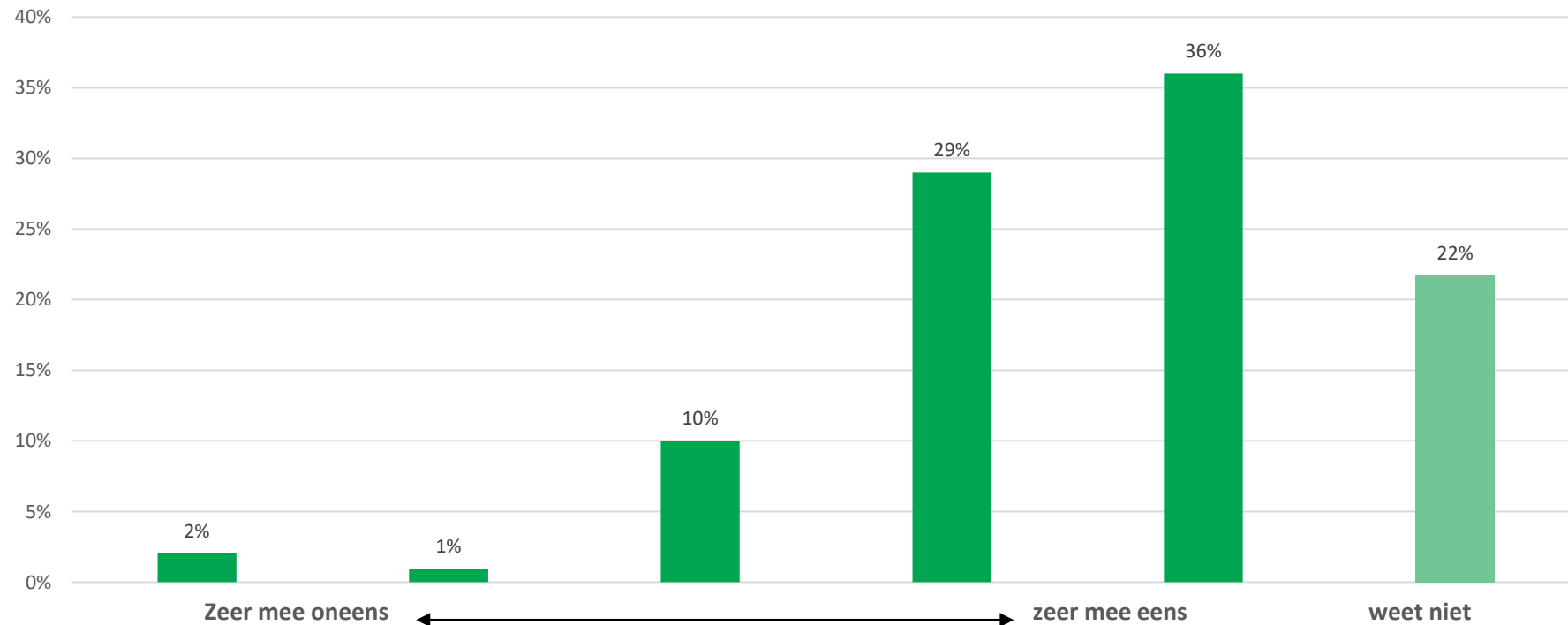
Beleid van de bank

De bank heeft de handel in certificaten veel langer stilgelegd dan nodig.
Daardoor heeft zij eraan bijgedragen dat meer certificaathouders hun certificaten
wilden verkopen en heeft zij de problematiek verergerd



Beleid van de bank

De bank heeft minder certificaten teruggekocht dan mogelijk was. Daardoor heeft zij eraan bijgedragen dat meer certificaathouders hun certificaten wilden verkopen en heeft zij de problematiek verergerd



Eigen onderzoek stichting

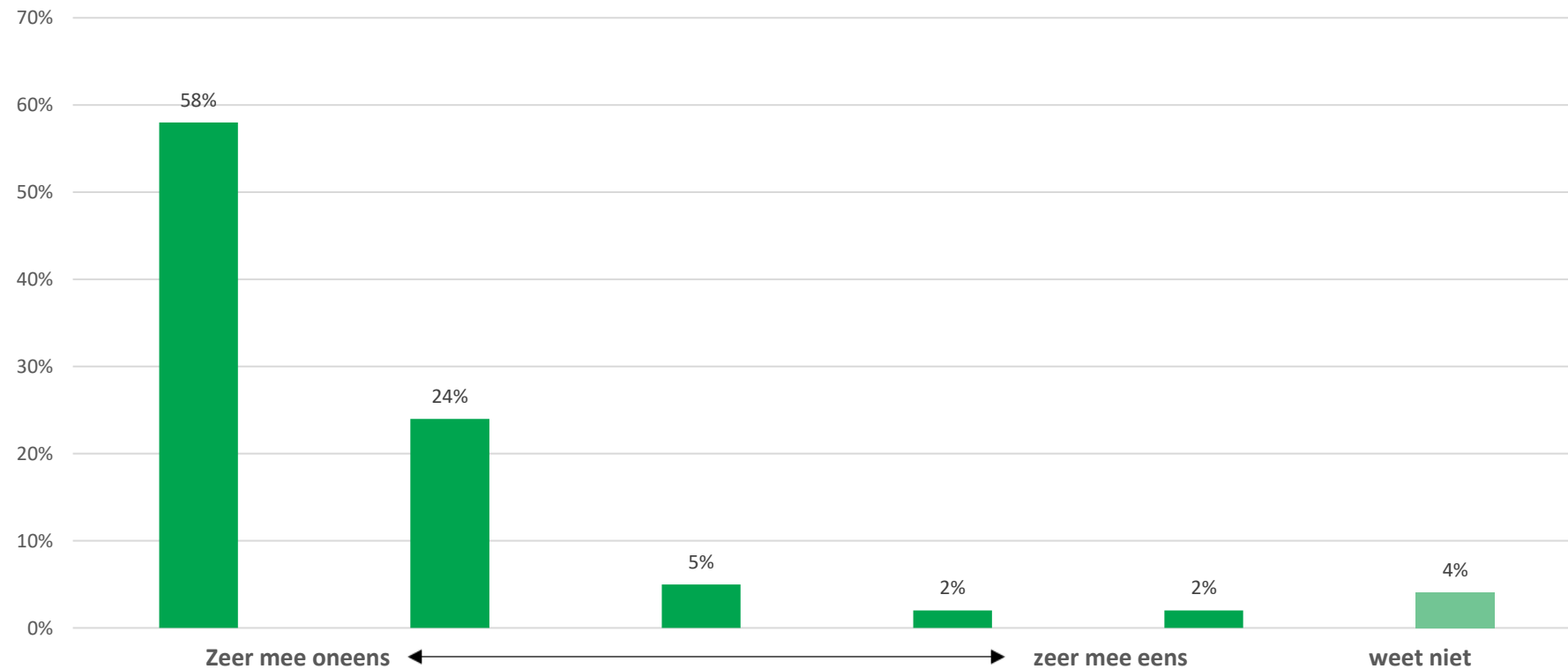
De bank heeft de belangen van certificaathouders ondergeschikt gemaakt aan de missie en continuïteit van de bank.

Certificaathouders wijzen de aanpak van de certificatenproblematiek door de bank af.

De bank is ernstig tekort geschoten in de communicatieve sfeer.

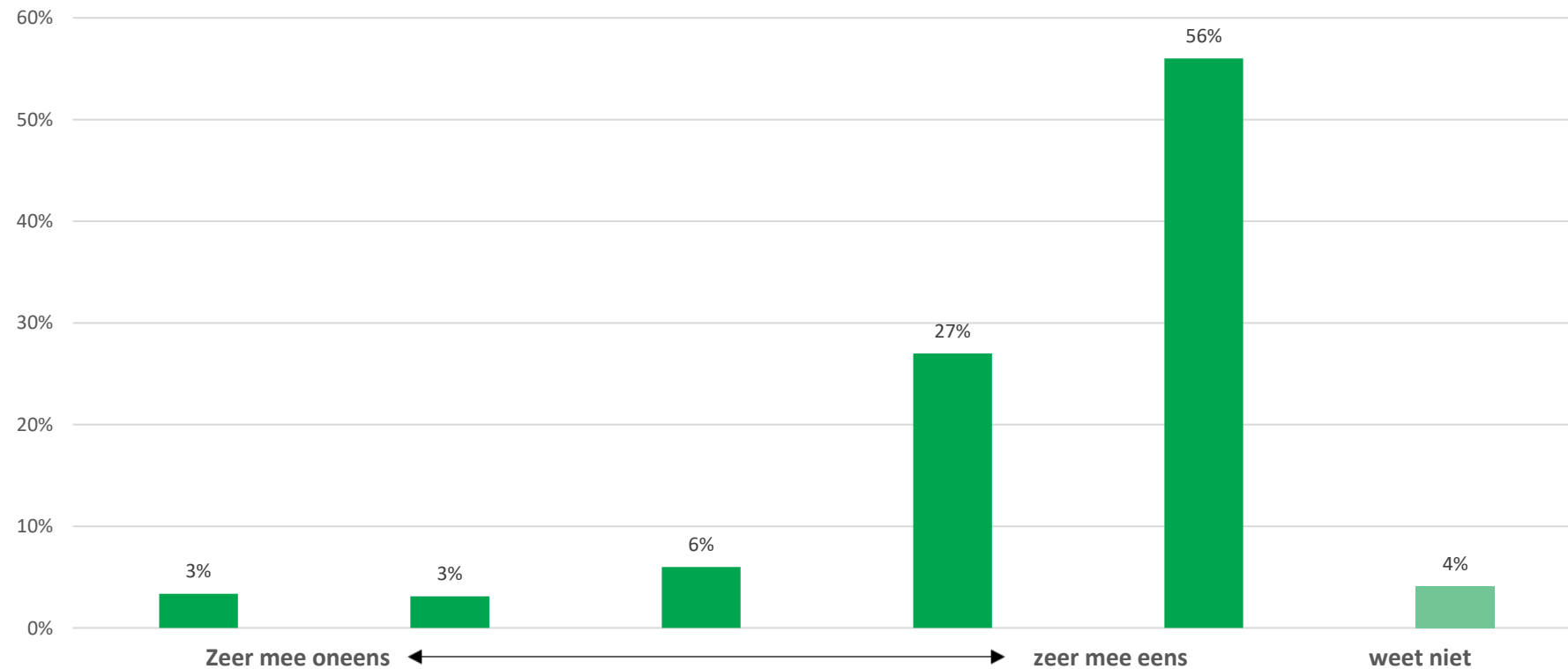
Beleid van de bank

De bank heeft steeds gehandeld in het belang van alle stakeholders
(certificaathouders, klanten en personeel)



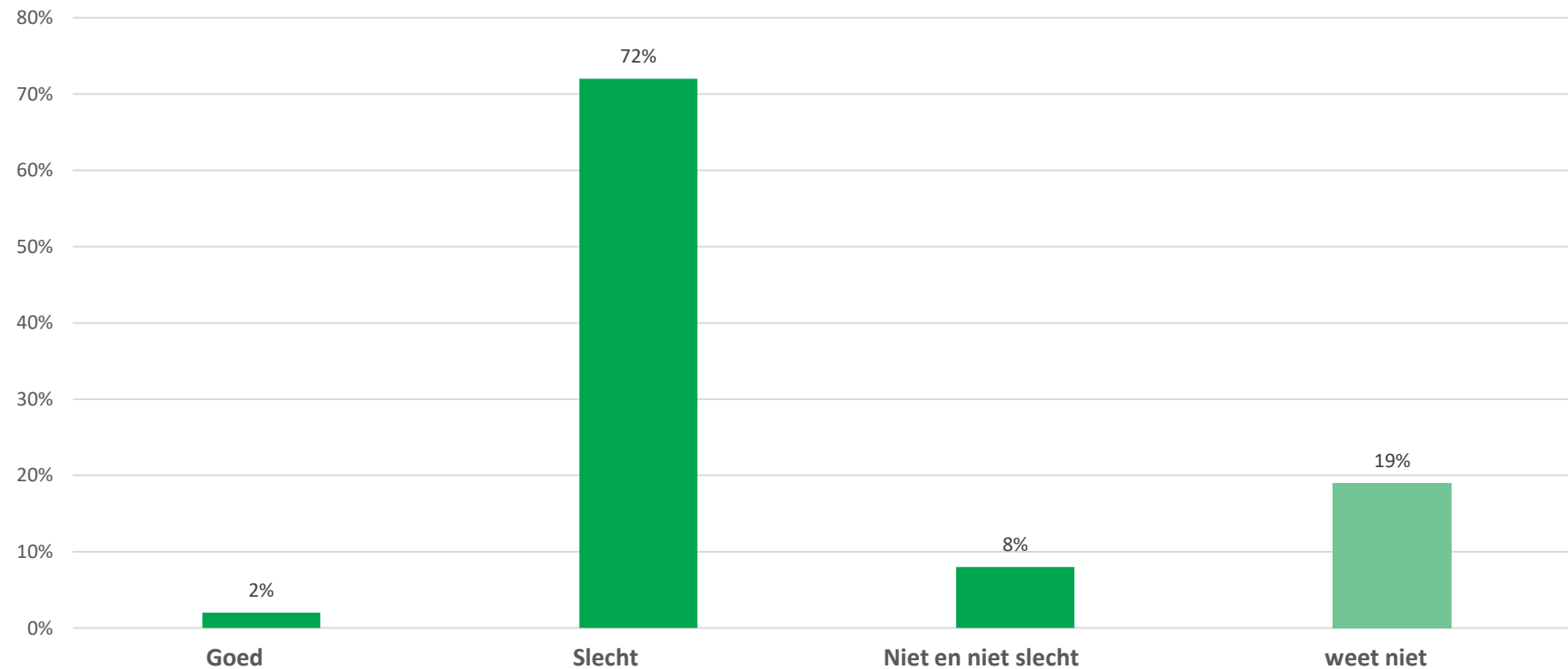
Beleid van de bank

De bank heeft uitsluitend oog voor haar eigen missie en continuïteit.
De belangen van de certificaathouders zijn daaraan ondergeschikt gemaakt



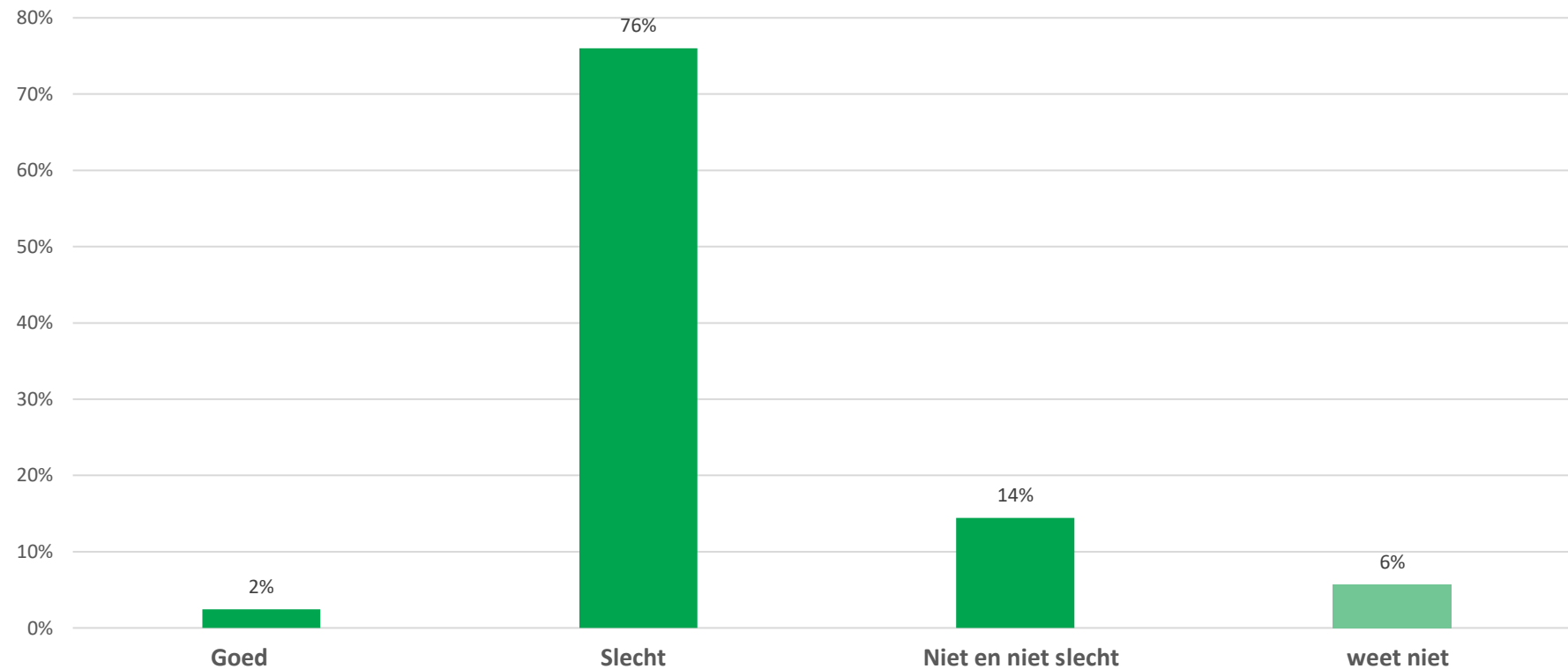
Beleid van de bank

Hoe beoordeelt u de oplossing voor de problematiek rond de certificaten die Triodos Bank voorstaat (notering aan MTF, loslaten waarderingsgrondslag)?



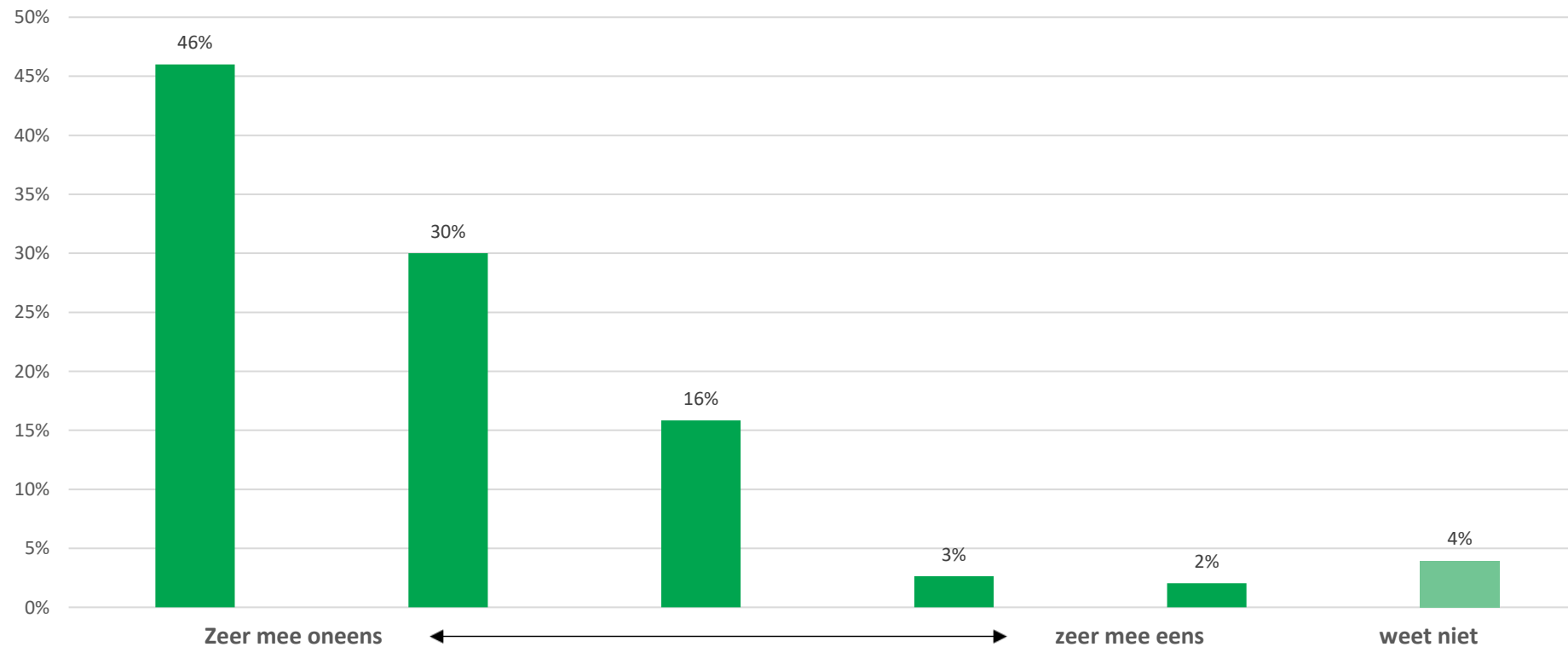
Beleid van de bank

Hoe beoordeelt u het restrictieve terugkoopprogramma dat Triodos Bank heeft aangekondigd?



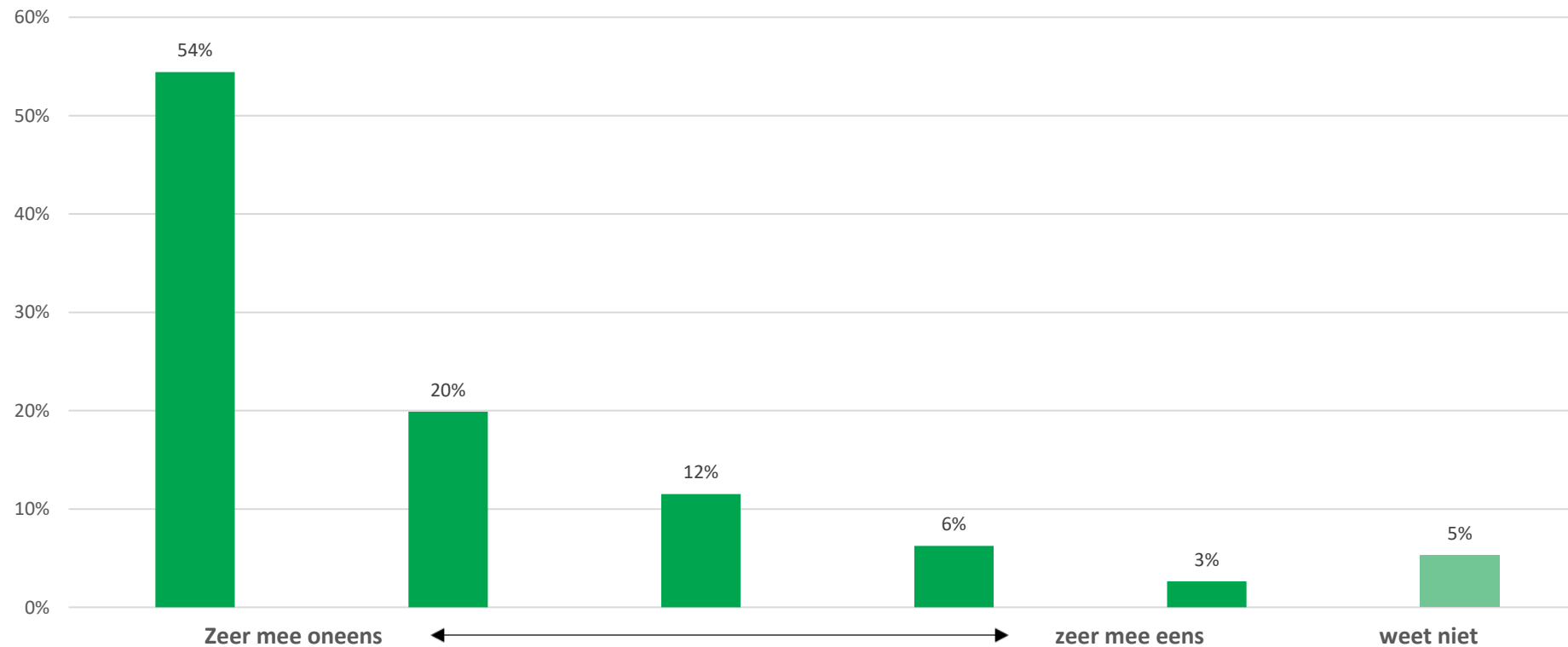
Communicatie door de bank

De bank heeft de certificaathouders in de afgelopen twee jaar naar behoren geïnformeerd over de problemen en de mogelijke oplossingen m.b.t. de certificaten



Communicatie door de bank

De bank is transparant geweest over de te verwachten waardevermindering van certificaten bij notering aan een MTF



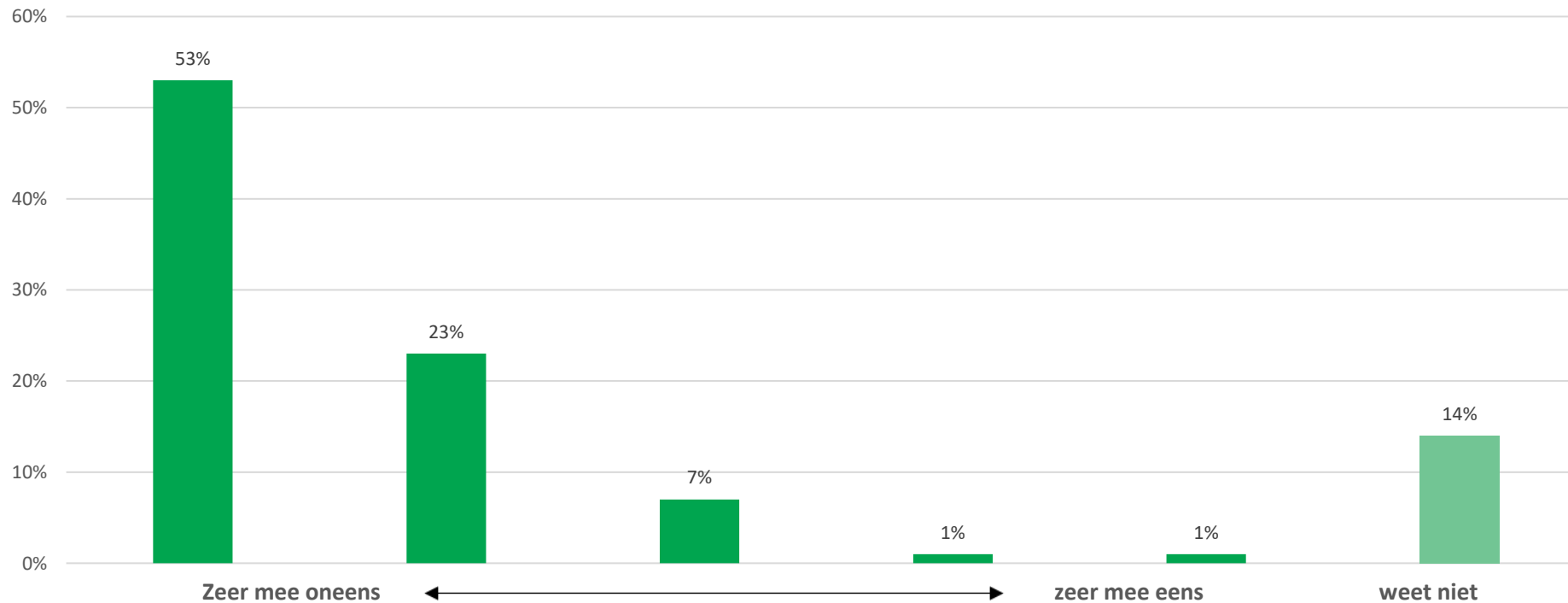
Eigen onderzoek stichting

Ook SAAT heeft de belangen van certificaathouders ondergeschikt gemaakt aan die van de bank.

En ook SAAT heeft te weinig gecommuniceerd.

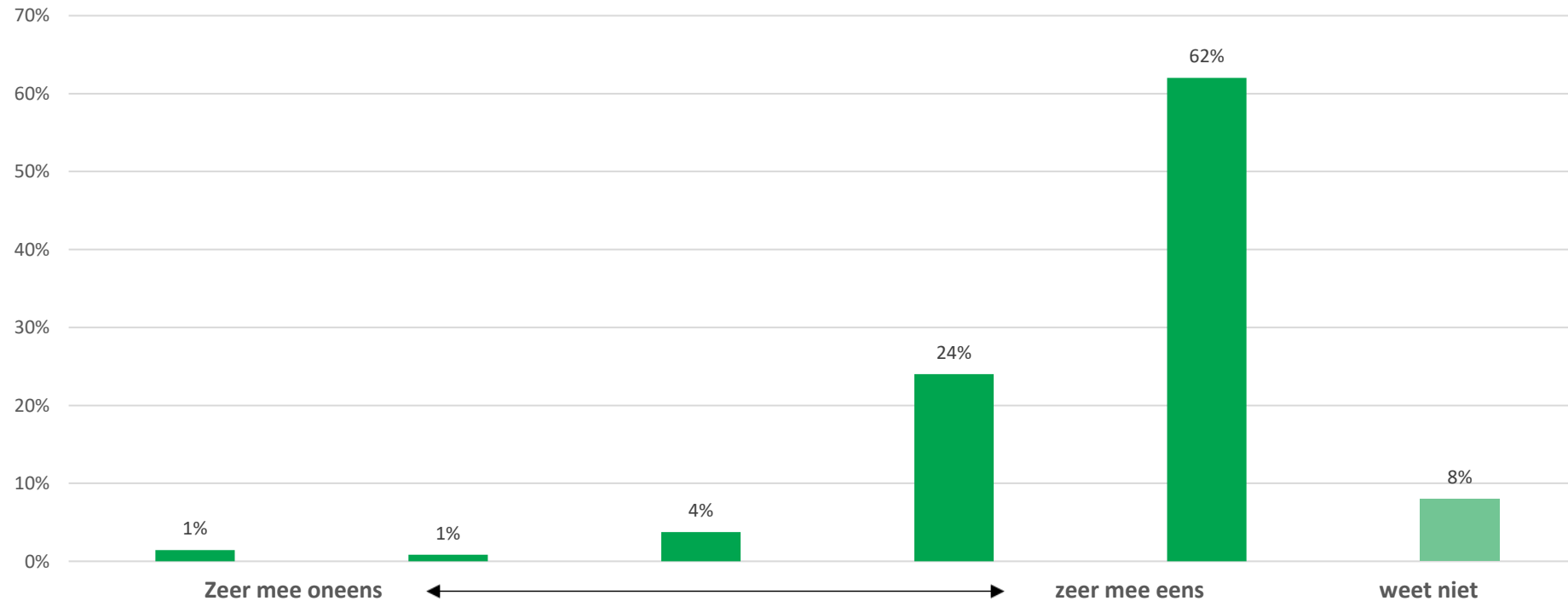
Belangenbehartiging door SAAT

Dat het bestuur van SAAT, op grond van zijn deskundigheid en inzicht in de besluitvorming, positief oordeelt over het beleid van de bank geeft aan dat de Triodos Bank juist heeft gehandeld in de kwesties rond de certificaten.



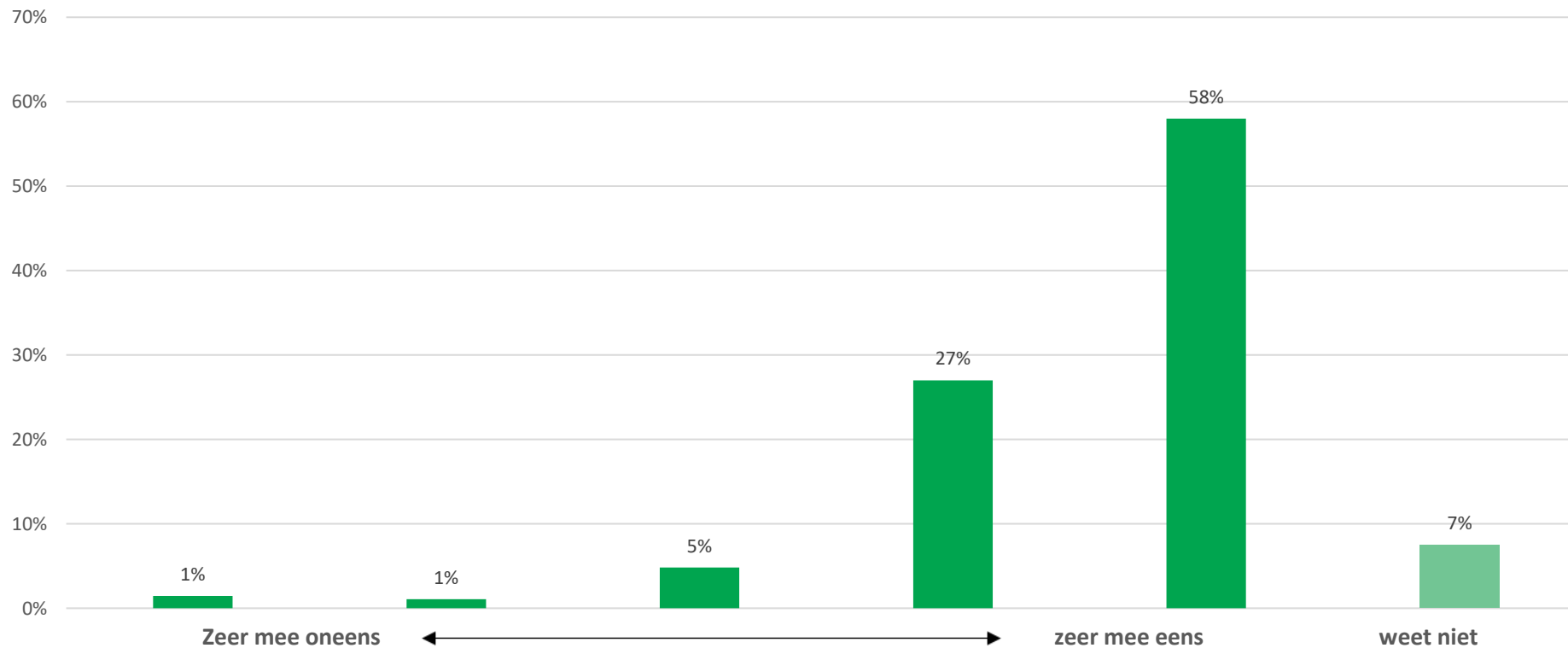
Belangenbehartiging door SAAT

Het bestuur van SAAT heeft zich in de afgelopen jaren veel te volgzzaam opgesteld.
Het had onafhankelijk deskundig advies in moeten winnen om het beleid van de
Triodos Bank m.b.t. de certificaten te toetsen



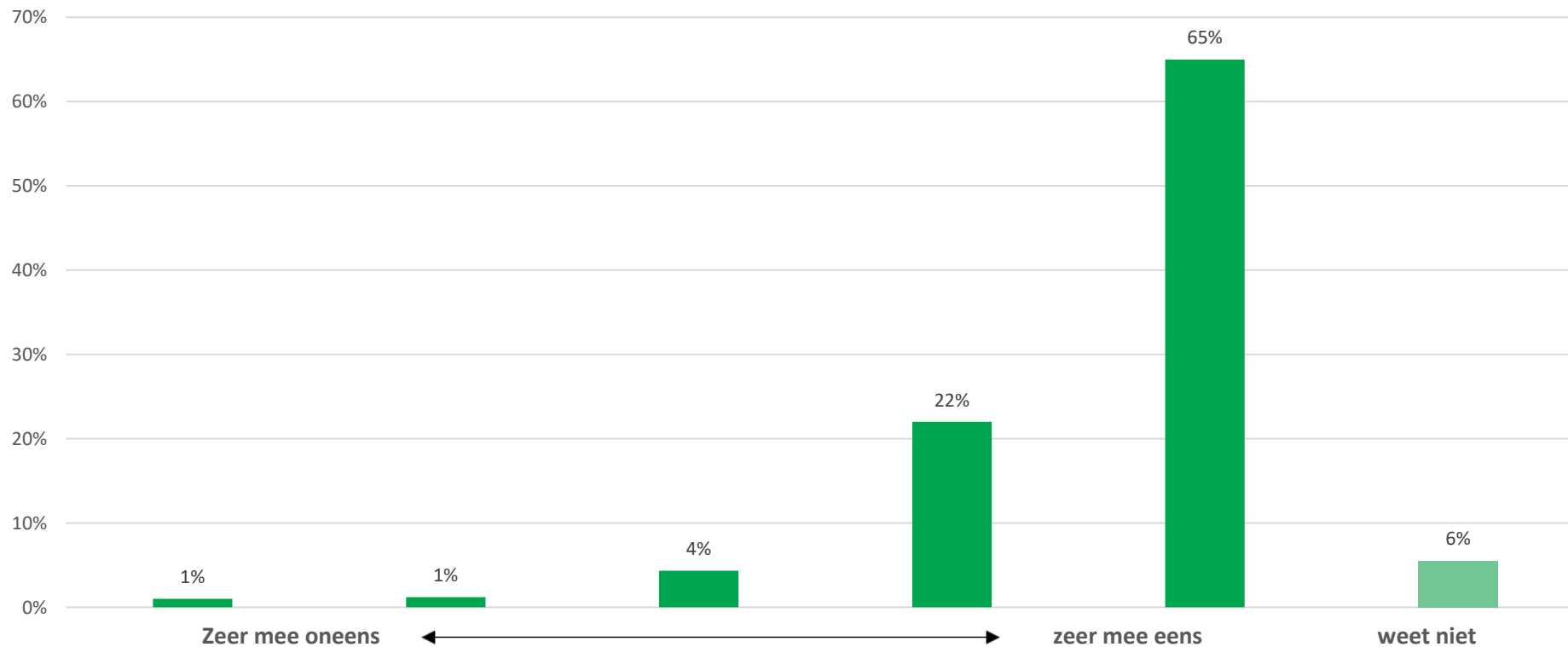
Belangenbehartiging door SAAT

Het bestuur van SAAT heeft in de afgelopen jaren verzuimd om de certificaathouders actief te betrekken bij de besluitvorming over de kwesties rond de certificaten.



Belangenbehartiging door SAAT

Het bestuur van SAAT heeft de belangen van de certificaathouders onvoldoende behartigd



Ipsos onderzoek certificaathouders, november 2021

Conclusies onderzoek

Er is sprake van allerlei gemengde gevoelens, maar de meesten hebben er vertrouwen in dat Triodos Bank de huidige situatie naar behoren zal oplossen.

Het is voor de meeste certificaathouders niet nodig om zeer frequent te handelen. En variabele prijzen maken maar weinig certificaathouders nerveus.

De meeste certificaathouders wachten gewoon rustig af tot er een oplossing is.

Gevraagd naar belangrijke kenmerken bij het herstel van de verhandelbaarheid, willen certificaathouders groeimogelijkheden voor Triodos Bank, maatschappelijk rendement boven financieel rendement en de mogelijkheid voor iedereen om te kunnen beleggen.

Certificaathouders hebben vertrouwen in de toekomstige relatie met Triodos Bank.

Eigen onderzoek stichting

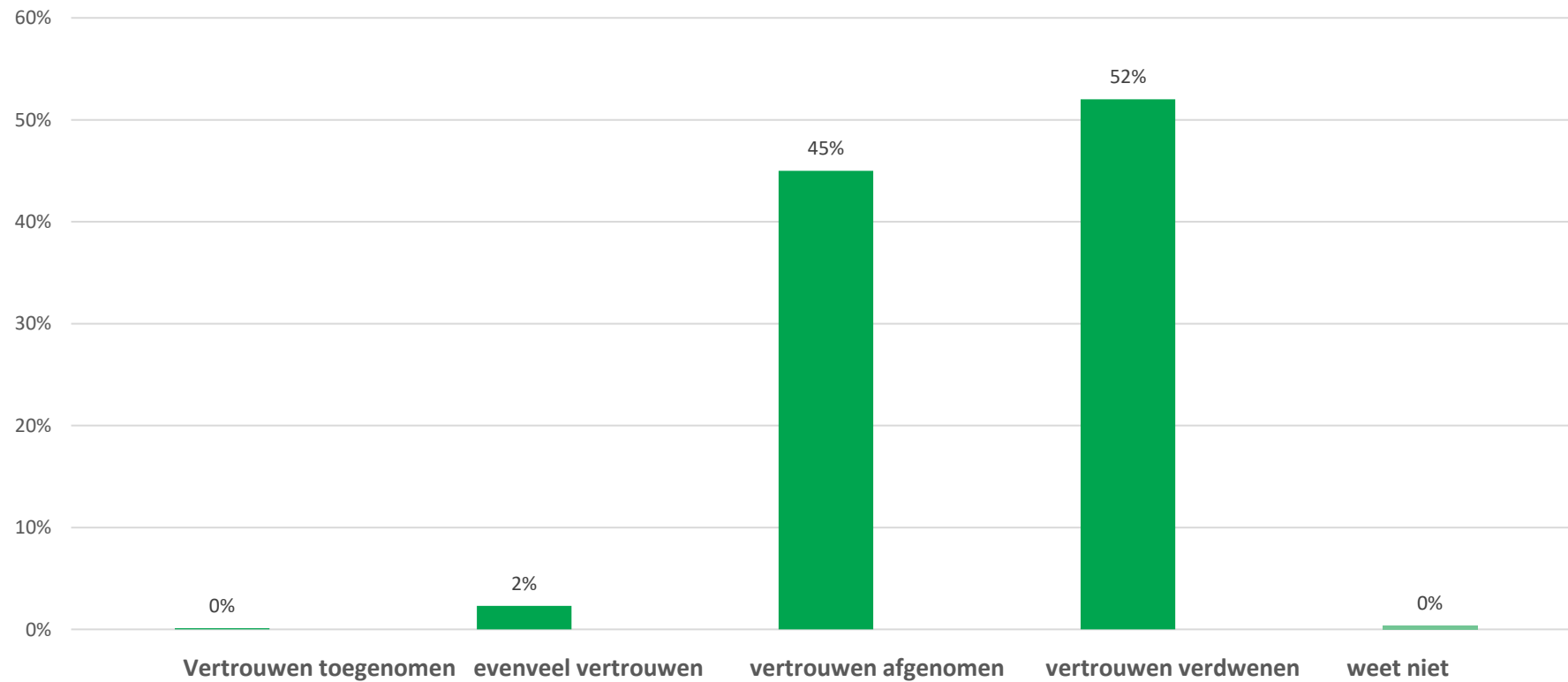
Certificaathouders zijn teleurgesteld en boos.

Hun vertrouwen in de bank heeft een forse knauw gekregen.

Een deel van de certificaathouders keert de bank de rug toe.

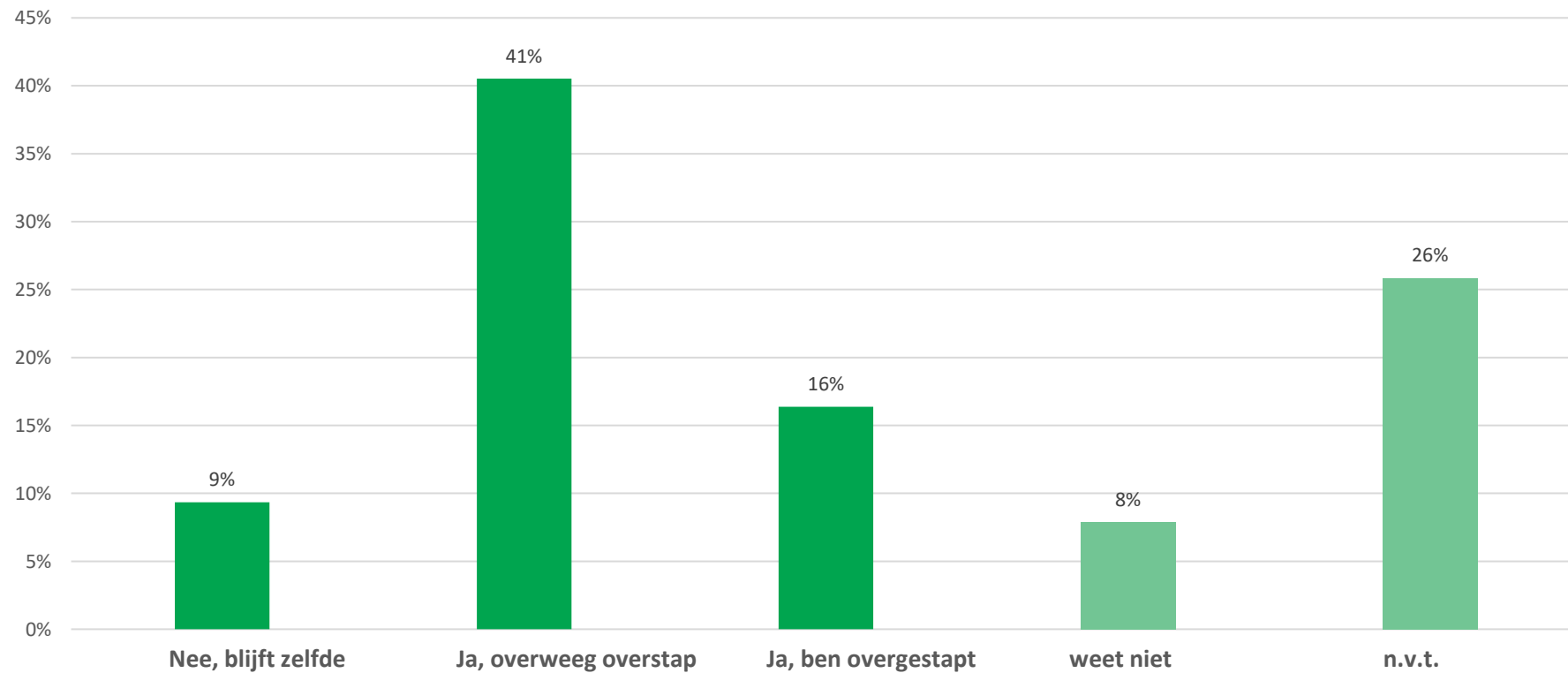
Gevolgen van beleid

Heeft de gang van zaken rond de certificaten invloed op uw vertrouwen in de Triodos Bank?



Gevolgen van beleid

Heeft de gang van zaken rond de certificaten invloed op uw relatie met de Triodos Bank?

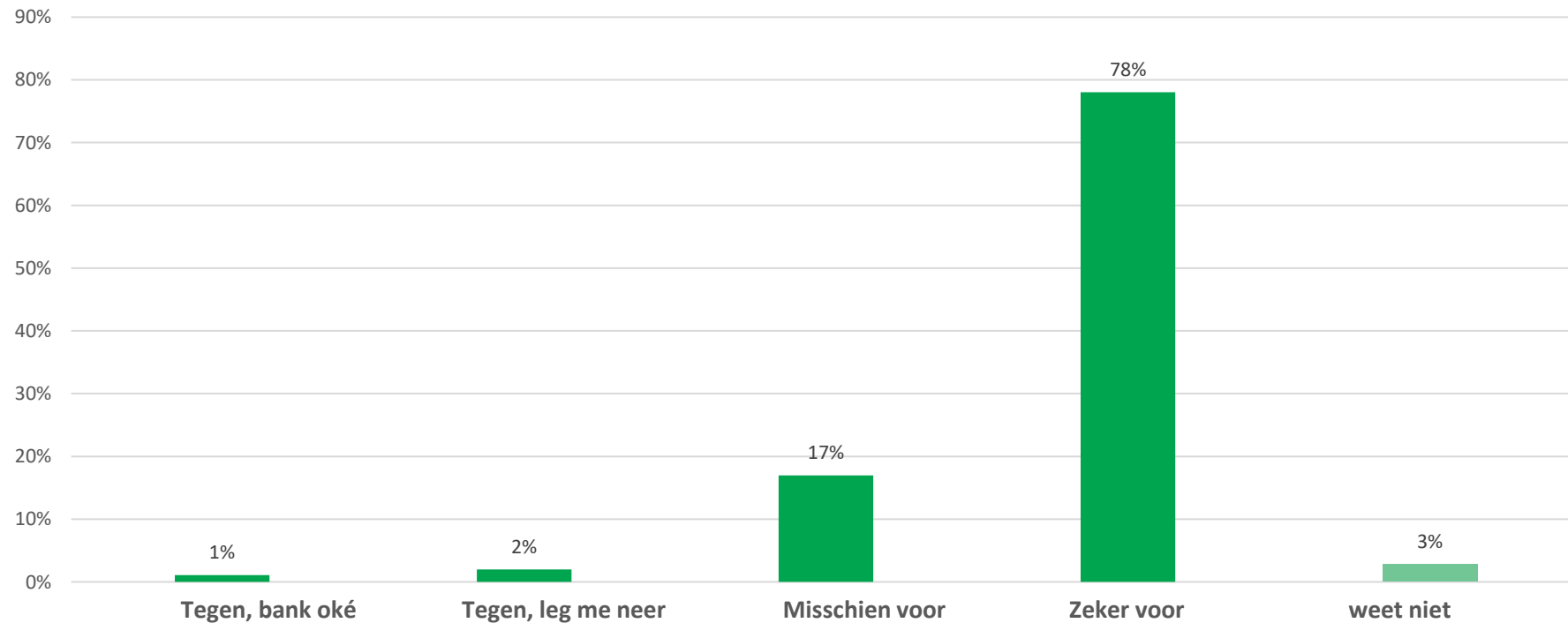


Eigen onderzoek stichting

Veel certificaathouders voelen zich machteloos, maar velen zijn ook strijdbaar.

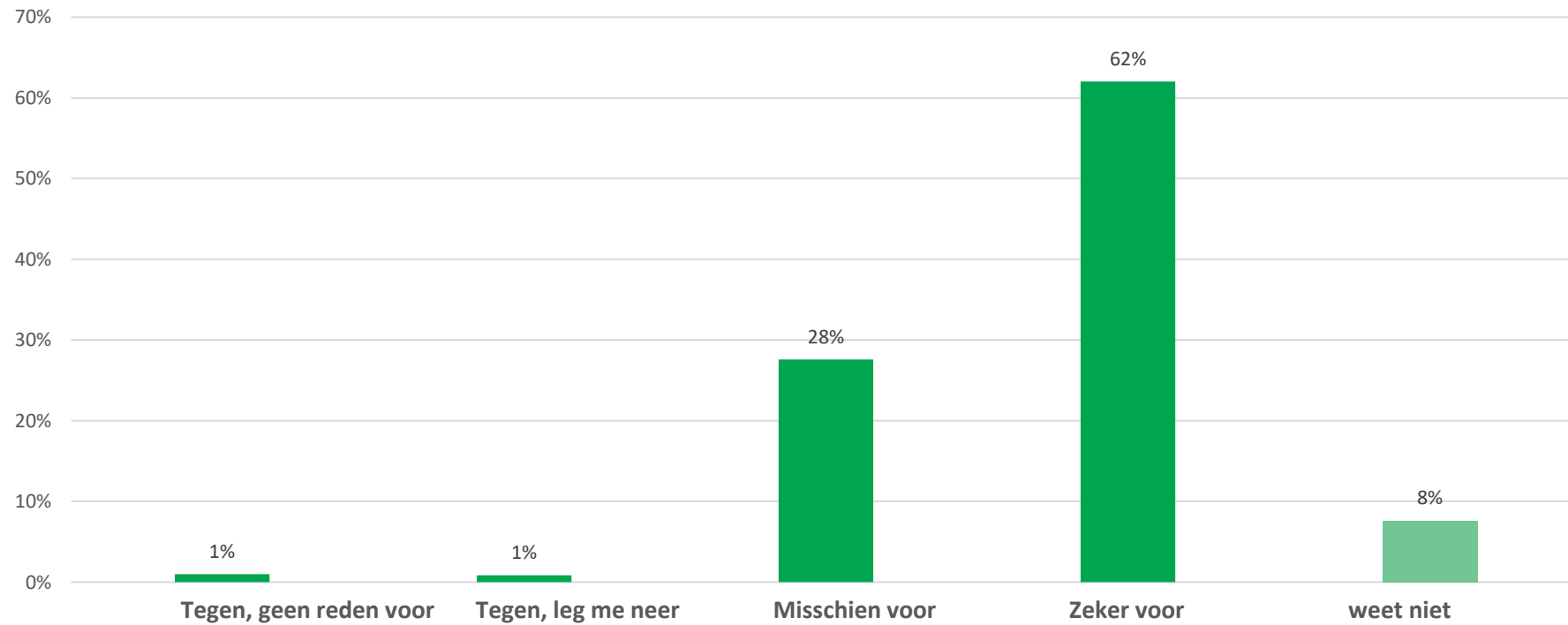
Actie

Hoe staat u tegenover een eventuele vervolgactie die erop gericht is om de besluitvorming van de Triodos Bank terug te draaien en te komen tot een oplossing waarbij de belangen van de certificaathouders beter worden gediend?



Actie

Hoe staat u tegenover een eventuele vervolgactie die erop gericht is om het beleid van de bank door de Ondernemingskamer van het Hof in Amsterdam te laten onderzoeken?



Eigen onderzoek stichting

Er was geen mogelijkheid om alle certificaathouders te bevragen. Door zelfselectie is de representativiteit niet optimaal. De respondenten komen vaker uit Nederland en hebben gemiddeld genomen meer certificaten in bezit.

Toch zijn het zeker niet overwegend rijke certificaathouders.

En er is zeker geen sprake van een kleine klagende minderheid.

Hoe representatief is het onderzoek?

Respondenten

N = 1084

91% uit Nederland, 5% uit België, 3% uit Spanje, 1% uit VK en Duitsland, 1% uit andere landen

Gemiddeld aantal certificaten: 909 stuks (minste 1 en meeste 66.081)

Gemiddelde waarde belegging: € 79.992 (vóór afwaardering)

Gemiddeld verlies: € 26.361

Certificaathouders

N = 43.521

56% uit Nederland, 18% uit België, 19% uit Spanje, 7% uit VK en Duitsland

Gemiddeld aantal certificaten: 332 stuks

Gemiddelde waarde belegging: € 29.253 (vóór afwaardering)

Gemiddeld verlies: € 9.628

Hoe representatief is het onderzoek?

Respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 65 jaar

Ongeveer de helft zit boven de pensioengerechtigde leeftijd van 66 jaar en 7 maanden.

25% is 70 jaar of ouder.

Certificaathouders

Over de totale populatie van certificaathouders zijn geen leeftijd gegevens bekend.

Wel is bekend dat de gemiddelde belegger in 2021 een leeftijd van 49 jaar had, terwijl dat gemiddelde tien jaar geleden nog 53 jaar was.

Ook is bekend dat nieuwkomers op de beleggersmarkt in 2021 gemiddeld 38 jaar oud waren.

Hoe representatief is het onderzoek?

Respondenten

De overgrote meerderheid van de respondenten hebben de certificaten als privé persoon aangeschaft: 95%.

5% heeft dat gedaan vanuit een onderneming (incl. pensioen BV's)

0,5% heeft certificaten aangeschaft vanuit een non-profit instelling.

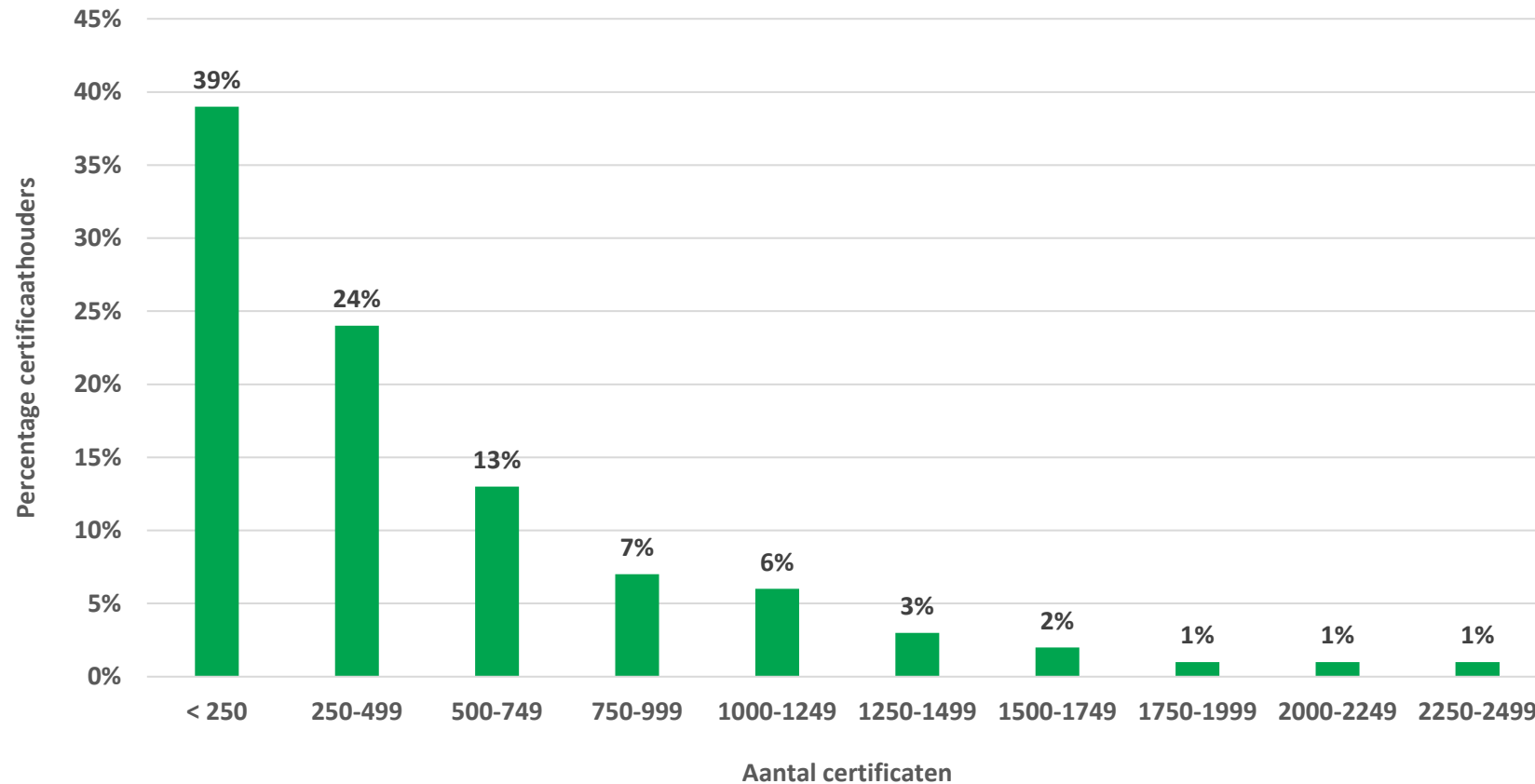
Certificaathouders

Over de totale populatie van certificaathouders zijn hierover geen gegevens bekend.

Wel heeft Triodos in reclame uitingen gemeld dat meer dan 90% van de certificaathouders particuliere beleggers zijn.

Rijke respondenten?

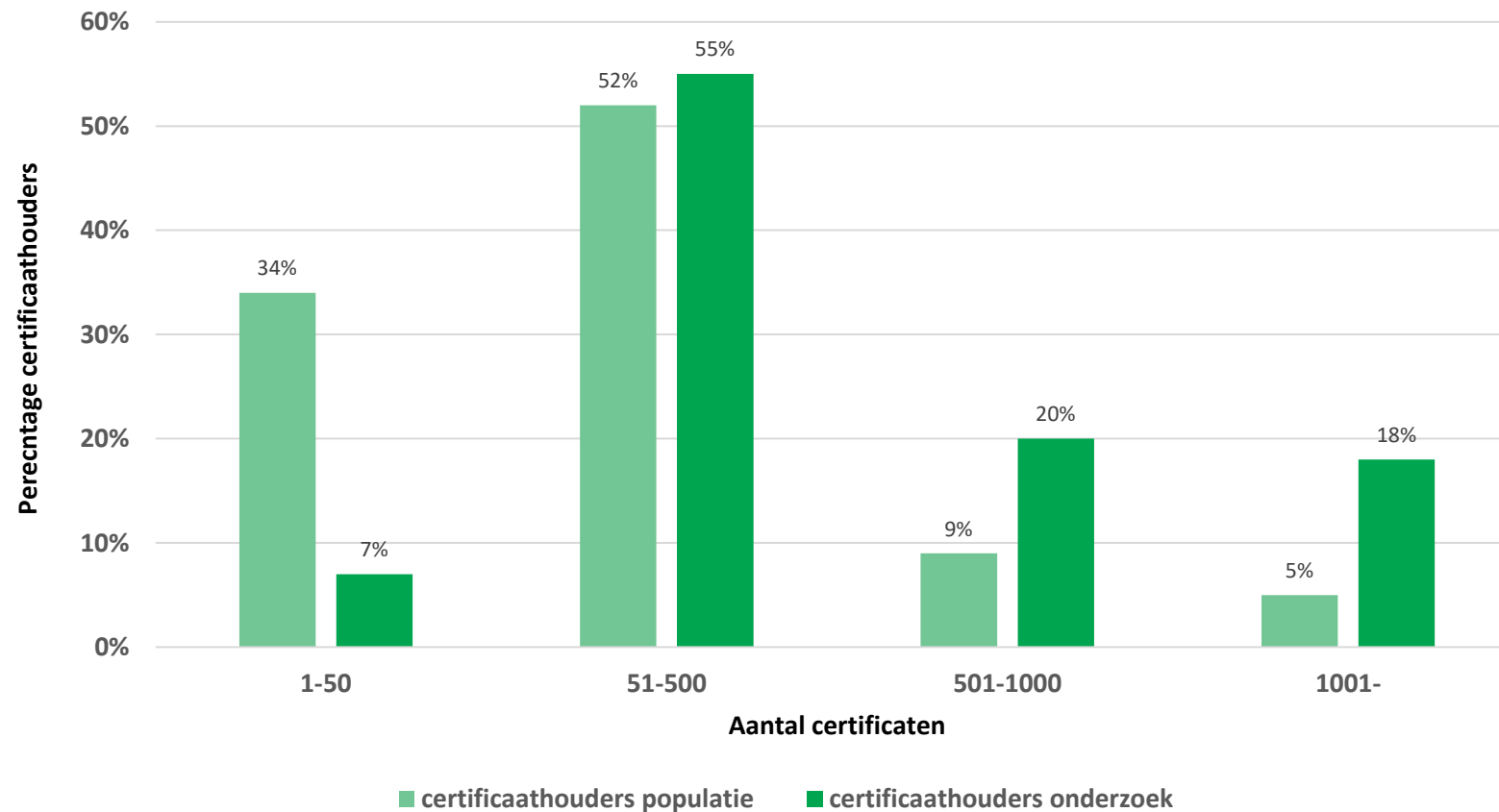
Spreiding certificaathouders en certificaten



Mediaan: 367 certificaten

Rijke respondenten?

**Spreiding certificaathouders en certificaten
Vergelijking populatie en onderzoek**



Klagende minderheid?

BAVA 28 september 2021

Ca. 300 certificaathouders: 76 vragen schriftelijk beantwoord, 57 ervan hadden een kritische ondertoon (75%)

Webinars 15 en 17 februari 2022

Vier webinars met ca. 4.000 deelnemers: terugblik CEO Jeroen Rijpkema

“Het was goed om de betrokkenheid van zovelen van jullie afgelopen week te mogen ervaren. Er werden terechte vragen gesteld en relevante uitdagingen voorgelegd. Ik voel me bevoorrecht omringd te zijn door betrokken certificaathouders die willen bijdragen aan onze missie en positieve verandering willen stimuleren.”

Klagende minderheid?

Analyse chatberichten webinar 15 februari 2022

506 deelnemers actief in chat

- 349 kritisch (69%)
- 71 neutraal (14%)
- 46 positief (9%)
- 40 onduidelijk (8%)

1.573 bijdragen met 13.656 likes

- 11.836 kritisch (87%)
- 799 neutraal (6%)
- 817 positief (6%)
- 204 niet ter zake (1%)