

Bankier Belegger Laat de nieuwe Verzekeraar nu opstaan! Adviseur

Op verzoek van Geld & Dienstverlening laat **Hans Ludo van Mierlo** zijn licht schijnen op de nieuwe financiële dienstverlener. Dat doet hij aan de hand van zeven prikkelende uitspraken. Ze dragen allemaal dezelfde boodschap in zich: "Laat de nieuwe financiële dienstverlener nu opstaan."



Hij reageert niet meteen enthousiast. Doet aanvankelijk zelfs een beetje gereserveerd. "Een nieuwe financiële wereld, die bijdraagt aan het welzijn van klanten en medewerkers en aan een gezonde economie voor mens, natuur en samenleving? Dat zijn nogal hoogdravende idealen, die je daar in één adem ventileert." Er klinkt een lichte ondertoon van spot in zijn stem, maar zijn gezicht verraad dat hij meteen geïnteresseerd is. Dat kan ook niet anders. Praten over een andere manieren van financiële dienstverlening is niet nieuw voor Hans Ludo van Mierlo. Hij schrijft er succesvolle boeken over en hij weet met zijn betogen volle zalen te boeien.

In zijn boek *Gepast en ongepast geld* uit 2008 pleitte hij voor een beroepseed voor bankiers. En niet zonder succes. Begin dit jaar ondertekenden vrijwel alle Nederlandse bankiers de bankiersverklaring, die via de Code Banken wettelijk is verankerd.

Een moment voor Van Mierlo om tevreden achterover te leunen? "Daar is absoluut nog geen reden voor. De bankierseed is bedoeld om het vertrouwen van het publiek in bankiers te herstellen. Maar de beroepseed voor bankiers is vandaag nog steeds het best bewaarde bankgeheim van 2010."

De oorverdovende stilte rond de bankierseed zette Van Mierlo aan een nieuw boek met de dubbelzinnige titel *Bankiers zweren bij geld*. Het gaat over de achtergrond, betekenis en toekomst van de bankierseed. Met zijn soms confronterende, maar steeds inspirerende betogen zet hij de deur naar het nieuwe bankieren wagenwijd open. Oud-bankier Herman Wijffels over het nog bijna inktnatte boek van zijn vroegere directeur Externe Communicatie: "Dit boek doet een beroep op bankiers dat niet genegeerd mag worden."

Gelooft Van Mierlo echt dat een nieuwe vorm van financiële dienstverlening om de hoek ligt en misschien morgen al een feit kan zijn? De bevlogen idealist blijkt ook een realist. "Je kunt dromen van een wereld waarin

welzijn voor iedereen het hoogste doel is. Je kunt met een glanzend zwaard de wereld in trekken om je idealen er bij iedereen in te ranselen. Je kunt jezelf uitroepen tot koning of goeroe en wetten of wijsheden afkondigen. Wat je ook probeert, de financiële wereld verandert niet omdat wij dat willen. Ze verandert alleen als ze er zelf aan toe is."

Is de financiële wereld toe aan verandering? "Dat moet de komende jaren blijken. Overheden, ambtenaren, politici en toezichthouders sturen er actief op aan met nieuwe regels en maatregelen. Over drie belangrijke groepen heb ik nog twijfels: de financiële dienstverleners zelf, de financiële pers en de klanten. Bij financiële dienstverleners ontmoet ik hier en daar oprechte bedoelingen, maar de vernieuwers vormen nog steeds niet een heel brede stroming. Bij veel financiële journalisten bespeur ik nog steeds een onbegrijpelijke volgzaamheid en een gebrek aan eigen visie. Klanten tonen een divers beeld; van desinteresse voor financiële zaken via cynische berusting tot financieel opportunisme."

Wat kunnen we doen om de nieuwe financiële dienstverlening versneld dichterbij te brengen? "We kunnen het goede voorbeeld geven. We kunnen anderen op ideeën proberen te brengen. En op het beslissende moment kunnen we elkaar een handje helpen. Ik ben ervan overtuigd, dat we er niet komen met nieuwe regels. We moeten weer vat zien te krijgen op de persoonlijke drijfveren van financiële dienstverleners en hun beroepstrots weten te vergroten."

1. Financiële dienstverlening is nog nooit iemands eerste beroepskeus geweest

Vraag jonge kinderen eens wat ze in de toekomst willen worden. Ze beginnen meteen te stralen en de meest uiteenlopende beroepen komen voorbij. Ze willen piloot worden, buschauffeur of brandweerman, bakker of boer, meester of dokter, zangeres, verpleegster of fotomodel. Nooit zul je een kind enthousiast 'bankier', 'verzekeraar' of 'financieel adviseur' horen roepen. Geen enkel kind droomt er van in de financiële wereld terecht te komen. Natuurlijk is de financiële wereld voor kinderen nog weinig zichtbaar en abstract, maar toch is het een duidelijk signaal. Financiële dienstverleners zijn er niet in geslaagd hun beroep aantrekkelijk genoeg te verkopen. Of hebben ze misschien gewoon een saai beroep? Je zou het haast gaan denken. Er werken in Nederland en België samen meer dan 500.000 mensen bij financiële instellingen. Dat is zo'n 3,5 procent van de beroepsbevolking. Als je aan die 500.000 mensen vraagt aan te geven welk werk ze het allerliefst zouden doen, noemt meer dan zeventig

procent een ander beroep. Financiële dienstverlening is nog nooit iemands eerste beroepskeus geweest. Maar dat valt best te veranderen.

2. Veel mensen bij banken en verzekeraars maken een karikatuur van hun werk en van zichzelf

Wie wil weten hoe veel financiële dienstverleners denken, moet eens gaan luisteren bij de klachtendienst van een bank of de afdeling schadeafhandeling bij een verzekeraar. Ik mag niet generaliseren, maar veel mensen die daar werken, doen dat in de regel wel. Ze volgen zelden hun hart of hun gezond verstand; ze doen wat ze *denken*, wat de baas van hen verwacht. Ze worden niet betaald om meevoelend te werk te gaan en zelfstandig te denken, maar om hun instructies zo letterlijk mogelijk uit te voeren en dossiers zo voordelig en snel mogelijk af te handelen. Dat onpersoonlijke werken is niet alleen kenmerkend voor financiële instellingen. Je komt het tegen bij alle grote organisaties. Gebrek aan persoonlijke benadering is soms het probleem, maar nog vaker is het probleem een bijna blinde volgzaamheid. Daarmee maken veel mensen bij banken en verzekeraars een karikatuur van hun bedrijf. Ze gedragen zich niet als een normaal medemens, maar als een bank of een verzekeraar. Het leidt tot afhouderige zinnen als: "Nee, dat doet een bank (verzekeraar, ministerie) nu eenmaal niet." Terwijl iedereen weet, dat grote organisaties alleen maar menselijk kunnen zijn bij de gratie van de mensen die er werken. Als iets écht niet kan, vraag dan tenminste eerst aan de klant of hij veel problemen heeft gehad, hoe het nu met hem gaat en of hij erg gehecht was aan zijn kapotte vaas. Klanttevredenheid is vaker het resultaat van menselijke aandacht dan van een beslissing of een product zelf.

3. De betekenis van goede financiële dienstverlening kan maar moeilijk overschat worden

De wortels van onze financiële reuzen van vandaag gaan meer dan twee eeuwen terug. Hun vroegste voorlopers droegen in hun naam vrijwel allemaal een maatschappelijke opdracht mee. Ze heetten bijvoorbeeld Maatschappij tot Nut van 't Algemeen, Boerenleenbank, Middenstandsbank, Nutspaarbank, Centrale Arbeiders-Verzekerings- en Depositobank, Volksbank. Onze vroegere bankiers en verzekeraars hebben hun maatschappelijk opdracht meer dan uitstekend vervuld. De boeren zijn geëmancipeerd, buitengewesten zijn uit hun isolement getrokken, handelaren en handwerkslieden hebben zich kunnen ontwikkelen tot gezonde middenstanders, ondernemingen konden uitgroeien tot buiten de lands-



4. De geldstroom is voor de samenleving wat de bloedsomloop is voor het menselijk lichaam

Het belang van de geldstroom voor de samenleving laat zich gemakkelijk vergelijken met die van de bloedsomloop in het menselijk lichaam. Banken zijn het kloppend hart van de economie. Ze verzorgen de geldstroom en ze kunnen zelfs extra geld aanmaken. Het effect van al dat werk is merkbaar tot in de kleinste haarvaten van de maatschappij. Geld komt net als bloed overall en is onmisbaar voor het optimaal functioneren van het systeem. Elke verstoring in de bloedsomloop of in de geldstroom, hoe klein in eerste aanleg ook, kan ernstige gevolgen hebben. Wie geïnteresseerd is mensen en dienstbaar wil zijn, vindt in het beroep van financiële dienstverlener of arts een prachtige taak met volop mogelijkheden tot persoonlijke ontplooiing en zelfs kansen op een mooie honorering. Wie alleen maar snel geld wil verdienen, moet zeker geen financiële dienstverlener worden. Met geld en met bloed moet je nooit knoeien. Het leidt alleen maar tot infecties. Het avontuurlijke gedoe van al te ondernemende bankiers heeft de geldstroom in de wereld zo ingrijpend verziekt, dat het bijna een wereldwijd economisch infarct tot gevolg had. De banken en de economie kregen voor hun voortbestaan levensreddende geldtransfusies van hun nationale overheden. Het voorkwam een snel oplopend ziektebeeld, dat in het slechtste geval zo had kunnen verlopen: hypotheken crisis, bankencrisis, kredietcrisis, financiële crisis, economische crisis, sociale crisis, maatschappelijke crisis, opstand, oorlog. Een burgeropstand en oorlogen ten gevolge van de financiële crisis zijn ons door het ingrijpen van nationale overheden bespaard gebleven. Het had zomaar gekund. Het kan nog steeds.

5. Niet de financiële dienstverlening moet veranderen, maar de persoonlijke drijfveren van financiële dienstverleners

Financiële dienstverlening is in aanleg eenvoudig. Ga maar na. Banken nemen spaargeld in en dat lenen ze uit aan mensen die er iets verstandigs mee doen. Schadeverzekeraars vullen met de premies van hun klanten een spaarpot geld en vergoeden daaruit de schade, die hun klanten overkomt. Levensverzekeraars nemen geld in en beleggen dat op prudente wijze om later hun klant een inkomen te bieden. Er valt nog wel meer over te zeggen, maar in de kern is het niet veel ingewikkelder dan dit. Financiële dienstverlening wordt pas écht ingewikkeld als de klant niet langer het doel is van alle activiteiten, maar een middel. Zodra het doel van het spel

verandert, veranderen ook de spelregels. Het kenmerkende van het spel dat zich dan ontwikkelt, is dat de risico's van de financiële dienstverlener verschuiven naar de klant.

Na de financiële crisis klinkt luid de roep om het nieuwe bankieren, het nieuwe verzekeren, het nieuwe beleggen en het nieuwe financiële advies. De Nederlandse bankiers hebben in reactie daarop hun spelregels bijgesteld met de Code Banken. De code gaat over deskundiger bestuur, beter risicomanagement, zorgvuldiger productontwikkeling en beheersere beloning.

Een opvallend onderdeel van de code is de bankiersverklaring. De Code Banken verandert deels het beroep van bankier. De bankiersverklaring verandert de bankier zelf. Na de invoering van de bankierseed is niet langer de bank aanspreekbaar op het beleid, maar iedere individuele bankier en iedere bankmedewerker persoonlijk. En dat is terecht. Alleen als we grip krijgen op de persoonlijke drijfveren van financiële dienstverleners kan de geldstroom in de wereld gezond functioneren.

6. Het nieuwe bankieren is een inspiratiebron voor nieuwe producten en diensten

Tot in de jaren zestig liet mijn huisarts zijn administratie doen door de plaatselijke Rabobank. Het was een financiële dienst van de bank, die puur klantgericht dacht. Deze vorm van dienstverlening bestaat al lang niet meer. Met het veranderen van de drijfveren van de bank, veranderde ook het productenpakket. Van oorsprong prudente en afwachtende financiële dienstverleners veranderden de afgelopen decennia in actieve verkopers van financiële producten, die lang niet altijd in het belang van de klant werden ontwikkeld.

Vandaag staat het klantbelang weer voorop, beweren banken en verzekeraars. En inderdaad, een aantal banken en verzekeraars is vandaag bezig haar producten opnieuw te bekijken vanuit het belang van de klant. Een waaier aan onduidelijke spaarrekeningen wordt teruggebracht tot één, dakpanconstructies met (lok) rentes worden afgeschaft. Te dure polissen worden opnieuw geprijsd en producten die helemaal niet in het belang van de klant zijn, worden uit het assortiment genomen. Op dit moment ervaren veel financiële dienstverleners het verplichte klantgericht denken nog als een rem op hun mogelijkheden en een bedreiging voor hun omzet. Dat is verklaarbaar als je eerst onkruid moet wieden en dood hout moet afvoeren. Zodra de grote schoonmaak voorbij is en klantgericht denken weer een automatisme is geworden, openen zich de deuren naar nieuwe producten en nieuwe

vormen van financiële dienstverlening. Zeker als fabrikanten van financiële producten weer met hun klanten aan tafel zitten om te luisteren naar hun echte behoeften. Denk als bankier en belegger eens goed na hoe je met geld kunt bijdragen aan de oplossing van de maatschappelijke vraagstukken van vandaag. Als we allemaal weer zo gaan denken kan het zomaar gebeuren dat de financiële sector opnieuw de motor wordt van veel noodzakelijke veranderingen in de wereld.

7. Financiële dienstverleners verdienen een hoger aanzien dan ze zelf beseffen

Het imago van financiële dienstverleners is nog nooit zo laag geweest als vandaag. Dat is een ongewenste situatie. Financiële dienstverlening is zo essentieel voor de samenleving, dat er een brede overtuiging in de samenleving dient te heersen dat deze sector in goede handen is en goed functioneert. Niet de wetgever en toezichthouders zijn daar primair voor verant-

// Met geld en bloed moet je nooit knoeien, dat leidt alleen maar tot infecties //

woordelijk. De verantwoordelijkheid ligt bij de sector als geheel en bij haar voormannen. Het vertrouwen in de financiële sector keert niet terug als enkelingen zich tot de beste uitroepen of als een groep samen verder gaat onder een speciaal keurmerk. Net zoals luchtvaartmaatschappijen niet kunnen concurreren op de veiligheid van het vliegen kunnen financiële dienstverleners niet concurreren op de betrouwbaarheid van hun financiële dienstverlening. Die betrouwbaarheid moet over de hele linie goed zijn.

Het is aan de sector als geheel om het vertrouwen in de sector als geheel terug te verdienen. Dat kan alleen als er een bodem van vertrouwen in de markt komt te liggen. Zo'n bodem kan worden gelegd door actieve publiciteit over de intenties van de sector, door de invoering van een beroepseed en door het zelfreinigend vermogen van de sector in de praktijk zichtbaar te maken. De kernvraag is: wie en wat willen we zijn met zijn allen als financiële dienstverleners? Als daar een mooi antwoord op komt, kan financiële dienstverlener een eerste keus beroep voor veel jonge mensen. ■

grenzen, de internationale handel kon rekenen op financieringen, burgers leerden sparen, dekten risico's met elkaar af en konden op verantwoorde wijze lenen. Het belang van goede financiële dienstverlening kan maar moeilijk overschat worden. Overall in de wereld waar sprake is van goede financiële dienstverlening, ontwikkelen de economie en de maatschappij zich voorspoedig. Waar adequate financiële diensten ontbreken, stagneert die ontwikkeling. Dat is in Kocksdorp niet anders dan in Midden-Afrika en op Wall Street. Het belang van goede financiële dienstverlening wordt pijnlijk duidelijk als het weer eens mis gaat. En het gaat altijd mis zodra financiële dienstverleners hun maatschappelijke opdracht uit het oog verliezen. De hele samenleving is afhankelijk van de wijze waarop financiële dienstverleners hun werk doen. We leven vandaag in een volkskapitalisme, waarin iedere burger met minstens vijf producten aan financiële dienstverleners verbonden is. Daarnaast leven we ook nog eens in een geglobaliseerde wereld, waarin sprake is van één grote ononderbroken geldstroom. Dat stelt hoge eisen aan iedere financiële dienstverlener over de hele wereld.