

De financiële instellingen die in 2008 hevig wankelden, staan – met dank aan de overheid – weer stevig overeind. Deze crisis ligt inmiddels achter ons als we economen mogen geloven. De economie is op de weg terug. De effectenbeurzen breken alweer records. De ECB jaagt met onvoorstelbare hoeveelheden geld de economie verder aan. Zo wordt de volgende financiële crisis in de steigers gezet. Het lijkt wel of we nooit iets leren. Er is een nieuwe visie op geld en financiële dienstverlening nodig.

Nieuwe visie op financiële dienstverlening hard nodig

TEKST HANS LUDO VAN MIERLO | BEELD FRITS DE BEER

Sinds het begin van de crisis in 2008 spreken we voortdurend over de noodzaak van herstel van het vertrouwen. We praten over een nieuwe dienstbare financiële sector. We beloven de klant centraal te stellen. Maar wie goed kijkt, ziet dat het financiële spel nog steeds wordt gespeeld volgens oude regels en dat er binnen de sector nog steeds dezelfde taal wordt gesproken. Ja, er is sprake van een rem op de bonussen van bestuurders, maar die werden al snel gecompenseerd met een hoger basissalaris. Ja, de klant krijgt meer inzicht in de kosten van advies, maar dat leidt er alleen maar toe dat veel klanten liever geen advies krijgen en een product afnemen zonder al te veel uitleg. De vrijgevige banken zijn opeens wel erg terughoudend geworden en ze hebben hun rentemarges flink opgevoerd. Klanten zijn van schrik voorzichtiger geworden, maar hopen toch nog stiekem op een wonderbaarlijke geldvermenigvuldiging.

Veel in- en externe aanpassingen sinds de laatste financiële crisis zijn van het niveau camouflage, pleisters plakken en het aanleggen van noodverbanden. Ze leiden niet tot een wezenlijk andere benadering van financiële dienstverlening. Zo'n

ingrijpende cultuurverandering is ook moeilijk te realiseren met nog steeds dezelfde mensen, dezelfde beloning, dezelfde gebouwen, dezelfde systemen, dezelfde producten, dezelfde klanten, dezelfde opleiders en dezelfde taal. Een nieuwe taal, een nieuwe kijk op financiële dienstverlening is juist nu nodig om tot wezenlijke veranderingen in de sector te komen. De actuele vraag is niet hoe we de oude structuren en spelregels overeind kunnen houden, maar hoe we een nieuwe, toekomstbestendige financiële sector kunnen inrichten. Zonder een gedeelde visie blijven we het oude almaar oplappen. Vanuit een gedeelde visie kunnen we iets nieuws ontwikkelen.

LEVENSVOORWAARDE

Kritische burgers, die het helemaal gehad hebben met de financiële sector, verwachten soms hun heil van nieuwe betaalmiddelen, zoals de *bitcoin*. Maar daar zit het echte probleem niet. Het echte probleem is de manier waarop we tegen geld aankijken. Ooit was geld het briefje van de smid, die beloofde aan de toonder van dat briefje het hem toevertrouwde goud direct weer terug te zullen geven. In het guldentijdperk stond deze belofte nog op de bankbiljetten van DNB. Op de eurobil-



HANS LUDO VAN MIERLO: "GELD BRENGT DE MODERNE MAATSCHAPPIJ TOT LEVEN"

kaar betalen, met een lening een financieel dal overbruggen of dromen verwezenlijken, ons tijdelijk overschot sparen tegen een vergoeding, ons verzekeren tegen risico's, beleggen in interessante initiatieven en bedrijven. Deze financiële producten brachten welvaart en welzijn dichterbij voor iedereen. Alleen met een dienstbaar financieel stelsel kunnen wij deze verworvenheden ook voor de toekomst voor iedereen behouden.

Bloed en geld hebben op zichzelf geen enkele betekenis. Bloed en geld krijgen pas hun betekenis in het systeem waarin ze hun vitale rol hebben: bloed in het lichaam, geld in de maatschappij. Bloed moet stromen, geld moet rollen. Met het toekennen van geld aan bepaalde doelen, aan bepaalde regio's en bepaalde functies kun je belangrijke processen en ontwikkelingen sturen. Dat geldt op persoonlijk niveau, op niveau van een gezin en ook op nationaal en internationaal niveau. Het eervolle werk van financiële dienstverleners is dat zij voortdurend bezig zijn de geldstroom zo te verzorgen dat ze bijdragen aan financiële gezondheid op alle niveaus.

MASSAMARKT

De maatschappelijke betekenis van financiële dienstverlening laat zich maar moeilijk overschatten. Onze vroegere financiële dienstverleners hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van welvaart en welzijn en aan de emancipatie van beroepsgroepen en regio's. Sinds iedereen – ergens rond de jaren zeventig van de vorige eeuw – een bankrekening heeft en daarmee is toegelaten tot de wereld van het geld, hebben onze financiële instellingen de omvang aangenomen die nodig is om de massamarkt te kunnen bedienen. De daarbij passende investeringen in ICT vroegen om een grotere schaal van de bedrijven.

In hun ijver om vooral de aandeelhouders te plezieren ontptopten de van oorsprong terughoudende financiële dienstverleners zich als actieve verkopers van financiële producten. Het heeft de deur open gezet voor te royale kredieten, risicovolle beleggingsproducten, een explosie van het aantal aflossingsvrije hypotheeken, *fancy* producten als winstverdriedubbelars, het rondstrooien van rentederivaten en oververzekering. Het bedienen van klant en de maatschappij werd steeds meer ondergeschikt aan verdienen.

jetten is die belofte inmiddels verdwenen. Geld heeft geen binding meer met goud als onderliggende waarde. Geld wordt nu gevormd door bits en bytes in de computers van de banken. Geld bestaat alleen zolang wij die elektronische pulsjes in de computers van de banken vertrouwen. Waarom zouden we ons vertrouwen stellen in dat onzichtbare en verzonnen geld diep weg in de computergeheugens van de banken? Daar is maar één verklaring voor: het is voor iedereen van ons van eminent belang dat we dat vertrouwen hebben en houden. Zonder dat vertrouwen hebben we namelijk helemaal niks. Ons geloof in het geld en de banken is voor ons een levensvoorwaarde.

BLOEDSOMLOOP

De geldstroom in de wereld is vergelijkbaar met de bloedsomloop in het menselijk lichaam. Ze zijn beide van vitaal belang. De essentiële en niet te onderschatten bijdrage van de financiële sector is de verzorging van de bloedsomloop van de maatschappij. Dat is een eervolle en zeer verantwoordelijke taak. Mede dankzij ons gedegen financiële stelsel hebben wij de afgelopen eeuwen ons huidige niveau van welvaart en welzijn kunnen bereiken. Dankzij de financiële sector kunnen we el-

VAMPIER

Niemand komt ook maar op het idee een vampier aan te stellen als medewerker of directeur van de bloedbank. Om dezelfde reden moeten we de financiële sector ook niet overlaten aan geldbeluste lieden. Wie het belang van bloed kent, zoals artsen en verpleegsters, houdt een gezonde distantie tot bloed. Het werken met bloed vraagt per definitie om een grote mate van hygiëne. Wie de betekenis van geld kent, houdt ook houdt een gezonde distantie tot geld. Het omgaan met geld vraagt om een hoge mate van *financiële hygiëne*. Daarin ligt ook de maatschappelijke verklaring voor de gematigde salarissen voor ministers en politici in een democratie. De belangen en bedragen waar zij over gaan, mogen juist niet in verhouding staan tot de bedragen en belangen waar zij over gaan. Juist die passende afstand maakt een goede en geloofwaardige afweging mogelijk. Wie snel rijk wil worden, kan beter niet bij een bank gaan werken, maar iets uitvinden, zelf standig ondernemer worden of een lot kopen in de loterij.

VOLKSKAPITALISME

De wereld van het geld is al lang niet meer het exclusieve domein van geprivilegieerden die samen de spelregels van het financiële systeem kennen en elkaar zo nodig tot de orde roepen. We leven inmiddels in een volkscapitalisme, waarin iedere burger en ieder huishouden is aangesloten op de geldstroom. Financiële dienstverlening is daarmee per definitie een nutsfunctie geworden. Dat geldt niet alleen voor de particulierenmarkt, maar ook voor de zakelijke markt. Er bestaan geen gescheiden geldstromen voor publieksbanken, voor zakenbanken, voor pensioenfondsen, voor verzekeraars, voor beleggingsinstellingen. We hebben vandaag te maken met één ononderbroken mondiale geldstroom.

Iedereen die de geldstroom op enige manier frustreert of infecteert, veroorzaakt grote risico's voor individuele klanten en voor de maatschappij als geheel. Een kleine verwonding in het menselijk lichaam – een splinter in je vinger, een ingegroeide teennagel – kan lokaal uitzweren of zelfs uitgroeien tot een fatale ziekte. Een kleine hapering in de geldstroom kan soms lokaal opgelost worden, maar kan ook uitgroeien tot een internationale financiële crisis. Iedere toetreders tot de financiële sector moet zich hiervan bewust zijn.

FINANCIËLE HYGIËNE

Financiële hygiëne is de opdracht voor iedereen op elk niveau in de financiële sector. Die basisregel van de financiële sector moet niet alleen bekend zijn bij iedere medewerker, maar ook bij iedereen die zich door het stelsel gediend weet: de klant. Als patiënten anders aankijken tegen hygiëne dan hun medische verzorgers, krijgt ziekte gemakkelijk vrij spel. Als afnemers van financiële diensten financiële wonderen verwachten van hun dienstverleners, is de kiel voor een persoonlijke of bredere financiële crisis al snel gelegd. Over één ding

moet iedereen het daarom eens zijn: de belangrijkste rol van de financiële sector is *dienen*. Pas na het dienen komt het verdienen. Dat moet ook de boodschap zijn aan iedereen die in de financiële sector wil gaan werken.

Als het inkomen van een arts bepaald wordt door de hoeveelheid pillen die hij voorschrijft, gaat het niet lang goed met onze volksgezondheid. Als het inkomen van financiële dienstverleners bepaald wordt door de hoeveelheid producten die zij aan de man brengen, loopt het ook niet goed af, hebben we inmiddels gemerkt. De vraag is of de sector dat laatste ook wil inzien. Veel financiële dienstverleners geloven nog steeds dat deze crisis werd veroorzaakt door een spook dat vanuit Amerika kwam overwaaien. Iets met ondeugdelijke hypotheek of zoiets. Ze gaan daarmee volkomen voorbij aan de kern van het probleem: de manier waarop we naar financiële dienstverlening kijken en aan de daaruit voortvloeiende miljoenen inadequate beleggingsverzekeringen, ondeugdelijke beleggingsadviezen en aan de royale leningen die veel huishoudens en bedrijven in de problemen hebben gebracht. Artsen moeten hun patiënten tegen hoge bloeddruk beschermen en hen zeker geen onnodige bloedtransfusies geven. Wat te denken dan van bankiers, die al te gretig zelf geld scheppen en onoverzichtelijke financiële avonturen aangaan? Ze zijn een gevaar voor de financiële gezondheid! Daar past geen bonus bij, maar ontslag op staande voet.

KANNIBALISME

Op de site van pensioenfonds ABP las ik enige tijd geleden dat het fonds het tot zijn taak rekent maximale winst te behalen op de ingelegde premies. In de kern is de intentie goed: het ABP wil door de ingelegde premies te beleggen voldoende geld voor mijn toekomstig pensioen bijeen brengen. Maar het is de vraag of het pensioenfonds daarbij ook echt moet gaan voor winstmaximalisatie. Winstmaximalisatie is een vorm van financieel kannibalisme. De jacht op de hoogste winst leidt tot kortetermijndenken, verwaarlozing van grotere belangen en veel andere nadelige bijeffecten. Pensioenfondsen moeten inderdaad goed beleggen, maar ze kunnen daar maar beter ook andere overwegingen bij betrekken als ecologische duurzaamheid, maatschappelijke relevantie van de investeringen en de langetermijneffecten.

Het zijn zeker niet alleen hebzuchtige rijken die de drijvende kracht vormen achter de jacht op winstmaximalisatie. Het zijn in meerderheid zelfs modale burgers. Als deelnemers aan pensioenfondsen voelen ze zich prima bij een maximale opbrengst van de beleggingen en zo laag mogelijke premies. Het is dan ook zeker niet de natuurlijke neiging van de deelnemers in pensioenfondsen om winstmaximalisatie door hun pensioenfonds af te keuren. Ook al kunnen ze het zich misschien niet voorstellen, de kantoorbediende in Leusden en de stewardess uit Hoofddorp staan via hun pensioenfondsen en



Hans Ludo van Mierlo

Hans Ludo van Mierlo is bestuursadviseur en publicist. Hij werkte onder meer bij NMB Bank, ING Groep, Rabobank Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken. Hij is de geestelijk vader van de bankierseed. Hij schreef diverse essays en twee boeken over financiële dienstverlening: *Gepast en ongepast geld* en *Bankiers zweren bij geld*.

hun bank mee aan de basis van de grote financiële ontsporingen in Amsterdam, Londen en New York. Zo nabij is die mondiale financieel bloedsomloop voor iedereen. Ook onwetend kun je vanuit Leusden en Hoofddorp financiële ziekte helpen verspreiden. Financiële hygiëne gaat dan ook niet alleen over veilige financiële dienstverlening, maar ook over goede financiële voorlichting en afdoende preventieve maatregelen.

MORELE CRISIS

De sector kan er niet onder uit: de jongste financiële crisis is door de financiële sector zelf veroorzaakt. Maar het is niet zo dat onze financiële dienstverleners ergens in een hoekje van de maatschappij een geheim complot smeedden tegen de rest van de maatschappij, die ze vervolgens schuddebuikend van de lach de nota van hun feest hebben laten betalen. De sector handelde in alle openheid, was onderdeel van de maatschappij en particuliere klanten, bedrijven, politici en toezicht-houders gingen mee in dezelfde ontwikkelingen. Ik-gericht en overwegend monetair denken leidden tot de morele crisis, die de dieper liggende oorzaak van de financiële crisis was.

In de laatste decennia van de vorige eeuw is vrijwel de hele wereld steeds meer monetair gaan denken. Geld zat vooraan in bijna ieders belevingswereld. Bestuurders van bedrijven leken zich drukker te maken met het oppompen van hun aandeel dan met hun margarines, gloeilampen en brandstoffen. Tevreden spaarders werden in minder dan tien jaar speculanten. Welke huizenbezitter trok aan de bel om te vragen of er

misschien iets niet goed ging toen de huizenprijzen in vijftien jaar drie keer over de kop gingen? De overheid deed met haar geloof in marktwerking net zo gretig mee aan deze dwaze polonaise.

REËLE ECONOMIE

Het belangrijkste leereffect van de financiële crisis kan niet zijn dat onze financiële dienstverleners nu met hun handen geboid op hun rug hun werk moeten doen binnen strak aangegeven lijntjes. We moeten als totale maatschappij anders naar hun werk gaan kijken.

Klanten en ook financiële dienstverleners zelf hebben de afgelopen decennia veel te veel verwacht van de financiële sector, die – mede dankzij bijzondere producten en dwaze streken – een onevenredig groot deel is gaan uitmaken van de wereldeconomie. De financiële wereld was in zijn hoogtijdagen goed voor bijna 5 procent van het nationaal product. Dat staat in geen verhouding tot de behoefte van de reële economie. De bloedbank moet niet groter willen zijn dan het ziekenhuis vraagt. In zo'n situatie kan de bank weinig anders dan zichzelf oppompen, leeg laten lopen en weer opnieuw oppompen enzovoort. De schade die daarbij ontstaat daalt per saldo niet neer bij de veroorzakers, maar aan de basis van de maatschappij: bij belastingbetalers, gepensioneerden, winkeliers, toekomstige generaties.

PRECAIR SYSTEEM

Onze financiële dienstverleners hebben de afgelopen eeuwen leren omgaan met marktwerking en met de tucht van de klant. Daar overheen dient nu de wijsheid te komen liggen dat de geldstroom in de wereld een precair circulatiesysteem is dat vraagt om een grote mate van financiële hygiëne. Het is misdadig als een arts een patiënt behandelingen laat ondergaan die niet in zijn belang zijn. Het is even verwijtbaar als financiële dienstverleners onzorgvuldig omgaan met de geldstroom en de belangen van hun klanten.

Om tot een gezonde financiële sector te komen, dienen financiële dienstverleners én klanten samen tot deze conclusie komen: banken, verzekeraars, pensioenfondsen en financiële adviseurs zijn er niet om mensen rijk te maken. Ze zijn er om de geldstroom in de wereld te faciliteren. Om dingen mogelijk te maken. Om risico's af helpen te dekken. Om spaargelden een verstandige bestemming te geven. Financiële dienstverleners zijn er niet voor het geld en ook niet voor zichzelf, maar om maatschappelijke en financiële gezondheid te brengen. Ze beïnvloeden en dienen met hun werk niet alleen de individuele klant, maar ook alle andere klanten en de hele maatschappij. Daar is het woord *zorgplicht* voor uitgevonden. Daar is ook de *bankierseed* voor ingevoerd. Iedere financiële dienstverlener en klant die zich bij deze begrippen niet bij thuis voelt, moet dit artikel nog maar eens opnieuw lezen of een andere baan zoeken. ■