

# Uit de gratie door gekte

De financiële wereld bloedt. Door alle klappen is de reputatie van de sector als een treurig baksel in elkaar gezakt. Valt er nog wat te redden? En kun je als financial op een feestje nog wel zeggen wat je doet? DOOR GUIDO CASTAGNA

**H**et Verbond van Verzekeraars doet ieder jaar imago-onderzoek. Dat stemt steeds minder vrolijk. In 2006 kende 53 procent de sector een positief imago toe. Twee jaar later was dat nog maar 34 procent. „Het beeld van de branche als geheel is enorm verslechterd”, zegt Paul Koopman van het verbond. Belangrijkste oorzaken volgens hem: de woekerpolisaffaire en de kredietcrisis.

Niet alleen de verzekeraars, maar vrijwel alle financiële instellingen liepen flinke reputatieschade op (zie illustratie). Wat ooit boegbeelden waren van de samenleving, zijn nu instituten die met de grootst mogelijke argwaan worden bekeken. Dat proces is al ver voor de kredietcrisis in gang gezet, zegt Cees van Riel, professor aan de Rotterdam School of Management. „Het reputatieverval dat aan de gang is, is een wereldwijde trend.”

## Megalomaan

Wat er volgens Van Riel is gebeurd, is dat groeiende banken en verzekeraars zich helemaal zijn gaan richten op aandeelhouders en de top van de maat-

schappij. Jan Modaal werd als kleine vis veel minder interessant. „Met de top communiceren ze prima, maar niet met gewone klanten. Mensen weten daardoor niet goed wat voor financieel product ze kopen. Pas als ze in de feiten duiken, ontdekken ze absurde dingen, bijvoorbeeld dat ze 60 procent rente betalen over een lening.”

„Megalomaan”, noemt van Riel het gedrag dat financiële instellingen gingen vertonen. „Het succes was gigantisch, maar als je onvoorzichtig bent, word je kwetsbaar.” Het vertrouwen dat consumenten hadden in banken en verzekeraars, raakte zoek. Daardoor zijn niet alleen gerenommeerde merknamen als ABN Amro en Citi Bank zwaar beschadigd, ook het imago van medewerkers heeft een flinke knauw opgelopen. Van Riel: „Bij een bankier of verzekeringsadviseur hadden mensen hetzelfde idee als bij de huisarts: hij zal het wel weten. Die vakkundigheid staat nu ter discussie.”

## Alle zeilen bij

Aan de andere kant gelooft Van Riel niet dat werknemers er hun biezen om zullen pakken, of dat afgestudeerden de financiële wereld er om zullen midden. Koopman is het met hem eens.

„Je werkt natuurlijk liever voor een bedrijf waar de duimen voor de lucht in gaan, maar je kan heel goed uitleggen waarom verzekeraars een nuttige functie hebben. Mensen kunnen er risico's door nemen, zoals autorijden of een bedrijf starten, die ze anders niet kunnen nemen.”

Volgens Koopman zet zijn branche alle zeilen bij om de reputatie weer op te vijzelen. „Dat is ook bittere noodzaak, want vertrouwen is in wezen de belangrijkste grondstof van het verzekeringsbedrijf. Juist daarom ben ik er optimistisch over, al zal het een proces van jaren zijn. Vertrouwen komt immers te voet en vertrekt te paard, om maar even een cliché te gebruiken.” De verzekeraars willen de mooie praatjes vervuilen voor mooie producten en de problemen die er nog liggen zo snel mogelijk oplossen.

Er zal veel voor nodig zijn om het vertrouwen te herstellen, denkt ook Van Riel. „Als je het hebt over the good, the bad and the ugly, dan zitten veel bedrijven nu in die laatste categorie. Willen ze er weer bovenop komen, dan moeten ze kwalitatief goede producten gaan leveren en beter in de spiegel gaan kijken in plaats van te denken 'what do I care about a general customer'.”



## Kans is groot dat je naar het buitenland mag

Anna Schouten (26), trainee bij Fortis Bank Nederland. „Vlak na mijn studie Commerciële Economie heb ik getwijfeld of ik toch niet moest solliciteren op een baan als starter. Gelukkig besepte ik al vrij snel dat een traineeship meer mogelijkheden biedt. Nu krijg ik de kans om in vijftien maanden op vijf verschillende afdelingen te werken. Daardoor leer ik het bedrijf niet alleen beter kennen, maar vergroot ik ook mijn netwerk. Sowieso ligt er binnen Fortis Bank Nederland veel focus op netwerken. Voor trainees worden er speciale evenementen georganiseerd, met interessante sprekers zoals bijvoorbeeld Gerrit Zalm.

Ik heb totaal geen spijt van mijn keuze. Integendeel, ik kan het iedereen aanraden. Als trainee heb je mogelijkheden om een opdracht in het buitenland te doen. Ik ben bijvoorbeeld net terug uit New York. In drie maanden tijd mocht ik een nieuw kantoor meehelpen opbouwen. Ik had het er enorm naar mijn zin. Een van de leuke dingen aan werken in het buitenland is dat je meestal terecht komt bij een kleiner kantoor. Daardoor krijg je meer verantwoordelijkheden. Uiteraard had ik het niet erg gevonden om langer in New York te blijven. Maar aan de andere kant kijk ik er naar uit om te beginnen

met mijn voorlaatste project in Rotterdam. Ik weet nog niet op welke afdeling ik uiteindelijk het liefst zou willen werken. Tot nu toe vind ik alles even leuk. Of ik mijn studententijd wel eens mis? Nee, eigenlijk nooit. Hier heb ik het gevoel met iets nuttigs bezig te zijn.” (L.V.)



## Bankwereld moet opener

Valt er nog eer te behalen aan een baan in de financiële wereld? „Ik kan me voorstellen dat als je bij de DSB Bank werkte of op een afdeling zit waar het mis is gegaan, dat je daar liever niet voor uit komt”, zegt een jonge beleggingsadviseur bij een grote Nederlandse bank. „Waar ik zit was altijd weinig aan de hand. De buitenwereld ziet dat alleen niet. Daarom ben ik vaak bezig om uit te leggen hoe het zit. Dat kost veel energie. Maar als ik mijn verhaal vertel, maakt dat me wel trots omdat ik merk dat ik er sterker uitkom. Reputatie, daar gaat het voor mij niet om. Ik vind het belangrijk dat de bankwereld transparanter wordt. Voor de crisis waren alle banken boeven. Je kunt het vertrouwen van mensen alleen terugwinnen door openheid te geven.” (G.G.)

## Financial District

Ook weten welke carrièremogelijkheden er zijn in de Financiële Branche? Kom dan naar het Financial District tijdens het Careerevent.

