

Goed doen blijft moeilijk voor bank

David De Cremer

Afgelopen week liepen de gemoederen in België hoog op omwille van een beslissing die de bank ING genomen had. ING had namelijk besloten om ouderen maximaal € 1000 per week te laten pinnen in plaats van de gebruikelijke € 2500. ING wilde hiermee ouderen beschermen tegen 'fraude en diefstal'.

Op zichzelf een mooi gebaar dat een bank haar klanten wil beschermen, maar de kritiek was niet mals. Tal van ouderenorganisaties lieten luidkeels hun woede horen en vanuit de politieke wereld werd geroepen dat dergelijke beslissingen niet aanvaardbaar waren. ING liet daarop de mededeling rondgaan dat ze afzag van deze beslissing.

ING begreep al deze beroering niet zo. Het betrof hier toch een beslissing die het welzijn van de klant voorop stelt. Deze reactie had men echter kunnen voorspellen. Allereerst signaleert deze beslissing dat ouderen minder vrijheid krijgen en dus aan nog meer regeltjes gebonden worden. Autonomie is echter een hoog goed voor de mens en zeker als men ouder wordt.

Tevens benadrukt deze beslissing dat ouderen een aparte groep binnen de maatschappij vormt. Dergelijke boodschap discrimineert niet enkel, het bezorgt deze groep ook een stigma. Iets wat zeker te vermijden is voor de snelst groeiende groep binnen de westerse maatschappij. Ten slotte had men bij ING moeten bedenken dat elke beslissing die een bank momenteel neemt zonder meer onder het vergrootglas belandt.

De nasleep van de financiële crisis is nog steeds voelbaar en de rol van de banken hierin is uitvoerig

aan bod gekomen. Elke actie van een bank die beperkend werkt zal daarom ook met het nodige wantrouwen bekeken worden. Men vertrouwt de banken en hun onderliggende motieven dus nog steeds niet.

Juist daarom had ING meer aandacht moeten besteden om hun beslissing op een oprechte manier te communiceren. Acties worden als oprecht beschouwd als de ondernemende partij zelf kosten maakt om een verandering door te voeren. Op die manier toon je aan dat je zelf achter je beslissing staat. In dit specifieke geval had ING beter een verandering in de eigen structuren kunnen doorvoeren.

Men had bijvoorbeeld in plaats van de weeklimiet, die in België gebruikelijk is, een daglimiet kunnen invoeren, zoals in Nederland van toepassing is. De voordelen daarvan zijn duidelijk. Op deze manier kan er een lagere limiet per dag gebruikt worden, waardoor er ook minder hoge bedragen kunnen worden gestolen. Tevens blijven ouderen hun waardigheid en autonomie behouden. Ten slotte worden de veranderingskosten dan niet enkel door de klant gedragen.

Vooraf dit laatste punt is een belangrijk signaal in het proces van het promoten van vertrouwen. Natuurlijk zal de 'homo economicus' dit voorstel afkeuren. Een te dure oplossing. Echter, vertrouwen is iets van menselijke aard en dus per definitie complex. Dat gaat dan ook wat kosten.

David De Cremer is hoogleraar bedrijfsethiek aan Rotterdam School of Management, wetenschappelijk directeur van het Erasmus Centre of Behavioural Ethics, gasthoogleraar aan London Business School en lid van de Jonge Akademie van de KNAW.

