

banking

De 'perfecte' bankier moet tegenwoordig grijs en saai zijn...

Alain Deladrière & Michel Klompmaker

Het jaarlijkse BZB congres was dit keer gewijd aan 'Ethiek in de bemiddeling van de financiële diensten'. Aan het woord in Gent kwamen prominente sprekers als Karel Van Hulle, Etienne de Callatay, David de Cremer en Hein Lannoy.

Voor ongeveer 350 deelnemers aan dit congres, startte Daniel Nicolaes, Voorzitter BZB, dit keer in zijn welkomstwoord met een aantal constatering. "De financiële instellingen zijn niet veilig. De crisis heeft aangetoond dat grotere financiële instellingen en auditors, ja zelfs landen niet meer veilig zijn dus ook de financiële risicoformules niet."

Structuur en bankproducten

Welke aandeelhouders zou men moeten hebben? Welke omvang? Met welk doel? Met hoeveel en welke distributienetwerken? Allemaal basisvragen voor financiële instellingen. Volgens Nicolaes zou 'de perfecte bank klein moeten zijn, lokaal georiënteerd en met een rendement van circa 10 %, waarbij de bankier een grijs en saai persoon is.' Inderdaad, hij verzamelt deposito's en staat kredieten toe, maar neemt geen andere risico's. Maar is dat nog realistisch en/of economisch haalbaar, vraagt Daniel Nicolaes zich af.

Bankpersoneel wordt volgens hem nog steeds beoordeeld op de directe prestaties en niet op lange termijn. "Een grondige herziening van deze criteria is zeker nodig", aldus Nicolaes.

Wat bankproducten betreft, dient men een onderscheid te maken tussen 'verdachte' bankproducten in combinatie met weinig transparante verkoopmethodes. Nicolaes: "Hier zien wij dat klanten de neiging hebben producten te kopen met een hoog rendement, maar waarmee ook een zeker risico is verbonden. De media speelt daarbij ook een

rol met lijstjes van banken die de hoogste rentes aanbieden. Wel dit soort lijstjes publiceren en anderzijds pleiten voor meer ethiek in de banksector..."

Daniel Nicolaes: "Ligt het op de weg van de banken om onderscheid te maken en om te oordelen over wat goed of slecht is? Of is dit veeleer de taak van de politieke wereld? Stof dus om na te denken, maar dat ontslaat de banken niet van hun verplichting te zorgen voor transparantie en veel grijze zones weg te werken."

Nieuwe kijk op de Richtlijn Verzekeringsbemiddeling (IMD II)

Voor Karel Van Hulle, Afdelingshoofd Europese Commissie, verantwoordelijk voor verzekeringen en pensioenen, was de richtlijn "een voorbeeld van minimale harmonisatie, maar bij de implementatie daarvan heeft elke lidstaat heeft zijn 'eigen saus' er over heen gegoten. Het resultaat is dus verre van een geheel. Er zou dringend een harmonisatie moeten komen met de PRIIPs-regelgeving (beleggingsinstrumenten). De herziening van de richtlijn zal leiden tot een verdere professionalisering van de verzekeringsbemiddeling, een efficiëntere toepassing van de regels en meer aandacht voor grensoverschrijdende dienstverlening." Volgens Van Hulle vraagt de verzekeringssector ook gelijklopende informatieverplichtingen voor een iedere die verzekeringen verkoopt, rekeninghoudende met kenmerken van de verschillende distributiekanaalen.

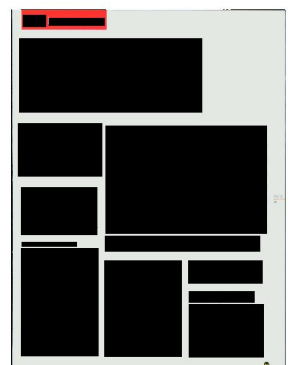
"De sector stelt de 'business card' solution voor, een soort visitekaartje, waarbij de aanbieder van verzekeringen aangeeft wie hij is, voor wie hij werkt en hoe de beloning zal gebeuren. Ook zal de richtlijn een definitie inhouden van wat advies precies inhoudt. En die zal sterk geïnspireerd worden door MiFID" benadrukt Van Hulle.

"De richtlijn zal aandacht schenken aan de verzekerings-PRIIPs. Zij vallen onder de richtlijn verzekeringsbemiddeling en de controle van de verzekeringstoezichthouders. De vernieuwde richtlijn zal het advies nog verder professionaliseren, en dat is goed nieuws." De Europees Commissaris Karel Van Hulle verwacht dat de vernieuwde richtlijn in 2014 of 2015 in werking zal treden.

Van de ene crisis naar de andere...

"Een kans zoals deze om te hervormen krijgen we niet gauw meer," betoogde Etienne de Callatay, Chief Economist van Bank Degroof.

"We moeten onze angst overmeesteren en gebruiken om het beste ervan maken. Er zijn ook positieve signalen. De overschotten op de vastgoedmarkten dalen, net als de schuldratio's van de Amerikaanse gezinnen en het aantal wanbetalingen van kredieten aldaar. We zien ook veel hervormingen: in de financiële sector, de Monetaire Unie en in de lidstaten zelf. Niet alleen Griekenland, Ierland en Portugal trachten de groei te



stimuleren en de tekorten te verminderen. Dat is ook het geval in andere EU-landen." En hij vervolgt: "Om het begrotingsprobleem op te lossen moet men de groei stimuleren, de toename van de primaire uitgaven beperken en de belastbare basis verruimen of zelfs de aanslagvoet verhogen. Laten we realistisch zijn: besparingen schaden de groei op korte termijn (minder koopkracht, sociale onrust, angst om uitdagingen te vermelden die besparingen rechtvaardigen), maar ze zijn wel gerechtvaardigd, want op termijn zal de pensioenleeftijd verder verhoogd moeten worden, de administratieve lasten zullen minder moeten worden en de groei moet gestimuleerd worden."

"De sanering en het herstel van concurrentievermogen zal een daling van de welvaart veroorzaken met de belastingen omhoog, overheidsuitgaven omlaag, lonen omlaag, eenvoudiger en minder beschermende reglementering. We moeten ook de monetaire unie hervormen met meer toezicht op de lidstaten, de financiële sector tot rust brengen, de 'pompiers' (het stabiliteitsfonds en de ECB) meer macht geven en het begrip solidariteit opnieuw definiëren. Sommigen vinden het dom om een machtig wapen als de Europese Centrale Bank niet in te zetten om de druk te verminderen. Ik vind het onverstandiger om te rekenen op de wijsheid van politici. Als er geen druk is, gebeurt er niets. Zoals Jean Monnet het al zei: "De mensen aanvaarden slechts een verandering als het echt noodzakelijk is, en ze zien alleen maar de noodzaak ervan in in geval van crisis." En hij besluit met: "Van de 'angst overwinnen' naar de 'angst gebruiken' is een risicovolle strategie".

De irrationaliteit achter ethisch handelen

David de Cremer was de vierde spreker van deze studiedag. Hoogleraar gedrags- en bedrijfsethiek aan de Rotterdam School of Management en de London Business School. "Het bedrijfsleven heeft de mond vol van ethiek. Onethisch gedrag kan trouwens imagoverlies veroorzaken en risico op rechtzaken. Maar kunnen de financiële markten wel ethisch zijn? Als het ethiek betreft zijn wij net kuddedieren. Op rationeel gebied weten we vaak wat goed is en wat niet goed is, maar onze emoties, onze opvoeding en onze cultuur maken dat we anders kunnen handelen." En hij licht dat als volgt toe: "We filteren informatie weg en creëren de illusie van objectiviteit, zeker als we onder druk staan. Vooringenomen als we zijn over

onze kwaliteit om de goede beslissingen te nemen, zien we vaak het morele dilemma niet meer. We liegen tegen onszelf en dan kan alles mislopen. We creëren strategieën die onze morele verantwoordelijkheid wegnemen. En omdat we kuddedieren zijn, past iedereen zich gemakkelijk aan. En als er geld bij komt kijken, dan neemt het egocentrisme en individualistisch denken alleen nog maar toe." Om te besluiten met: "Onze gedragscodes verhogen niet altijd het ethisch bewustzijn. Een perfect rationeel model om ethische beslissingen te nemen bestaat niet, omdat we irrationele wezens zijn. Maar uiteindelijk, blijven we toch verantwoordelijk tegenover onze klanten."

Belangenconflicten: een trend?

De laatste spreker van de dag was Hein Lannoy. Hij is adjunct-directeur FSMA, met als specialiteit toezicht op gedragsregels. Hein sprak over belangenconflicten en de moeilijkheid om te oordelen of er al dan niet sprake is van belangenconflicten. Hij noemde enkele voorbeelden:

Een bankagent die een bonus krijgt of een voordeel in natura bij het realiseren van de verkoopdoelstelling bij uitgifte van notes van de bank.

Een bankagent / verzekeringsmakelaar die een klant producten aanbeveelt, die hem de hoogste commissie oplevert.

Een bankagent die extra financiële vergoeding ontvangt, wanneer hij erin slaagt de AUM op jaarbasis met 10 % te verhogen.

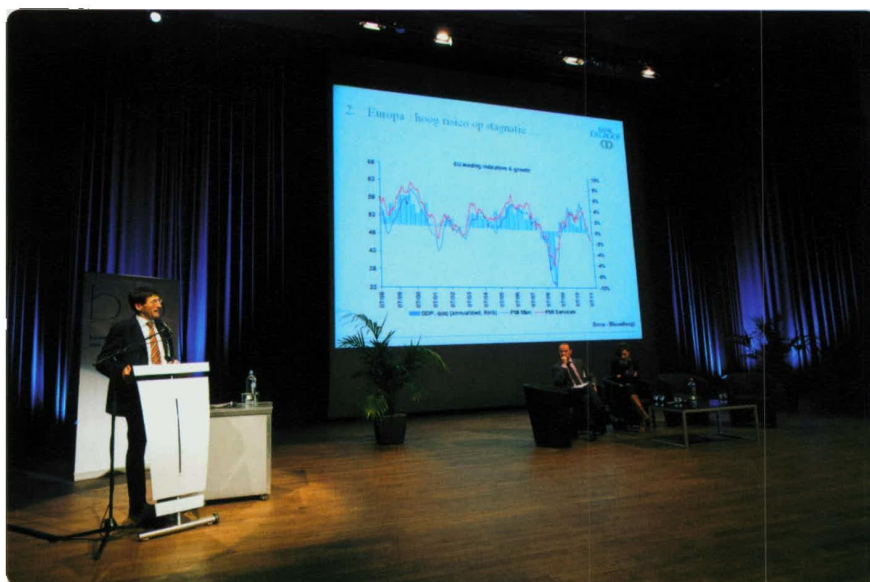
Een bankagent die bonuspunten ontvangt bij de verkoop van een krediet aan klant A tegen hogere rente, waarbij hij deze punten kan gebruiken om kortingen toe te kennen aan klant B.

Een bank organiseert een spaarmaand, waarbij de omzetcijfers van de verschillende agentschappen met betrekking tot de huisfondsen onderling worden vergeleken en waarbij een ranking tussen de agentschappen wordt opgesteld en deze wordt aan alle betrokken agentschappen meegedeeld.

Lannoy: "Belangenconflicten zijn inherent aan de financiële sector. MiFID verbiedt de exploitatie van belangenconflicten ten nadele van cliënten in relatie tot de bestaande markt. De opdracht van de bemiddelaar bestaat erin om alle 'redelijke' stappen ('passende stappen' onder MiFID II) te doen, dit wil zeggen identificeren, voorkomen of elimineren, zoniet, beheer en informeren en onthoudt indien er een werkelijk materieel nadeel is voor de klant.

Ook speelt compliance een belangrijke rol bij de benadering van belangenconflicten. De nadruk komt te leggen op een compliance cultuur om belangenconflicten te 'beheren' via een interne code, de promotie van interne bedrijfswaarden, een klokkenluiderregeling, interne controle en toezicht op het gebied van compliance. De onafhankelijkheid van kritische (transactie) schakels moet bevorderd worden. Chinese of ethische muren (fysisch en / of virtueel) moeten informatiestromen beperken. Specialisatie en functiescheiding, scheiding van toezicht en rapportering en een financieel gezond 'incentive' beleid, zoals vergoeding die parallel loopt met klanttevredenheid, zouden strak geïmplementeerd moeten worden. Last but not least moet de klant geïnformeerd worden over de algemene aard en / of bronnen van belangenconflicten voor de transactie." ●

Een perfect rationeel model om ethische beslissingen te nemen bestaat niet, omdat we irrationele wezens zijn. De verzekeringssector vraagt ook om gelijklopende informatieverplichtingen voor een ieder die verzekeringen verkoopt, rekeninghoudende met kenmerken van de verschillende distributiekanaalen.



Etienne de Callatay: "Als er geen druk is, gebeurt er niks. Zoals Jean Monnet het al zei: 'De mensen aanvaarden alleen maar een verandering als het noodzakelijk is en ze zien dat alleen in geval van crisis.'"



Daniel Nicolaes: "De crisis heeft getoond dat grotere financiële instellingen, grotere auditors en zelfs landen en financiële risicoformules niet meer veilig zijn."



Karel Van Hulle: "De herziening van de richtlijn zal leiden tot een verdere professionalisering van de verzekeringsbemiddeling, een efficiëntere toepassing van de regels et meer aandacht voor grensoverschrijdende dienstverlening."



David de Cremer: "Uiteindelijk blijven we toch verantwoordelijk ten opzichte van onze klanten."



Hein Lanny: "MiFID verbiedt de exploitatie van belangenconflicten."