

'Hoe zou een bankbediende ethisch kunnen werken?'

DOOR EWALD PIRONET

18 maart 2009

Axel Miller, de ex-topman van Dexia, is de enige bankier die openlijk toegeeft dat ook de bankiers schuld hebben aan de bankencrisis: 'De klant vertrouwt zijn bankier, maar de economische waarheid is dat de bankier de grootste winstmarge nastreeft. En dat wordt verzwegen.'

In interviews en getuigenissen die bankiers de jongste weken en maanden aflegden over de bankencrisis, slaan ze zelden of nooit mea culpa. Ze wijten de bankencrisis vooral aan 'pech', 'speculatie van beleggers' of zelfs aan 'de wijziging van boekhoudkundige regels'. Met geen woord reppen ze over de manier waarop de voorbije jaren gebankierd werd, en zo mogelijk nog minder hebben ze het over de verantwoordelijkheid die ze zelf dragen in de bankencrisis. Er is één voorname uitzondering: Axel Miller, de ex-topman van Dexia. 'De banken moeten eens over een aantal problemen nadenken', bezweert hij.

Miller was van begin 2006 tot oktober 2008 de topman van Dexia. Hij moest in volle bankencrisis opstappen toen de Franse president Nicolas Sarkozy zijn hoofd eiste in ruil voor de Franse kapitaalinjectie in Dexia. Daarna gaf hij ook als een van de eerste topbankiers zijn bonus op, zij het onder Franse druk. Miller zat recent een workshop voor, georganiseerd door Transparency International Belgium. Het thema was 'banken en ethiek'. Voor een select gezelschap van managers uit de banksector, vertegenwoordigers van de federatie van de financiële sector en academici, nam hij geen blad voor de mond: 'De financiële sector en de producten zijn vaak complex. De bankier weet er alles van, de klant minder, en dat betekent dat de klant een groot vertrouwen moet hebben in zijn bankier. Maar die relatie is in zekere zin gebaseerd op een fundamenteel misverstand. Want houdt de bankier in zijn advies van de klant wel de belangen van de klant voor ogen? Of streeft hij maximale winst na?' Miller wil er geen twijfel over laten bestaan: 'De economische waarheid is dat de bankier de grootste winstmarge nastreeft. En dat wordt verzwegen. Net zoals het voor de klant onduidelijk is waar de winsten worden gemaakt.'

Eigenlijk verschilt bankieren op dat vlak dus niet zo erg van een andere economische activiteit. Miller geeft enkele voorbeelden: 'Een bakker zal altijd proberen u zijn mooiste banketgebak te verkopen in plaats van een gewoon stokbrood. Men zal proberen om u een telefoon met de nieuwste snuffjes aan de hand te doen, in plaats van het basismodel. Hetzelfde gebeurt in een bank: een bankier zal vooral die producten proberen te verkopen waaraan hij het meest verdient.'

Miller wijst erop dat de belangen van de bankier en die van de klant 'altijd en op verschillende niveaus met elkaar in conflict komen'. En hij geeft enkele voorbeelden van zulke conflicts of interests, tegenstrijdige belangen tussen de klant en de bankier. 'De bankklant is gebaat bij transparantie, bij de grootst mogelijke openheid, maar voor de bankier speelt enige ondoorzichtigheid dan weer in zijn voordeel. De bank heeft er voordeel bij dat ze meer producten verkoopt, ook al kan daardoor de schuldgraad van

de klant stijgen. Een bankier zal proberen om het aantal geldafhalingen niet te hoog te laten oplopen, maar dat staat dan weer haaks op de wens van de klant die voortdurend geld op zak wil hebben.'

Miller vindt er geen doekjes om: 'De bankier gaat altijd op zoek naar het beste rendement op eigen vermogen. Dat rendement moet in elk geval beter zijn dan dat van zijn concurrenten. Want een goed rendement leidt tot een goede financiële gezondheid, en daardoor worden klanten aangetrokken: de klanten krijgen zin om met zo'n goede bankier te werken. De bank is dus in de eerste plaats een commercieel bedrijf dat maximale winst nastreeft. Een gevolg is dat een bank in de verleiding komt om risico's te nemen, dat ze bijvoorbeeld gaat investeren in meer risicovolle producten met hoger rendement of gebruik maken van hefboommechanismen. Maar excessen in de banksector houden, meer dan in andere sectoren, een groot gevaar in: ze kunnen het algemeen belang schaden. Want een bank is de beheerder van het spaargeld, en de spaarders willen dat geld natuurlijk ooit terug. Bovendien moeten de banken ervoor zorgen dat de economie draait, via het verlenen van kredieten, dus daar zijn ze een levensbelangrijke schakel.'

Grijs is ideaal

Dat brengt ons bij de huidige bankencrisis, die in de VS begon door hypotheekleningen te verstrekken aan mensen zonder veel inkomen, zonder vaste job en met maar weinig activa. Vervolgens werden die hypotheekleningen verknipt en herverpakt tot nieuwe financiële producten, die dan verkocht werden over de hele wereld. En niet alleen banken kochten zulke nieuwe financiële producten, ook pensioenfondsen, hefboomfondsen, verzekeraars, kortom: iedereen die cash had, was een mogelijke koper van zo'n nieuw financieel product, waarbij een mooi rendement voorgespiegeld werd.

Enige jaren liep dat allemaal lekker, tot bleek dat de oorspronkelijke bezitters van de hypotheeklening niet in staat waren om aan hun aflossingen te voldoen. Het gevolg was dat de herverpakte financiële producten vaak nauwelijks nog iets waard waren. Het werden rommelkredieten, en ze zadelden de financiële instellingen met grote verliezen op. Het vertrouwen van de spaarders in de banken verdween, het vertrouwen tussen de banken onderling ook, en de banken begonnen moeilijker krediet te verstrekken. De bankencrisis werd een financieel-economische crisis.

'Natuurlijk zou het onaanvaardbaar zijn dat banken het geld van hun klanten niet zouden terugbetalen of ophouden met het verstrekken van kredieten als brandstof voor de economie', zegt Miller. 'Om te voorkomen dat de ene bank na de andere over de kop zou gaan met het wegebben van het vertrouwen, hebben de overheden staatssteun verleend aan banken. En vanuit het oogpunt dat een banksector er ook is voor het algemeen belang, moet er gewerkt worden aan de markt, regelgeving, toezicht, informatieverstrekking en bescherming op maat van de consument.'

Miller is ervan overtuigd: 'In een ideale wereld is de perfecte bank klein. Ze is lokaal tot regionaal actief. Haar rendement op eigen vermogen schommelt rond maximaal 10 procent. En de bankier is een grijze en saaie persoon: hij zamelt spaargeld in en staat kredieten toe, maar neemt geen andere risico's die een weerslag op het eigen

vermogen kunnen hebben.' We weten ondertussen dat de wereld vandaag níét ideaal is.

Vier pijlers versterken

Maar wat moet er nu gebeuren in de bankwereld, om te voorkomen dat opnieuw dezelfde fouten gemaakt worden? 'Wereldwijd werd 40 tot 45 procent van de door de rommelkredieten veroorzaakte verliezen opgetekend buiten de banksector: bij hefboomfondsen, pensioenfondsen, verzekeringen, ziekenfondsen enzovoort. Wellicht zou het goed zijn dat ook die activiteiten onder verscherpte regelgeving vallen', begint Miller. 'We moeten voorkomen dat de banken buitensporige concurrentie ondervinden van spelers die alleen maar oog hebben voor de korte termijn, en die dus meer risico's zullen nemen om schitterende resultaten te kunnen boeken. Want anders is het voor de banken moeilijk, zometertijd onmogelijk, om gedisciplineerd te zijn en dat ook op lange termijn te blijven. Met alle gevolgen van dien.'

Miller vindt het essentieel dat de vier elementen waarop het banksysteem berust onafhankelijk zijn: de klant, de regelgever, de controleautoriteit en natuurlijk de bank. Hij heeft duidelijk ideeën over wat er met die vier pijlers van het banksysteem moet gebeuren, om nieuwe crisissen zoveel mogelijk te vermijden.

Om te beginnen de klant: 'Die moet degelijke uitleg krijgen over belangenconflicten tussen klant en bankier, maar ook gewoon over de manier waarop bijvoorbeeld een spaarboekje werkt. Misschien moeten enkele verouderde vakken op school vervangen worden door verplichte vakken over financiële zaken, want vroeg of laat zullen alle leerlingen die kennis nodig hebben', suggereert Miller.

Over de huidige regelgeving voor de banken is Miller tevreden: 'De basisregels die in België gelden, zijn doeltreffend en over het algemeen wordt ook rekening gehouden met de regels die de klanten moeten beschermen. Het is trouwens niet altijd wenselijk dat er strengere regels komen', stipt hij aan. 'Zo bestaat er een regel dat er een vragenlijst moet worden ingevuld om het klantenprofiel te bepalen, om bijvoorbeeld te weten welk gezond risico hij kan lopen bij een investering of belegging. In theorie moet dat door de klant ingevuld worden, maar in de praktijk gebeurt dat door zijn bankier. En nog veel belangrijker: die lijst schiet haar doel voorbij omdat de belegger op die manier minder aansprakelijk wordt. Het is een voorbeeld van strengere regel die in de praktijk veeleer contraproductief werkt.'

Millers oordeel over het toezicht op de banken is hard: 'Dat moet anders en beter. Er bestaan te veel producten die vaak gebaseerd zijn op formules die voor de gewone sterveling - zowel de klanten als de commerciële bankmedewerkers - niet te begrijpen zijn. Sommige, heel gevaarlijke, zeer risicovolle producten bleven onopgemerkt. Mag men wel aannemen dat de toezichthouder op de banken ook het beste geplaatst is om de door de banken verkochte producten te controleren met het oog op de verdediging van de consumentenbelangen?' vraagt de ex-Dexiatopman zich hardop af.

Maar de banken gaan in zijn ogen zeker niet vrijuit, en ook voor hen is er dus werk aan de winkel. Miller is niet alleen bijzonder scherp over de producten die de banken

aanbieden, maar ook over wat hij noemt 'de soms dubieuze en weinig transparante methodes die gebruikt worden bij voor de verkoop van die bankproducten.'

Hij geeft wat voorbeelden: 'Een samenvatting van vier paragrafen op een commerciële fiche zal de klant zin geven om het product te kopen, maar een technische beschrijving van vijftig pagina's zal hen waarschijnlijk ontmoedigen. Banken verkopen de meeste aandeelgerelateerde producten in tijden dat de beursmarkten het goed doen, en de meeste obligaties als de rentetarieven laag staan. Het is in de bankwereld ook de mode om producten van derden aan te prijzen, en dan presenteert met dat als een soort waarborg voor de neutraliteit van de bank, als een manier om belangenconflicten te voorkomen. Maar houdt men er ook rekening mee dat de informatie die de banken geven over die producten onvermijdelijk minder uitvoerig is dan die over de huisproducten? En houdt men er ook rekening mee dat de klant niet altijd beseft dat hij tegenover de oorspronkelijke uitgever van die producten een risico als tegenpartij loopt? Dat als bijvoorbeeld die uitgever in de problemen komt, ook die investering in de problemen kan komen, zonder dat de eigen bank daar veel aan kan doen?'

Miller stelt de bankwereld nog pregnantere vragen: 'Hoe kan een commerciële bankbediende ethisch werken als van hogerhand van hem wordt verwacht dat hij een groot aantal complexe producten verkoopt en zijn bonus daarvan afhangt? Stel dat er 500 producten bestaan waarmee hij niet vertrouwd is, hoe kan hij dan correct zijn klanten inlichten en een dienst-na-verkoop aanbieden?'

Voor Miller staat het als een paal boven water: 'Het bankpersoneel wordt nu te veel op zijn onmiddellijke prestaties beoordeeld. Een grondige herziening van de interne criteria voor prestatiebeoordeling is nodig. De banken moeten zich daarover allemaal eens bezinnen.'

Transparency International Belgium houdt geregeld bijeenkomsten over ondernemen en ethiek. Op 1 april 2009 is er een conferentie over 'Kan transparantie de banken redden?' georganiseerd door Luc Van Liedekerke, professor bedrijfsethiek aan de K.U.Leuven. Deze conferentie is voor iedereen toegankelijk. Alle informatie vindt u op www.transparencybelgium.be