

Banken moeten terug naar basis

2008: Het jaar waarin de financiële sector het vertrouwen verloor

Rien Meijer

Je zult er maar even een jaartje tussenuit zijn geweest - laten we zeggen een sabbatical in het Verre Oosten - en het nieuws daarbij volledig genegeerd hebben. Sta je bij thuiskomst tóch even raar te kijken als je de krant openslaat. Wat zich aan het begin van 2008 nog liet aanzien als een weliswaar omvangrijk maar toch vooral ook geïsoleerd probleem in de financiële sector, raakte half september in een ongekende stroomversnelling door het grootste faillissement ooit, dat van de Amerikaanse zakenbank Lehman Brothers. Weer enkele maanden en een zogenoemd bankendominó later is er geen enkele zakenbank meer over en beraden de overgebleven financiële instellingen zich op de toekomst. Voornaamste vraag: hoe winnen we het vertrouwen van zowel klant als belegger terug?*

Beide groepen kregen het dit jaar behoorlijk voor de kiezen. Klanten kwamen tot de onthutsende ontdekking dat het helemaal niet zo vanzelfsprekend is dat bij 'de bank' gestald spaargeld altijd weer terugkomt. In Engeland leidde dat inzicht vorig jaar al tot lange rijen voor de deuren van hypotheekbank Northern Rock - taferelen die toch eigenlijk niet meer van deze tijd zijn. Dachten we. Dat we in Nederland dit jaar geen rijen voor bankfilialen zagen, was evenwel alleen te danken aan het feit dat Icesave - dat met een rentetarieff van 5,25% in korte tijd zo'n 1,6 miljard aan spaargeld wist aan te trekken - een internetbank was. Toen de geruchten over de enorme problemen van het financiële stelsel in IJsland en daarmee Icesave-moeder Landsbanki begin oktober steeds sterker werden, was het voor de meeste klanten al te laat om hun geld nog in veiligheid te brengen.

En bij het Belgisch-Nederlandse Fortis vormden zich nog net geen rijen voor de deur, maar plunderden klanten niettemin zó massaal hun rekeningen, dat de overheden tot twee keer toe moesten ingrijpen om te voorkomen dat de tot voor kort zo trotse bankverzekeraar failliet zou gaan. "Als Fortis ons íets heeft geleerd", zegt Pieter Wind,

directeur beleggingsstrategie bij ING, “dan is het wel hoe snel het vertrouwen verdwenen kan zijn.”

Niet voor niets stelde topman John Varley van de Britse bank Barclays onlangs dat “de banken hun excuses moeten aanbieden voor wat er verkeerd is gegaan. We hebben een bancaire sector waar de consument vertrouwen in heeft, maar in sommige gevallen heeft dat vertrouwen schade opgelopen”, aldus Varley. Roger Peverelli, mede-auteur van het verbluffend goed getimede boek ‘The future of finance’, gaat een stapje verder. “In de perceptie van klanten hebben banken dit jaar misser op misser begaan.” Hij constateert dat de term ‘betrouwbaar’ - door de crisis en veel te complexe producten die zelfs bankiers niet meer doorzagen - een ‘geperverteerd begrip’ is geworden. “Na een jaar als dit, waarin op z’n minst de indruk is gewekt dat financiële instellingen toch niet zo betrouwbaar zijn als ze allemaal hebben geroepen, kun je daar niet meer mee aankomen.”

Eén van de dingen waarin klanten volgens Peverelli heel erg teleurgesteld zijn, is het gebrek aan communicatie door hun banken. “Zo ongeveer iedere consument heeft zich in de maanden dat de crisis op een hoogtepunt was afgevraagd ‘waarom er weer geen brief van mijn bank bij de post zat, met een goede uitleg over het effect van de kredietcrisis op mijn persoonlijke situatie’.” Peverelli, in het dagelijks leven partner bij VODW Marketing in Leusden, wijst op Fortis-klanten. “Die hebben gewoon geen post gekregen. Dat is toch wel heel vreemd.”

En toen de bestuursvoorzitter van Fortis Bank Nederland zijn klanten na de eerste reddingsoperatie door de staat eenmaal een brief schreef, was deze bij ontvangst alweer achterhaald door de tweede reddingsactie waarbij Fortis volledig in staatshanden kwam.

Met Fortis is meteen ook het ‘zwarte schaap’ binnen het Nederlandse banklandschap genoemd. Als bank in ons land van oudsher een bescheiden speler, maar met de veelbesproken overname van ABN Amro in 2007 plotseling een factor van belang. Maar het is precies die overname die ongenadig de vinger op de zere plek legde bij het Belgisch-Nederlandse concern, dat eenvoudigweg veel te veel risico’s heeft genomen. En niet alleen met de - achteraf ook door Fortis zelf als te duur bestempelde - overname van ABN Amro. Want waar er dit jaar ook ellende opdook, van de Amerikaanse subprime -hypotheek tot de megafraude door Bernard Madoff, Fortis zat qua blootstelling steevast op de eerste rij. Falend risicomanagement? Een gevolg van de stevige ambities die de inmiddels vertrokken bestuursvoorzitter Jean-Paul Votron naar buiten bracht?

“Feit is dat bij bedrijven waar de kwartaalcijfers regeren, de druk om elk kwartaal weer te presteren veel groter is”, aldus Peverelli. “En de hele bonuscultuur in de sector was erg toegespitst op korte-termijn waarde-ontwikkeling.”

Ook wat dat betreft gaf Fortis dit jaar het voorbeeld hoe het niet moet. Terwijl het aandeel in 2007 al tot de grootste verliezers hoorde en vanaf eind januari opnieuw in een vrije val raakt, wordt enkele maanden later bekend dat Votron vanwege zijn bijzondere verdiensten een bonus van 2,5 miljoen krijgt - veel meer dan statutair is toegestaan. Sterker: uit een van de vele reconstructies van het Fortis-drama blijkt onlangs dat Votron zelf om die bonus gevraagd heeft en anders zou opstappen. Overigens maakte de raad van bestuur van Fortis Bank Nederland vorige week bekend - ‘gezien de marktomstandigheden en de overname door de staat’ - af te zien van een variabele beloning en iedere vorm van bonus over 2008.

Volgens Peverelli is de grootste uitdaging voor de komende periode dat financiële dienstverleners - nu 'betrouwbaarheid' dus is weggefallen – terug moeten naar hun oorspronkelijke rol, en dat is in alles ook denken vanuit het belang van de klant. Want met name op dat vlak – van hun maatschappelijke rol - heeft de financiële sector het laten afweten, vindt ook Wind. “Het bankwezen heeft jarenlang een enorme groei doorgemaakt, vooral door allerlei productinnovaties waarvan we lange tijd de negatieve kanten niet zagen.” Hij doelt met name op producten die zich buiten de omgeving van de beurzen en het blikveld van de toezichthouders hebben ontwikkeld tot markten van een reusachtige omvang. De credit default swap - waarmee (grote) beleggers zich indekten tegen faillissementen van bedrijven - de collateralized debt obligation (CDO; verhandelbare pakketjes leningen) ... “Ze voorzagen blijkbaar in een grote behoefte”, stelt Wind, die ook nog even wijst op de rol van de kredietbeoordelaars, die de vaak zeer ondoorzichtige producten gretig van het vertrouwenwekkende labeltje triple A voorzagen. Volgens de ING'er zullen financiële instellingen een stuk voorzichtiger moeten zijn met dergelijke innovaties. Tegelijkertijd zouden beleggers wat hem betreft niet meer in zee moeten gaan met producten die níet op de beurs verhandeld worden. Maar dan nog, Madoff bewees op de valreep van het jaar dat zelfs onder de ogen van de tot voor kort gevreesde Amerikaanse beurstoezichthouder SEC \$50 miljard in rook kan opgaan. “Het ultieme drama”, noemt Wind de megafraude in de VS, die het gerommel van handelaar Jérôme Kerviel bij de Franse bank Société Générale eerder dit jaar tot kinderspel maakt. Dat Madoff de kersverse staatsbank Fortis wellicht 1 miljard kost, kwam al niet meer als een verrassing. Maar dat bij het Spaanse Santander, die juist pochte met zijn geringe subprime-schade, klanten voor ruim 2 miljard het schip ingaan, bewijst volgens Peverelli dat er grenzen zijn aan wat je kunt

doen. “De Madoffs van deze wereld zullen altijd wel een gaatje blijven vinden. Je kunt het toezicht het beste laten inrichten door experts uit de bedrijfstak zelf.” Hij verwijst naar een Franse bankier die onlangs zei dat je alleen met boeven andere boeven vangt. Het afgelopen jaar heeft alvast ruim voldoende kandidaten opgeleverd.