

Banken en vertrouwen.

Het vertrouwen in de financiële wereld en met name in bancaire instellingen is door de financiële crisis enorm geslonken. Na een jarenlange periode van vrijmoedige kredietverstrekkingen (hypotheken, persoonlijke leningen, credit cards, overname financieringsconstructies etc.), gestimuleerd door een lage rentepolitiek, kwam er plots een einde aan deze frivole financieringswijzen door de teloorgang van Lehman Brothers, Bear Stearns, Northern Rock. Met name het faillissement van Lehman Brothers veplaatste de financiële markten in een 'shell shock' toestand. Ook andere instituten vielen om, waarbij weer anderen (Duitse, Ierse, Nederlandse, UK etc.) op het nippertje (voorlopig) konden worden gered. Slechts door massaal ingrijpen van overheden en overige steunmaatregelen kon worden voorkomen dat het wereldwijde financiële systeem in de herfst van 2008 implodeerde.

Sluipende recessie.

Inmiddels zijn door overheden miljarden Euro's en USD uitgegeven om banken te stabiliseren en economiën te stimuleren. Al deze stimuleringsmaatregelen hebben evenwel de ergste economische teruggang sinds de recessie van de dertiger jaren van de vorige eeuw nauwelijks kunnen voorkomen. BNP's van industrielanden zijn nimmer tevoren 'overnight' zo dramtisch gekrompen als in 2009. Op de financiële crisis in 2008 volgde een economische crisis in 2009, waarna in 2010 ternauwernood kon worden vermeden dat in 2010 tevens op brede schaal een sociale crisis uitbrak. Ook in 2011 zijn er een reeks van bedreigingen; hoe wordt omgegaan met landen als Griekenland, Ierland en Portugal en hoe wordt de huidige Euro crisis 'gemanaged'?

Welke prijs moet worden betaald?

TV beelden van protesterende massa's in Griekenland, Italië, Spanje, Portugal en Ierland. De bankencrisis, die slechts tot staan kon worden gebracht door zeer fors overheidsingrijpen, is 3 jaren na Bear Stearns, Lehman Brothers inmiddels tot een financiële crisis van soevereine staten geworden. De enorme schulden, die sommige staten hebben moeten aangaan om hun bankensector voor een implosie te redden, hebben deze staten tot deze stappen gedwongen. Genoemde staten zijn nauwelijks (insolvent?) meer in staat zich te herfinancieren, waardoor enigen inmiddels een beroep hebben moeten doen op het hiervoor speciaal gecreëerde ECB garantiefonds. Dit fonds moet staten helpen tegen redelijke condities leningen te kunnen opnemen en de Euro te ondersteunen. Het verlies van vertrouwen door burgers, de markt, in de financiële sector en in soevereine staten is echter evident. Het schuldenprobleem van de banken (particuliere sector) is afgewenteld op soevereine staten (publieke sector = belastingbetaler). De mogelijke korte termijn gevolgen (hogere belastingen, overheidsbesparingen, inflatie) en middel-lange termijn gevolgen (hyper inflatie) zijn slechts moeilijk kwantificeerbaar.

Vertrouwensverlies.

Als schuldigen aan de recessie worden met name de banken genoemd. Het vertrouwen in financiële instellingen is enorm geslonken. 'Zo zeker als een bank' is een uitspraak, die in het Nederlandse taalgebruik in eigenlijke zin de komende jaren niet veel meer zal worden gebruikt. Het massieve verlies aan vertrouwen van cliënten in financiële instellingen en tussen deze instellingen onderling, leidt tot versterking van de negatieve economische spiraal waarin economiën zich nog steeds bevinden.

Door overheidssteun aan banken, nieuwe regelgeving, boni-afspraken, voorstellen tot opsplitsing van (te) grote financiële instellingen etc. wordt getracht het verlies aan vertrouwen terug te winnen.

Herstel van vertrouwen.

Echter, het terugwinnen van vertrouwen gaat niet van vandaag op morgen. Zo snel dit vertrouwen verdween, zo lang zal het duren voordat financiële instellingen dit benodigde vertrouwen hebben terugverdiend. Dit proces van terugverdienen kan worden versneld doordat banken gaan waarmaken hetgeen ze ook beloven. Dit is een van de voorwaarden en elementen waaraan banken moeten voldoen om het vertrouwen terug te winnen. Andere voorwaarden zijn competentie, stabiliteit, integriteit en goede bedoelingen. Onderscheidende elementen zijn naast transparantie ook reputatie en normen en waarden. Al deze voorwaarden en elementen worden met name door de contactpersonen bij de instellingen gepersonificeerd. In het proces van herstel van vertrouwen is het derhalve van enorm belang de mens (als cliënt en medewerker) centraal te stellen.

Greed is good?

De conclusie moet zijn dat een veelvoud van zaken, zoals die in de bancaire wereld tot gemeen goed zijn verworven, ook anders en beter kan. Echter, vrees ik dat bij een voorzichtig (voorlopig) herstel van de crisis, een terugval naar 'oude' gewoonten als comfortabel zal worden gezien. Als bankier ben ik er echter van overtuigd dat 'business as usual' tot het verleden behoort. De tijden dat 'greed is good' als norm geaccepteerd wordt, zijn definitief voorbij.

Het door dit handelen onstane verlies aan vertrouwen zal banken nog lang blijven achtervolgen. Dagelijks zouden banken opnieuw in het opbouwen van nieuwe en het onderhouden van bestaande relaties moeten investeren in plaats van zich slechts met zichzelf bezig te houden (overigens is dit laatste ook dringend noodzakelijk). Daarbij moet het wederzijdse vertrouwen tussen cliënt en bankier voorop staan en zou als hoogste goed in financiële organisaties moeten worden gezien. Die partijen, die zichzelf dwingen ook kritisch naar zichzelf, elkaar, en de wereld om hun heen te kijken, gaan in de toekomst het verschil maken en zullen zich succesvol nieuw kunnen positioneren. Immers, gebleken is dat in het puur en alleen vertrouwen op informatie, die bankiers op computerschermen in de vorm van cijfers bereikt, een groot gevaar schuilt. Een natuurlijke reflectie moet daarom ten alle tijde van iedere Bankier collega worden verwacht.

Menselijke maat.

Als mede oorzaak van de financiële crisis wordt wel aangevoerd dat de afstand tussen cliënt en beslisser in het afgelopen decennium steeds groter is geworden. Bij vele banken is het verlies aan menselijke maat onder andere waarneembaar doordat cliënten meer en meer gedwongen werden om met o.a. call-centers en account-managers te communiceren. Deze zijn niet de beslissers, terwijl juist vertrouwen de basis is waar cliënt en bankier zich vinden. Bankieren is in hoge mate mensenwerk en vraagt om een menselijke benadering. Om deze redenen zullen organisaties, waarbij de cliënt direct contact heeft met de (eind)beslisser, zijn bankier en eventueel partner en/of mede-aandeelhouder, het verschil in de toekomst gaan maken. Een bank, die aan de zijde van haar cliënt staat en niet aan de zijde van een van haar productleveranciers. De uitdaging: samen met cliënt Wealth Management opnieuw definiëren!

April 2011 - Zürich, Switzerland - Ronald Holtkamp