

## DE HERONTDEKKING VAN DE UNIVERSAL BANK

>“Submitter-4 stated to Trader-5: “setting a high 1 months again today-I need it!” to which Trader-5 responded: “yes please mate, I need a higher 1 month Libor too”. Within approximately 20 minutes, Submitter-4 contacted Trader-B and stated: “morning skipper....will be setting an obscenely high 1 month today. Trader-B responded: “ oh dear, my poor customers, he he he”<

Toen deze uitspraak op mijn scherm voorbij flitste, was ik net begonnen aan de tekst van mijn lezing. Ik had de eervolle uitnodiging geaccepteerd met in mijn achterhoofd, dat de financiële wereld 5 jaar ramspoed achter zich had gelaten en op de weg terug was. Was het maar, ik kon opnieuw beginnen.

U snapt het, ‘Submitter-4’ werkte bij de Rabobank en werkte mee aan het manipuleren van één van de belangrijkste benchmarks in de financiële wereld. Libor en haar zusje Euribor worden gebruikt voor de prijsvorming van opties, futures, leningen van bedrijven, uw hypotheek en uw spaarrente. Het kon eigenlijk niet erger. Niet alleen opnieuw een schandaal, maar erger, de onkreukbare Rabo, de bank die ongeschonden uit de crisis was gekomen, de bank met onbevlekt blazoen, juist die bank had meegewerkt aan onethisch gedrag en het ergste was, ze wisten het al lang.

Luistert u mee naar de volgende uitspraak:

*“yes definite manipulation... always is tough to be honest mate, I always used to ask if anyone needed a favour and vise versa. . . . a little **unethical** but always helps to have friends in the market.”*

Vorige week was in de 2<sup>e</sup> Kamer het debat over de Libor-affaire en de discussie ging eigenlijk over schuld en boete. Banken en bankiers zaten opnieuw in het beklaagdenbankje. Ik kan het de mensen en de media niet kwalijk nemen. We hebben onze klanten alle redenen gegeven om boos te worden. De lijst lijkt eindeloos. De Vereniging Eigen Huis klaagt over te hoge hypotheekrentes, de Stichting Restschuld vindt dat banken veel te hoge hypotheekrentes heeft verstrekt in relatie tot het inkomen, banken hebben aan het MKB rentederivaten verkocht zonder dat alle risico's goed werden uitgelegd. En het Vestia-schandaal is het één na grootste speculatieve verlies ter wereld met ingrijpende consequenties voor mensen in huurwoningen. En dan hebben wij nog altijd niet het woekerpolissen-probleem weten op te lossen.

Minister van Financiën van Engeland, George Osborne, zei het eerder dit jaar, buitengewoon helder. `de financiële crash was voor velen een bevestiging over wat zij dachten over onze maatschappij: zij die voor eigenbelang gaan, komen er mee weg; en diegene die hard werken en zich houden aan de regels worden

gestraft.”

De financiële sector denkt waarschijnlijk dat het overwaait, “wie geschoren wordt, moet stil zitten” lijkt het devies. Het is een misvatting.

Voor mij was het dieptepunt toen het boegbeeld van de bankensector in Nederland, Boele Staal van de Nederlandse Vereniging van Banken, in een TV-interview op 10 oktober 2010 bij WNL zei dat 'de banken nooit ongezond zijn geweest'. Hoe kun je op dát moment z'n opmerking plaatsen? Dan ben je alle gevoel met de realiteit kwijt.

Wij hebben het vertrouwen van de mensen in banken beschaamd. Ooit hoorden bankiers tot de maatschappelijke elite. Vertrouwen was synoniem voor ons beroep.

Het waait niet over, er is een fundamentele breuk ontstaan tussen de financiële wereld en de maatschappij. Dat eist bezinning op onze rol.

Onlangs is de documentaire "don't shoot the messenger" over de Nederlandse Occupy-beweging in première gegaan. Het was een protest tegen de banken, niet tegen één bank in het bijzonder, maar een protest tegen het bancaire systeem.

Voor een uitzending van '1 vandaag' ben ik de discussie aangegaan met de hoofdrolspeler. Deze man was vooral boos was omdat het tot hem was doorgedrongen dat hij dus niet meer zomaar een bank kan geloven. Dat was een grote schok voor hem.

En niet alleen de consument, ook de ondernemer verliest het vertrouwen in de banken. Vorige week publiceerde het tijdschrift Management Team, bepaald geen tijdschrift dat beticht kan worden van bank-bashing sentimenten, een representatief onderzoek dat ronduit ontluisterende resultaten geeft voor onze sector. De banken krijgen nog maar een 'vijfje' ; dat was vorig jaar nog een dikke zeven. Samenvattende conclusie: "banken zijn klant-onvriendelijke, onbetrouwbare zakenpartners".

Ondertussen was ook de politiek eindelijk wakker geworden. Ik vermoed uit pure angst voor het boze electoraat richtte de politiek haar pijlen bijna exclusief op het beloningsbeleid.

U begrijpt dus dat ik hier niet als een 'Boele Staal met oogkleppen op' het bankwezen ga verdedigen. Daarvoor is echt te veel misgegaan. Maar ik ga wel wat nuances aanbrenge. Ik ben in 1978 bij de AMRO bank gaan werken in een tijd dat banken en het gedrag van banken nog nauwelijks ter discussie stond.

Wat is er in die 30 jaar in het gedrag van banken en bankiers veranderd? Of is de maatschappij nu zo mondig geworden dat zij zich realiseert dat de keizer eigenlijk geen kleren aanheeft en daarvoor verklaringen eist?

Banken zijn private bedrijven en zullen er alles aan doen om de winst te maximaliseren. Daar is niets mis mee, alleen zijn het geen 'gewone' private bedrijven.

In 1985 schreef Geertsema, lid van de Raad van bestuur van ABN, dat bankiers zich van oudsher op beperkte sympathie mogen verheugen. Door de eeuwen heen is er sprake van een haat-liefde verhouding. In [Dante's](#) 'la divina commedia' zaten de bankiers nog in de hel met de geldbuidel voor eeuwig om de nek gesnoerd. Het moet voor de bankiers een hele geruststelling zijn geweest dat zij enige tijd later verplaatst werden naar het vagevuur.

Wij hier in Nederland weten er ook alles van. In 1581 werden bankiers door Calvijn uitgesloten van het Laatste Avondmaal om in 1658 weer op het schild gehesen te worden toen de Republiek zeer verlegen zat om financiering.

Banken hebben een 'privilege' van de maatschappij gekregen, namelijk de mogelijkheid om een geldscheppende instelling te zijn. De mogelijkheid om geld uit het niets creëren en daar via de rente aan te verdienen, houdt tot op de dag van vandaag filosofen en economen in een polemische discussie.

De slechte naam van bankiers door de eeuwen heen kan alleen geen afdoende verklaring zijn voor de crisis waar banken nu in terecht gekomen zijn.

Ik ben van mening dat bancaire toezichthouders en de politiek onvoldoende hebben onderkent dat de twee in essentie met elkaar conflicterende visies op het bestaansrecht van financiële instellingen met elkaar zijn vermengd.

In het neoklassieke gedachtegoed zouden banken niet mogen bestaan. In perfecte markten vinden geldgever en geldnemer elkaar rechtstreeks, op de markt. Daarom worden dit *market-based* systemen genoemd. De banken werkzaam op dit terrein worden ‘investment banks genoemd’ en hun inkomsten bestaan vooral uit fee-inkomen.

Maar banken bestaan al vele eeuwen. De reden is risicotransformatie en looptijdtransformatie. Door het inzetten van de bankbalans kunnen banken kostenvoordelen realiseren, vandaar de naam *bank-based* systemen. Dit soort banken worden commercial/retail banken genoemd en hun inkomsten bestaan voornamelijk uit rente ([via van den Brink](#)).

Het vermengen van de twee functies brengt risico's met zich mee. Niet voor niets was het tot 1999 in de VS, onder de Glass-Steagall Act, verboden beide activiteiten onder één noemer uit te voeren.

In Europa mochten banken beide activiteiten uitvoeren en worden dan ‘universal’ banks genoemd. Maar de kracht van het model was dat er tussen de verschillende onderdelen een impliciete ‘balance of power’ was.

Vanaf 1985 is onder invloed van de liberalisering van de markten, de voortgaande ‘bull-markt’ en de enorme invloed van technologie het belang van investment banking toegenomen.

Met gevolg dat de dominante cultuur van de ‘investment bank’, risico zoekend en gericht op snel financieel succes, in Europa het ‘universal bank’ concept, dat geënt is op het politieke Rijnlandse model, gericht op compromissen en op lange termijn relaties, heeft verdrongen.

Dit maakte het boek van Jeroen Smit over ABN AMRO zo goed: het laat zien wat er gebeurt als die ‘balance of power’ wordt verstoord en de investment bank activiteiten het overwicht krijgen.

Het heeft gezorgd voor een verschuiving van relatiegericht naar transactiegerichtheid, van het handelen met bedrijven en consumenten naar het handelen met elkaar. Van langetermijnbelang naar kortetermijnbelang. Van klantgedrevenheid naar financiële gedrevenheid”.

Het meest in het oog springende voorbeeld hiervan is de securitisatie van hypotheke.

Hoewel securitisatie onmiskenbaar voordelen biedt, doorbrak het de langdurige één-op-één relatie tussen bank en lener en werd deze relatie vervangen door verhandelbare, anonieme producten die werden verhandeld tussen banken onderling en daarmee het domein van de 'investment banks' werden.

De bankbalansen zijn de afgelopen 30 jaar extreem opgeblazen door deze onderlinge krediet verlening van banken. Securitatie is ook de weerslag van een bijna blind geloof in wiskundige modellen. Het heeft ertoe geleid dat de banken dachten met steeds minder eigen vermogen toe te kunnen.

Vlak voor 2008 was een 'leverage' van 30 geen uitzondering waardoor het rendement op eigen vermogen sterk steeg en daarmee de koersen én beloningen.

En omdat banken na de industriële revolutie steeds nauwer vervlochten raakten met de reële economie en een bankfaillissement ernstige consequenties zou hebben, waren banken in staat het risico geruisloos af te wentelen op de publieke sector.



Toezichthouders stonden er bij en keken er naar. Minimaal toezicht was het devies, de markten lossen het op. Het was de kat op het spek binden. Juist omdat dat banken geen gewone bedrijven zijn, staan zij onder scherp toezicht, nou ja, zouden moeten staan.

Het is voor mij nog altijd een grote schok dat de toezichthouders, onze poortwachter, hun plicht hebben verzaakt. De reden? Toezichthouders hadden geen bezwaar tegen grote banken met balansen groter dan het BNP van een land, Nederland overigens voorop. Het verhoogde hun status in de wereld.

Het gevolg van deze 'abstrahering van financiële relaties', zoals Citibank-topbankier Buitter het noemde in de Joop den Uyl lezing in 2008, is dat in de beeldvorming de gedragingen van investment banker de boventoon gingen voeren.

De abstractheid van de financiële markten zorgt er ook voor dat de consequenties van transacties door handelaren niet zichtbaar worden. Denk aan de Libor-zaak. Het bijstellen van soms maar 0,1% had tot gevolg dat er verderop in de keten mogelijk vermogensverschuivingen van honderden miljoenen konden plaatsvinden.

Luyendijks bekende blog in The Guardian gaat helemaal over dit type bankier en ik vermoed en hoop dat Stellinga, lid van de hoofdredactie van NRC, die bankiers de vijand van het volk noemt, ook doelde op de investment banker.

Mijn angst is dat de gewone consument dat onderscheid niet kan maken. Als ik terugdenk aan de heftige discussies in de media eerder dit jaar rondom de persoon van oud CEO van SNS Reaal, de heer Van Keulen, en het ongenoegen vorige week over de fraude van 30 handelaren van RABO, dan ben ik pessimistisch.

De meer publieke functie van de bank, waaronder betalingsverkeer, sparen, goederenfinanciering, kredietverlening aan MKB, raakt op de achtergrond en dus óók de bankier die déze activiteiten uitvoert.

Het was mevrouw Van der Meer Mohr, voor de crisis hoofd Human Resource van ABN AMRO, die het goed verwoordde voor de Commissie de Wit. De zakenbankiers speelden tennis op Centre Court van Wimbledon met als doel het hoge prijzengeld, terwijl de retail-en commercial bankiers tafeltennis speelden. Een mooie Olympische sport, maar het ging vooral om de eer. En dan gaat in de Raad van Bestuur natuurlijk ook onevenredig veel aandacht en in haar kielzog veel bancaire middelen naar dit soort ‘dealmakers’.

Hoe krijgen wij het vertrouwen in banken en bankiers weer terug en kunnen we iets met de begrippen ethiek en integriteit in de financiële wereld?

Normen beschrijven hoe mensen zich gedragen als zij de belangen van anderen behartigen. De belangrijkste elementen zijn *loyaliteit* – in hoeverre stelt iemand zijn eigen belangen boven die van een ander- en *omzichtigheid* – worden de verantwoordelijkheden uitgevoerd met zorg en kunde.

Bovenstaande definitie zou samengevat kunnen worden door het begrip “ken uw klant” en “klant centraal”. In het onderzoek van tijdschrift Management Team was het meest genoemde advies aan banken 'stel de klant centraal'.

Dat lijkt mij een uitstekend idee, maar zo gemakkelijk is het ook weer niet.

Want welke klant bedoelen ze?

De spaarder die een hoge rente wil en geen enkel risico wil lopen óf een MKB bedrijf dat een lage rente wil en geen zekerheid kan geven over haar voortbestaan? Ik zei het al eerder, banken moeten gewoon winst maken, al is het alleen al om het noodzakelijke eigen vermogen te versterken. Maar winst maken moet óf aan de debetzijde óf aan de creditzijde gebeuren. En juist dit laveren tussen twee in principe tegenstrijdige belangen, is de essentie én het grote dilemma van bankiers.

De Bijbel schreef het al in het boek Mattheüs: "Niemand kan twee heren dienen; want of hij zal de ene haten en de anderen liefhebben, of hij zal de ene aanhangen en de anderen verachten; gij kunt niet God dienen en de Mammon".

Maar van bankiers wordt dat wel verwacht. Ik denk dat RABO het familiebedrijf OAD graag had gered, maar welke spaarders zijn bereid op voorhand een deel van hun spaargeld daarvoor in te zetten, dan wel genoeg te nemen met zeer lage rentevergoeding?

Binnen banken, en zeker binnen 'universal banks' speelt niet zelden een belangentegenstelling. De bank is via afdeling A betrokken bij kredietverlening of is aandeelhouder en is via afdeling B betrokken bij advisering. Via de bekende 'Chinese Walls' mag er dan geen vertrouwelijke informatie heen en weer gaan.

Dit levert ethische vragen op, die soms geld kosten. Het bekendste voorbeeld, dat in de openbaarheid is gekomen, is het besluit van de ING topman Jacobs in 1995 om de aandelen DAF, in bezit van dochter Nationale Nederlanden, niet te verkopen, terwijl de afdeling Bijzondere Kredieten wist dat het heel slecht ging met DAF. Het kostte 130 miljoen gulden.

Ik mag hopen dat het 'maatschappelijk statuut' dat Commissie Wijffels voorstelt en, ik citeer, 'waarin banken gezamenlijk aan de maatschappij verklaren wat zij zullen doen om te zorgen dat zij dienstbaar en stabiel zullen zijn' met name op dít dilemma ingaat.

We zullen het begrip "zorgplicht" weer nieuw leven moeten inblazen.

Essentieel is dat we ons moeten realiseren dat er sprake is van een groot verschil in kennis tussen de bank en de klant. Wat voor de bank routinewerk is, kan voor de klant een weinig terugkerende activiteit zijn, waarbij onzekerheid of de juiste beslissing wordt genomen, de klant in een afhankelijke positie plaatst. Niet zelden wordt hierdoor het rationeel denken geblokkeerd.

In het Angelsaksische model wordt dit verschil nu juist gebruikt om er zélf voordeel uit te halen. Het wordt gezien als geoorloofd gedrag. Het gebruik van het begrip 'muppets' voor de 'klanten' van Goldman Sachs was natuurlijk geen incident. Daar zijn klanten professionele tegenpartijen en 'if you can't stand the heat, stay out of the kitchen'. De heer Staal van Vestia vond zichzelf een professional en de banken gingen zich vervolgens ook zo naar hem gedragen, met alle nare consequenties van dien. Maar was dit onoorbaar gedrag van de bankier? Hoever reikt de zorgplicht van de bank?

In het Rijnlandse model is het juist een motief om, wellicht op een enigszins paternalistische manier, de klant te onderwijzen. Met name de coöperatieve banken hebben hier in voorop gelopen. En omdat in het Rijnlandse model kredietverlening en de funding via de balans van de bank loopt en niet via de kapitaalmarkt, zou je verwachten dat het eigenbelang zal zorgen voor klantgericht gedrag.

Maar ik weet het, het is geen *garantie* voor ethisch handelen gebleken. De woekerpolis is daarvan het beste bewijs. Hier speelden onrealistische verwachtingen over beleggingsrendement een rol en echt, dat hadden zowel de verzekeraars als de tussenpersonen moeten onderkennen. Maar het was gemakkelijk. Vergeet niet dat een slecht financieel product soms tientallen jaren zichtbaar is. Dat is een groot verschil met een product uit de reële economie waarbij mankementen snel zichtbaar zijn.

We moeten dus méér doen.

En dan komen we op het delicate onderwerp van regelgeving versus een moreel kompas.

De financiële wereld is één van de meest gereguleerde bedrijfstakken, net als de medische wereld en terech. Het regelboek is essentieel, zeker in hiërarchische organisaties als banken. Het geeft houvast bij twijfel in controversiële kwesties. Het antwoord van de politiek op de huidige crisis is méér regelgeving, op elk gebied: meer eigen vermogen, minder risico's, productbeoordeling, dossiers-controle, en vooral beloningsregels. Op deze wijze is er absolute duidelijkheid over de reikwijdte van de dienstverlening, zowel bij de klant als bij de bank.

Jaap Winter, onder andere voorzitter Vrije Universiteit en hoogleraar Corporate Governance, zegt dat regulering niet helpt om de moraal en ethiek te verbeteren. Hij kiest voor 'principle-based' regelgeving. Ik snap het, het is ook zeer verleidelijk, want 'rule-based' toezicht bevordert 'afvink-gedrag' en het onderdrukt innovatief gedrag.

Haldane, directeur van de Bank of England, zegt het als volgt: "modern finance is complex, perhaps too complex. Regulation of modern finance is complex, almost certainly too complex. That configuration spells trouble. As you do not fight fire with fire, you do not fight complexity with complexity ([via Canoy](#)).

Principle-based toezicht eist meer professionaliteit, maar belangrijker, de naleving is lastiger te controleren. En dan zijn we bij het "morele kompas".

Dat klinkt wellicht een beetje soft.

Een voorbeeld werkt het beste. Bij Alex Beleggersbank moeten klanten zelf bij een aankoop in de VS hun debetstand in dollars aanvullen. Stond allemaal glashelder in de overeenkomst en de klanten werden gewaarschuwd. Maar we wisten allemaal bij Alex dat klanten dat niet gingen doen en dat het ons geld ging opleveren.

Dán is een moreel kompas nodig en dat komt in beeld als de bank weer dichter bij de klant komt te staan. Denk maar eens aan banken als Triodos of de Zweedse Handelsbanken. Daar geldt de 'kerktorenregel'. De bank doet alleen zaken met klanten die vanaf de kerktoren te zien zijn. Als directeur van Alex ging ik minimaal twee keer per week het land in om met klanten te praten, óók met ontevreden klanten en ik werd niet afgeschermd door PR afdelingen.

Ik hoor mijn mede-bankiers al roepen. Ja, die kleine banken, die kunnen dat, maar als je groter wordt, dan is dat lastig. Even los van het feit dat grootte eigenlijk geen criterium zou moeten zijn, is Handelsbanken min of meer vergelijkbaar met ABN AMRO.

Hoe dwingen we dat morele kompas af? Bij Alex zeiden we dat 'het in je genen moet zitten'. Dat is wellicht een beetje teveel gevraagd.



Ik ben daarom een grote fan van de Duitse Berenberg Bank. Waarom? Omdat deze niet zo kleine bank sinds haar oprichting in 1590 slechts 38 CEO's heeft gehad en nog altijd 30% in handen is van de familie Berenberg. De bank is niet geraakt door de kredietcrisis. Maar wat mij vooral boeit is dat de directie hoofdelijk aansprakelijk is. Now we're talking!

Nicolas Taleb, u weet wel, de man die het begrip 'zwarte zwaan' introduceerde in zijn boek *Fooled by Randomness*, heeft recent een nieuw boek gepubliceerd. Het heet *'Antifragile'*. Het is geen toegankelijk boek, maar het hoofdstuk over *'skin in the game'* is opmerkelijk helder.

Skin in the game betekent dat je persoonlijk verantwoordelijk bent voor je daden, dus zoals de bazen van de Berenberg Bank en in 'the good old days', de partnerships op Wall Street. Ik ben vóór! Ik weet zeker dat als je huis op het spel staat, je het wel uit je hoofd laat om met 98% geleend geld te werken of onverantwoorde kredieten te verstrekken!

Wat mij betreft mogen bankiers die hier hun handtekening onder zetten, een forse bonus krijgen.

Natuurlijk, de mensen die wij *bankemployees* noemen, kunnen niet met hun vermogen garant staan. Daar hoort dan ook een geheel andere systematiek van variabele beloning bij. Ik zou voor die medewerkers graag een 'morele

skin in the game' zien.

Het *zou* de bankierseed kunnen zijn maar ik geloof er niet in. Maar als het dan toch moet, dan graag éérs door de top van de bank en graag in het openbaar. Want ik heb nog geen eed gezien van de top van ABN AMRO, ING of RABO. Zolang een CEO van een bank mij vreemd aankijkt als ik vraag of ik aanwezig mag zijn als hij de eed uitspreekt, dan weet ik voldoende. Het is niet meer dan een 'moetje'.

En dreigen met het tuchtrecht noem ik gewoon chantage. Want welke bankmedewerker durft "nee" te verkopen tegen een klant als een product echt niet geschikt is voor de klant, als er wel nog steeds verkooptargets worden opgesteld en je je baan wilt behouden?

Zolang we in Nederland een 'klokkenluidersregeling' missen zoals die geldt in de VS, dan moeten we zeer terughoudend zijn met tuchtrecht.

Regelmatig wordt de vergelijking getrokken met de medische beroepsgroep. Maar bij medici is de eed het sluitstuk van een lang traject, waarbij gedurende de hele studie veel aandacht is voor ethische vraagstukken. De bankierseed komt uit de lucht vallen. In economische opleidingen of op het werk wordt nauwelijks aandacht gegeven aan ethische dilemma's.

In hiërarchische organisaties als banken moeten de topmensen het voorbeeld geven en de consequenties trekken.

George Möller, de vroegere baas van de Amsterdamse Effectenbeurs en Robeco, schreef een persoonlijk boek over ethiek in de financiële wereld, getiteld 'waarde(n)loos'. Möller pleit voor een nieuwe functie bij de banken, de 'manager ethiek' en dat is niet de compliance-afdeling. Die moeten het rule-book opstellen en zorgen voor de naleving. Dit gaat over de principes.

En over een voorbeeldfunctie gesproken. Möller kreeg een forse vertrekpremie van Euronext, maar beloofde die deels terug te betalen als hij een vergelijkbare functie zou vinden. Dat werd Robeco en hij betaalde terug ([bron](#)).

Die 'manager ethiek' mag van mij ook de 'chief customer officer' zijn, een functie die natuurlijk al lang binnen elke raad van bestuur van een bank of verzekeraar geïnstitutionaliseerd had moeten zijn. Binnen Alex was dát mijn rol: ik was de klant en speelde de klant en maakte aan medewerkers duidelijk wat klanten zouden vinden van bepaalde maatregelen en of zij de spelregels en producten van Alex begrepen.

Banken zouden er een eer in moeten stellen om hun ethische principes op een begrijpelijke wijze te delen met de maatschappij. Dus niet weggewerkt in het jaarverslag of in het sociale jaarverslag. Dat lezen medewerkers en klanten niet. Maar wel graag op een duidelijke plaats op de home-page. En stuur ze mee bij de openingsformulieren als iemand klant wil worden. Wie durft? Vooralsnog alleen de doelgroepbanken ASN en Triodos, niets voor niets banken die nog groeien en een positieve pers hebben.

Ik kom tot een afronding.

Als vertrouwen in financiële instellingen weer moet terugkeren, dan draait het om integriteit. Klanten moeten er op kunnen vertrouwen dat de bank niet haar eigen belangen voorop stelt, maar die van de klant.

Dat moet beginnen met wat bescheidener gedrag én met communiceren met de klanten. De topmannen moeten zichtbaar worden en dan niet alleen praten over 'hoe moeilijk de banken het hebben met regelgeving' of nieuwe producten, maar over hun zienswijze op de rol van de bank binnen de maatschappij.

Het blijft kwakkelen. Rabo reageerde zuinig op Libor-schandaal, Aegon weet het woekerpolis-probleem maar niet op te lossen, deze week weigerde Allianz in contact te treden met haar klanten en prompt was RADAR weer in beeld. En Rabo staat toe dat Robeco miljoenen-bonussen betaald aan management.

Maar er zijn bankiers en bankiers.

De investment banker is op geen enkele manier te vergelijken met de commercial/retail bankier. De conclusie na 5 jaar Lehman moet luiden dat de invloed van de investment banker onevenredig groot is geweest en de beeldvorming zeer heeft vertroebeld.

De juridische scheiding van zakenbanken en consumentenbanken was achteraf gezien nog niet zo slecht. Recente wetgeving in de VS en UK lijkt hier weer op aan te sturen. En ook in Europa lijkt de echte universele bank met haar balance of power tussen de verschillende bancaire activiteiten populair te worden. In een recent [interview](#) was de nieuwe topman van ING, de heer Hamers, daar uitermate helder over.

Maar ‘the proof of the pudding is in the eating’.

Eén ding is zeker: de klant is mondiger en zal meer dan ooit de keizer uitlachen als hij geen kleren blijkt te dragen.

Ik dank u voor uw aandacht.