

VERANTWOORDELIJKHEID



Het publiek heeft na de bankencrisis behoefte aan ferm ingrijpen en aantoonbare verbeteringen.

FOTO: HH

Financiële sector, werk zelf aan herstel vertrouwen

Tom Loonen

Steeds vaker is er vraag vanuit de financiële sector om de hoeveelheid wet- en regelgeving te matigen. Wet- en regelgeving creëert kaders en schept duidelijkheid, maar kent ook negatieve bijwerkingen. Zo zal meer regelgeving leiden tot 'luiheid'. Door vergaande juridisering verstarren mensen in de financiële sector en hebben ze de neiging om naar de letter van de regel te handelen. Ze willen niet afwijken van wat anderen doen en het creatieve proces, in dit verband het geven van een goed financieel-economisch onderbouwd advies, wordt gestaakt.

Een andere bijwerking is het 'chilling effect'. Consumenten ervaren toenemende wet- en regelgeving als beschermend, hetgeen kan omslaan in een oneigenlijk gevoel van 'overbescherming'. Dit lokt een reactie uit van de financiële instelling. Uit angst voor aansprakelijkheidsstelling zal de financiële instelling op haar beurt overvoorzichtig worden. De neiging om 'juridisch correct' te adviseren ligt dan op de loer. Een ongewenst effect aangezien een consument behoefte heeft aan een goed onderbouwd financieel-economisch advies. Verantwoordelijkheid nemen vanuit de financiële instelling kan dan essentieel zijn om de belangen van de klant echt centraal te stellen.

Er zijn ook onwenselijke effecten aan de kant van de consument. Zoals het ontstaan van 'moral hazard', een veronderstelling uit de gedragseconomie die nauw is verbonden met het voorgaande punt en ervan uitgaat dat de consument zich beschermd voelt door de grote hoeveelheid en fijnmazigheid van wet- en regelgeving. Daarbij verandert het gedrag van de consument doordat hij de financiële consequenties van zijn handelen niet langer zelf hoeft te dragen, maar kan afwentelen op een derde. Dit is gebaseerd op oneigenlijke aannames. In de praktijk blijkt dat de consument niet zo gemakkelijk het gelijk aan zijn zijde vindt in een civielrechtelijke procedure. Aansprakelijkheid wordt vaak beperkt door een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de consument.

Een laatste argument is dat meer regelgeving kan leiden tot zelfoverschatting. Veel nieuwe verplichtingen zijn informatieverplichtingen. Door deze grote hoeveelheid financiële informatie kan de consument zijn kennis overschatten en menen controle te hebben over de situatie en eigenhandig conclusies te kunnen trekken. Dit wordt in de gedragseconomie ook wel de 'illusion of knowledge' en de 'illusion of control' genoemd. Terwijl grote groepen Nederlanders, zo blijkt uit onderzoek, moeite hebben met rekenkundige vraagstukken zoals percentages of het rente-op-rente-effect.

Klagen over zwaardere regelgeving is niet de oplossing, de sector moet ook laten zien welke maatregelen hij zelf treft

Als meer nieuwe regelgeving ongewenste effecten heeft, wat is dan de oplossing? Het publiek heeft na de bankencrisis behoefte aan ferm ingrijpen en aantoonbare verbeteringen. Hoe wordt het vertrouwen van het publiek in de financiële sector dan wel hersteld? Het nogal holistische Nederlandse woord 'vertrouwen' kent in het Engels twee vertalingen: trust en confidence.

Ofschoon deze begrippen ook door Engelstaligen nogal eens door elkaar worden gebruikt, is er een belangrijk verschil. Trust wordt gebruikt zodra we, uitgaande van een goede uitkomst, bereid zijn ons kwetsbaar op te stellen ten opzichte van een ander. Gedeelde waarden en normen zijn daarbij van belang. Hier is het laatste decennium fors op ingeleverd. Daarnaast is er dus confidence. Dit is het geloof gebaseerd op ervaring of bewijsvoering dat toekomstige gebeurtenissen zullen plaatsvinden zoals verwacht mag worden. Woorden als welwillendheid, integriteit, zorg en eerlijkheid horen bij trust. Bij confidence passen woorden als bewijs, procedures, competentie en contracten. Confidence kent ten opzichte van trust dan ook concrete prestatie-indicatoren. Denk aan de postbode die op vaste dagen post moet bezorgen of een trein die op tijd vertrekt. Consistent en inzichtelijk presteren kan dus confidence opbouwen.

Hier ontstaat het andere deel op het antwoord over te veel wet- en regelgeving. Wil vertrouwen hersteld worden dan zal de financiële sector moeten werken aan confidence. Dit doet hij door te laten zien welke maatregelen hij zelf treft. Zelfregulering die nauw verwant is aan de wet- en regelgeving. Vergaande 'professionalisering' is hier de sleutel. Niet als een marketingslogan, maar een wijze van opereren naar de buitenwereld. Concrete en controleerbare maatregelen die voor de buitenwereld herkenbaar zijn. Denk hierbij aan zelfvervaardigde richtlijnen en 'best practices', zware opleidingseisen, eenduidige certificering en zwaar tuchtrecht. Zo neemt de financiële sector eigenhandig serieuze maatregelen om het nog steeds zwakke vertrouwen te herstellen. Vanzelfsprekend zal de daad ook consequent bij het woord moeten worden gevoegd. Op deze manier laat de financiële sector zien dat alleen klagen over zwaardere regelgeving niet de oplossing is, maar dat hij ook bereid is maatregelen te nemen.

Het is dan de vraag of trust ooit bereikt zal worden. Misschien moeten we dat ook wel niet willen. Om antropoloog Timothy Earle aan te halen: 'high trust produces low perceived risk': 'veel vertrouwen zorgt voor een beleving van laag risico'.

Tom Loonen is directeur Wealth Management Services bij Insinger de Beaufort en hoogleraar 'Effectiviteit van regelgeving' aan de VU Amsterdam.



Reageren?
Mail naar
opinie@fd.nl