

DSI-congres 'Samen werken aan vertrouwen'

Vertrouwen is belangrijkste asset financiële ondernemingen



'Samen werken aan vertrouwen' was het thema van het congres dat het Dutch Securities Institute (DSI) en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) op 29 oktober jl. samen organiseerden. De onderwerpkeuze leek direct geïnspireerd door de implosie van de internationale financiële markten in de voorafgaande maanden. Maar het zat net iets anders. Aanleiding voor het congres in de Amsterdamse Olofskapel, is het feit dat DSI in 2008 10 jaar bestaat en dat de klachtencommissie voor de effectenbranche 25 jaar geleden is opgericht. In dat verband heeft 'vertrouwen' altijd centraal gestaan. Beide

initiatieven zijn genomen door de financiële sector zelf, en zijn bedoeld om de kwaliteit van de diensten te verbeteren door vakkenis, persoonlijke integriteit en goed klacht- en tuchtrecht. De effectenlease affaire en meer recentelijk de zaak rond de woekerpolissen hebben de branche opnieuw van de urgentie doorgedrongen. Vertrouwen is de belangrijkste asset van een bank of verzekeraar.

Rode draad bij diverse inleiders op het congres was de vraag: wat kan de branche op een geloofwaardige wijze zelf doen om kwaliteit en professionaliteit te verbeteren, om nieuwe vormen van toezicht van

**Van Keulen:
"Alstublieft:
overreageer niet!"**

bovenaf op afstand te houden? Menigeen vindt immers dat banken hun recht van spreken hebben verspeeld als het om zelfregulering gaat.

Maar dwars tegen die maatschappelijke trend in durfde SNS Reaal bestuursvoorzitter Sjoerd van Keulen toch een klemmend beroep te doen op de gedragstoezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM): 'Alstublieft: overrea-

geer niet.' De bestaande regels, voorschriften en rapportageverplichtingen noemde hij voor de sector nu al een enorme administratieve last. 'Het resultaat is slechts dat onnozele burgers op procedurefouten worden betrapt, terwijl echt grote boeven nog steeds vrijuit gaan.'

Die AFM was aanwezig in bestuurder Theodor Kockelkoren. Zijn betoog klonk geruststellend: 'Als de markt kan en wil, moet zij de kans krijgen zelf haar zaken op orde te brengen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.' DSI noemde hij een succes en achtte dat tmeer een felicitatie waard



Inleiders aan tafel tijdens paneldiscussie

omdat zelfregulering niet vanzelfsprekend werkt. Hij wees op het falen van Credit Rating Agencies. Tot voor kort fungeerden die als pseudo-toezichhouders die ondermeer complexe producten keurden die banken aanboden in een omgeving van *sophisticated marketplayers*.

Toch zag Kockelkoren pittige uitdagingen voor DSI. 'Financieel adviseurs kunnen gevangen worden van de markt of hun onderneming' zei hij en doelde op omzettargets waarmee bank-employees en intermediairs te maken hebben. 'Dat probleem moet de branche oplossen.' Ook pleitte hij ervoor methoden te bedenken om de kwaliteit van advies meetbaar te maken zodat klanten makkelijker hun adviseur of vermogensbeheerder kunnen kiezen.

Tot slot meende de AFM-bestuurder dat banken wel wat kunnen verbeteren bij het inventariseren van behoeften en risicoprofielen van beleggers.

Over die risicoprofielen overigens plaatste ook Tom Loonen, DSI-research fellow aan het Amsterdam Center for Law & Economics van de Universiteit van Amsterdam, enkele opmerkelijke kanttekeningen.

Uit onderzoek is namelijk gebleken dat dezelfde klant bij

Oosterholt: 'Weg van die omzettargets...'

verschillende banken vaak zeer uiteenlopende portefeuilledieven aangemeten kan krijgen. Loonen noemde die invulling van het Ken-Uw-Cliënt-beginsel niet in het belang van cliënt noch van de beleggingsonderneming en ziet primair een zelfregulerende oplossing. Kees Oosterholt, directeur van de jubilerende organisaties DSI en KiFiD, sloot zich aan bij Loonen, maar reageerde ook op Kockelkorens verlanglijst: 'We moeten weg van die omzettargets. De

oplossing zit in uurtarifiering en passende compliance regelingen. Goed advies kost wat.' Oosterholt uitte zich overigens bescheiden over wat zelfregulering vermag: 'Op institutioneel niveau is het geen optie. Goede wetgeving en toezicht zijn nodig. Zelfregulering werkt, maar onder specifieke voorwaarden.' Toch zag hij nog ambities te over voor DSI: 'Financiële instellingen moeten zich committeren om ervoor te zorgen dat bij contacten met klanten alleen DSI-geregistreerden worden ingezet. Kwaliteit in moderne financiële dienstverlening vereist voor die medewerkers een rugnummer en een gedragscode. Zó werk je aan herstel van vertrouwen.'

Gedurende deze inspirerende middag wist Bas van Werven als

symposiumvoorzitter met de interactieve paneldiscussie me-nigeen te lokken tot prikkelende reacties. De diverse inleiders hebben door middel van de door hen ingebracht stellingen DSI een heldere richtlijn voor de toekomst gegeven. De zaal is bovendien in de gelegenheid gesteld te stemmen en kiest in de stelling "Neem de tijd met het ontwikkelen van nieuwe, definitieve regels. Overhaast niet. Ook niet in deze turbulente tijden waar de vraag naar 'schuldigen' en 'zero tolerance beleid' natuurlijk groot is. Depoliteer de huidige crisis", de winnaar.

Na afloop van het congres werd het boek 'Beleggingsdienstverlening in het MiFID-tijdperk; theorie, praktijk en aanbevelingen' door Tom Loonen, mede-auteur en voorzitter van de leescommissie, uitgereikt aan Theodor Kockelkoren. Voor deze bijzondere publicatie heeft Loonen 31 autoriteiten uit de financiële dienstverlening bijeen gebracht om met spraakmakende artikelen hun visie op de MiFID te geven. Bezoekers van het congres kregen het boek gratis uitgereikt.



Uitreiking boek



Bent u ook geïnteresseerd in de publicatie? Bestel nu via www.nibesv.nl (tabblad vakuitgaven, onder 'nieuwe uitgaven'). ISBN 978-90-5516-258-1 EUR 49,95 (inclusief verzendkosten).