

Integriteit in financiële dienstverlening vereist registratie van professionals

De ervaring leert dat consumenten juist in crisisjaren de dupe worden van het doen en ook van het nalaten van financiële dienstverleners. Sinds het uitbreken van de kredietcrisis is sprake van een nieuwe hausse. Nu komen de lekken in de financiële dienstverlening en de mankementen van producten boven water. Zeker waar het om de ingenieuze, complexe, producten en diensten gaat. Een pregnante vraag in het werken aan herstel van vertrouwen is of consumenten beter zijn te beschermen tegen hun eigen gretigheid en foute financiële dienstverlening. De oorzaak van 'miskopen' is niet het gebrek aan informatie. Deze is te kust en te keur voorhanden in de publiciteitsmedia en op internet. Veel belangrijker is het zichtbaar maken van het gedrag van de financiële professional en de consument.



Onmiskienbaar is de consument verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag. Het in toom houden van zijn gretigheid is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Een winstpunt is ook als de consument zich serieuzer wil verdiepen in de aangeboden informatie. Dat gebeurt nog veel te weinig, terwijl 'gewoon doen' in dit opzicht van 'levensbelang' kan zijn.

In mijn bijdrage gaat het primair om de duurzame verbetering van het gedrag van de professionals. Hun rol is op te vijzelen door hen gedegen te toetsen op de combinatie van deskundigheid en integriteit en vervol-

gens op te nemen in een openbaar, centraal internetregister. Met zijn of haar registratie geeft de financiële adviseur een persoonlijk commitment af aan klanten, werkgever en collega's. De professional straalt op deze wijze uit dat hij of zij integer en deskundig is. Als hij over de schreef gaat dan kan hij zijn registratie kwijtraken.

Afbreukrisico

De menselijke factor is allesbepalend in integriteitsdilemma's en -conflicten. In ons gedrag ligt een groot afbreukrisico verscholen. Er is geen andere keuze dan een ieder wakker te houden. Dat is onze gezamenlijke uitdaging. Werken aan integriteit en dus aan beter gedrag doet er toe. Het is gewoon voor iedereen de beste daad in werken aan het herstel van vertrouwen.

De praktijk toont aan dat er alle reden is om het onderwerp integriteit op de agenda te houden. Ook als straks het economisch tij verbeterd. Werken aan integriteit is fascinerend. Eenmaal geregistreerd altijd geregistreerd is een farce zonder gedegen onderhoudswerk. De valkuilen zijn verraderlijk en openbaren zich makkelijk bij verminderde waakzaamheid. Professionals moeten daarom voortdurend bij de les worden gehouden door groot onderhoud van hun kennis van integriteit in relatie tot hun vak. Bij voorkeur in de vorm van een verplichte periodieke integriteitstoets.

Wie een beetje thuis is in de financiële dienstverlening weet dat rendement en risico hand in hand gaan. In de grillige markten van het afgelopen jaar is opnieuw gebleken hoe belangrijk het is dat een belegger weet waarom, waarin en met wie hij of zij belegt. Meer en duurzame integriteit is bittere noodzaak voor de kwaliteit van onze financiële dienstverlening. En dat is alleen te bereiken door een bewakingssysteem met als kern de registratie van professionals met klantencontact en toegang tot de 'knoppen'. Gewoon... doen!

'Wakker, transparant, authentiek en nogal onbevangen. Nog waar ook!'

Dick Vis

Algemeen directeur DSI

D.Vis@dsi.nl

www.dsi.nl