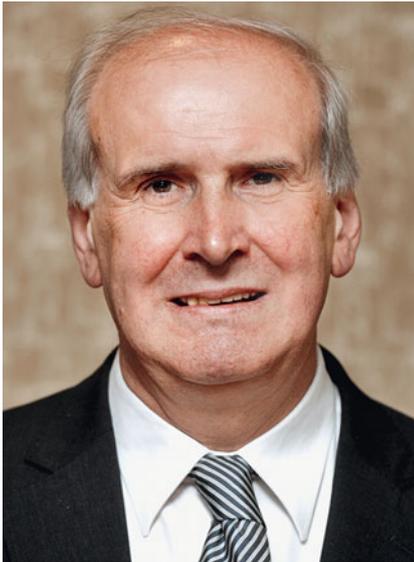


# Sustainable Finance

## Überwindung einer tiefgreifenden Vertrauenskrise

Editorial von Otmar Hasler, Regierungschef a.D., Member of the Board, Kaiser Partner



Vier Jahre nach dem Höhepunkt der Finanzkrise nimmt das Vertrauen in die Bankenbranche europaweit nach wie vor ab. Gemäss einer Umfrage der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young hat mehr als jeder zweite Bankkunde in Europa weniger Vertrauen in die Bankenwelt als vor einem Jahr. Bankkunden kritisieren vor allem Bonuszahlungen an Manager der Institute, die ihnen vor dem Hintergrund massiver Finanzhilfen für den Finanzsektor als unangemessen erscheinen. Zu denken geben muss, dass für viele Kunden der Kundenberater nicht mehr die wichtigste Informationsquelle bei der Wahl von Bankprodukten sein soll. Gemäss der Studie von Ernst & Young wollen sich die Kunden vermehrt flexibel für ein Bankprodukt entscheiden können, das zu ihrer individuellen Situation und zu aktuellen Veränderungen auf den Märkten passt, und sie legen dabei vermehrt Wert auf die Meinung von Familie und Freunden ausserhalb der Bankenwelt.

Nun wissen wir, dass das Funktionieren der Finanzmärkte wesentlich auf das Vertrauen der Marktteilnehmer angewiesen ist. Dieses langfristig wieder herzustellen wird nur gelingen, wenn die notwendige Transparenz und Verständlichkeit der angebotenen Produkte und Dienstleistungen geschaffen wird. Als unverzichtbarer Teil der Gesamtwirtschaft organisiert die Finanzwirtschaft das Funktionieren der Realwirtschaft. Sie verbindet mit einem Netz von Kredit- und Finanzbeziehungen die Haushalte und Unternehmen miteinander und organisiert den Zahlungsverkehr. Da stellt sich die Frage, wie sich die Entwicklung eines nicht

unbedeutenden Teils der Finanzwirtschaft vollständig von der Entwicklung der Realwirtschaft entkoppeln konnte und welche Korrekturen notwendig sind, um solche Fehlentwicklungen in Zukunft zu verhindern.

Ganz grundsätzlich stellt sich die Frage, wie der Finanzsektor und die Aufsichtsbehörden dieses Vertrauen nachhaltig wiederherstellen können. In einer Welt, in der Finanztransaktionen in Sekundenschnelle abgewickelt werden können und nationale bzw. kontinentale Grenzen überwunden werden, erscheint es mir als unabdingbar, grundlegende Regeln für eine robuste Systemsicherung auf globaler Ebene zu erlassen und deren Einhaltung entsprechend zu kontrollieren.

Zweitens muss ein stärkeres Augenmerk auf die sogenannten Finanzinnovationen gelegt werden. Neue Produkte sind auf ihre Auswirkungen hin zu untersuchen und entsprechend zu überprüfen. Ziel der Finanzprodukte muss das Funktionieren der Realwirtschaft sein, d.h., sie sollen Wertschöpfung und nicht spekulative Geldschöpfung bewirken.

Drittens ist auf der Ebene der einzelnen Institute sicherzustellen, dass das Aufsichtsregime die notwendige finanzielle, organisatorische und personelle Ausstattung der Bank sicherstellt und rechtzeitig korrigierende Massnahmen in die Wege leitet.

Nicht zuletzt stehen die Finanzintermediäre in der Verantwortung, verlorengegangenes Vertrauen wiederherzustellen. Das beginnt damit, dass die Grundsätze der Geschäftspolitik klar kommuniziert und diese auch nachvollziehbar im Geschäftsverkehr umgesetzt werden. Nur Transparenz, Verständlichkeit in der Beratung sowie die Offenlegung möglicher Interessenkonflikte schaffen Vertrauen.

Trotz verlorengegangenen Vertrauens ist auch festzustellen, dass dort, wo die Banken-Kundenbeziehung funktioniert, auch das Vertrauen in das einzelne Institut vorhanden ist. D.h., der Kunde fühlt sich angemessen informiert, ist überzeugt, dass auf seine individuellen Bedürfnisse eingegangen wird und dass eine ernsthafte Auseinandersetzung mit seinen Anliegen, Fragen und Vorstellungen stattfindet. Das wiederum kann nur erfolgen, wenn die Geschäftspolitik ethische Massstäbe im Umgang mit Kunden vorgibt und die Geschäftsleitung die Mitarbeiter in deren Umsetzung unterstützt und ermutigt. Fehlanreize im Vergütungssystem müssen korrigiert werden. Der Aufbau einer langfristigen Kundenbeziehung und die Zufriedenheit des Kunden sind ein wichtiger Massstab einer verantwortungsvollen Kundenbetreuung.

*otmar.hasler@kaiserpartner.com*

*www.kaiserpartner.com*