

**Niet iedereen wint bij de offensieve inzet van
Nederland in de WTO**

***Resultaten van een case study over ABN Amro
in Brazilië***

door M. Vander Stichele, SOMO
14 december 2001

Tot nu toe is er weinig aandacht voor de onderhandelingen van een nieuw akkoord over handel in diensten (GATS). Die onderhandelingen zijn al in 2000 begonnen en betreffen maar liefst tweederde van de economie in Europa.

Op de Ministeriële Conferentie van de Wereldhandelsorganisatie (WTO) in Qatar van 9 tot 13 november 2001 beslisten de Ministers verder te gaan met de onderhandelingen en begin volgend jaar de eerste voorstellen voor liberalisering op tafel te leggen.

De instructie van de Nederlandse regeringsdelegatie voor de WTO-conferentie bevatte een "offensieve inzet" voor een nieuw GATS-akkoord: "gericht op een substantiële marktopening [...] over een breed scala van dienstensectoren". Nederland wilde dat de EU daartoe een "ambitieuze strategie" voerde. Volgens EU recht moet namelijk de Europese Commissie namens de EU-lidstaten onderhandelen in de WTO. Vele maatschappelijke organisaties konden hun belangen en kritiek niet in de instructie van Nederland en de Europese Unie terugvinden.

Het standpunt van de Nederlandse overheid weerspiegelde wel het standpunt van het bedrijfsleven. In Nederland is VNO/NCW vooral geïnteresseerd om markten te openen voor de financiële diensten (banken, verzekeringen), post, telecommunicatie, maritiem transport en consultancy. Dit zijn bijna precies dezelfde sectoren die Staatssecretaris Ybema opsomt in de brieven over de WTO naar de Tweede Kamer en waarvan hij de liberalisering voor Nederland belangrijk vindt.

*** Grote invloed van de financiële sector**

De pressiegroepen van de dienstenbedrijven hebben intensieve contacten met de Europese onderhandelaars, de ambtenaren van de Europese Commissie. Die laatste hebben trouwens de oprichting van een gemeenschappelijk lobbyplatform, het European Services Forum (ESF), ondersteund en de activiteiten van het ESF gefinancierd. ABN Amro is lid van de ESF als financiële dienstverlener.

Onderzoek heeft aangetoond dat de bedrijvenlobby, zowel nu als vroeger bij het tot stand komen van het GATS-akkoord, veel invloed heeft uitgeoefend op het onderhandelingsmandaat. Vooral de financiële dienstensector heeft zich daartoe goed georganiseerd, onder andere in de "Financial Leaders Group". Dat is een groep van een veertigtal CEOs van internationaal opererende banken en verzekeringsbedrijven die direct inspraak hebben gehad bij de toponderhandelaars. Opmerkelijk is dat de voormalige Europees handelscommissaris, nu Lord Brittan of Spennithorne, die de onderhandelingen voerde van het vorige GATS akkoord, inclusief het akkoord voor financiële diensten, nu vice-voorzitter is van investeringsbank UBS Warburg en vanuit deze functie op topniveau druk uitoefent als voorzitter van een lobbygroep¹. Ook op wereldniveau hebben de dienstenbedrijven hun lobby georganiseerd in de Global Services Network (GSN)². De heer G.H.M. Blocks vertegenwoordigt de Nederlandse

¹ E. Wesselijs, "Liberalisation of Trade in Services: Corporate Power at Work", zie www.gatswatch.org

² zie www.gsn.com

Vereniging van Banken dat onder het voorzitterschap staat van J.M. de Jong, lid van de raad van bestuur van ABN Amro.

Het gevolg is dat de Europese onderhandelaars de GATS eerst en vooral als een instrument voor het bedrijfsleven beschouwen³.

*** Overheid luistert niet naar "defensieve" belangen**

Niet-gouvernementele organisaties hebben al maanden geleden via een brief aan Staatssecretaris Ybema, via vragen in de Tweede Kamer en via gesprekken met de Staatssecretaris en zijn ambtenaren aandacht gevraagd voor de "defensieve belangen" bij de onderhandelingen. Dat zijn garanties voor goede diensten en universele toegang voor basisdiensten -ook voor armere burgers-, en garanties voor beleidsvrijheid van de overheid om duurzame en sociale diensten te ondersteunen, zowel in Nederland als in ontwikkelingslanden.

Tot nu toe heeft het Ministerie van Economische Zaken beweerd dat deze belangen niet in het geding komen bij het GATS-akkoord, alhoewel daarvoor geen specifieke instrumenten zijn opgenomen. Van liberalisering van financiële diensten wordt alleen maar het positieve effect benadrukt door het Ministerie van Economische Zaken en het Ministerie van Financiën⁴: "marktopening leidt tot meer concurrentie en daarmee lagere prijzen, meer innovatie, betere service, meer werkgelegenheid en meer openheid dan op markten die worden bediend door (staats)monopolisten; in deze filosofie maakt het niet

³ Zie onder andere: E. Wesselijs, "Liberalisation of Trade in Services: Corporate Power at Work", noot 10 en 32

⁴ Brief van NGOs met vragen aan en antwoorden van het Ministerie van Economische zaken (met input van het Ministerie van Financiën):

Q: Liberalisering drijft grote financiële groepen tot strategieën om de concurrentiedruk aan te kunnen en om niet overgenomen te worden. Zo wordt onder andere financiële dienstverlening aan armere klanten verminderd om de winst op te voeren. Wat betekent dat voor de financiële sector en dienstverlening in Nederland en elders?

A: er zijn geen aanwijzingen dat onder invloed van het GATS-verdrag financiële dienstverlening aan armere klanten wordt verminderd om de winst op te voeren; wel streven Nederlandse banken om hun concurrentiepositie te behouden c.q. verbeteren, net als hun buitenlandse concurrenten, naar een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering; er zijn geen concrete aanwijzingen dat van dit streven met name de 'armere klanten' de dupe zouden worden.

Q: Aan ontwikkelingslanden wordt gevraagd hun deuren open te stellen voor buitenlandse banken omdat het meer efficiëntie te weeg zou brengen (zie ook: Nota 'Ondernemen tegen armoede'). Wat is de bijdrage aan de nationale economie als een groot deel of het gehele bankwezen van zo'n land in handen is van buitenlandse banken die vooral op winst uit zijn?

A: algemene GATS-uitgangspunt dat zeker ook opgaat voor de financiële sector, is dat marktopening leidt tot meer concurrentie en daarmee lagere prijzen, meer innovatie, betere service, meer werkgelegenheid en meer openheid dan op markten die worden bediend door (staats)monopolisten; in deze filosofie maakt het niet uit of een financiële markt in handen is van lokale of buitenlandse instellingen of een mix; van belang is dat er voldoende concurrentie is om bovengenoemde voordelen te kunnen realiseren.

uit of een financiële markt in handen is van lokale of buitenlandse instellingen of een mix; van belang is dat er voldoende concurrentie is om bovengenoemde voordelen te kunnen realiseren." "Nederlandse banken [streven,] om hun concurrentiepositie te behouden c.q. verbeteren, net als hun buitenlandse concurrenten, naar een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering; er zijn geen concrete aanwijzingen dat van dit streven met name de 'armere klanten' de dupe zouden worden."

Verschillende aspecten van de onderhandelingen in financiële diensten werden door de Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen (SOMO) onderzocht. SOMO doet onderzoek naar multinationale bedrijven, maatschappelijk verantwoord ondernemen, en internationale handels- en investeringsverdragen. Het GATS-project ondersteunt groepen in Nederland en in ontwikkelingslanden die de maatschappelijke en milieuaspecten van het GATS-akkoord belichten⁵.

Om wat beter inzicht te krijgen in de gevolgen van de liberalisering van financiële diensten in ontwikkelingslanden deed SOMO een onderzoek⁶ naar de activiteiten van ABN Amro Bank in Brazilië, de derde "thuismarkt" van die bank. De case study is bedoeld als een concrete illustratie voor de discussies die over de liberalisering van de dienstenhandel in algemene termen worden gevoerd.

*** ABN Amro niet efficiënter dan andere banken in Brazilië**

Het algemene argument ten voordele van liberalisering van financiële diensten is dat liberalisering de efficiëntie van financiële dienstverlening vergroot. Zoals het Ministerie van Economische Zaken schrijft aan NGOs: "marktopening leidt tot meer concurrentie en daarmee lagere prijzen, meer innovatie, en betere service". SOMO stelde zich de vraag of die lagere prijzen en betere service wel voor alle klanten gelden in Nederland en Brazilië. De voorlopige resultaten van het onderzoek, dat nog gaande is, wijzen erop dat de nagestreefde grotere efficiëntie vooral de rijkere klant dient.

Bij de strategische heroriëntatie die ABN Amro in november 2000 bekend maakte, was de hoofddoelstelling: een hogere aandeelhouderswaarde door het streven naar grotere winstgroei. Daarbij richtte ABN Amro aparte bedrijfsafdelingen op voor rijkere particuliere en bedrijfsklanten. De bankiersactiviteiten voor de gewone klant (retail) moesten vooral gericht zijn op de "bovenkant van de particuliere markt", d.i. de vermogende klant⁷. De internationale concurrentiestrijd verhevigt door de liberalisering

⁵ SOMO voert een onderzoeksproject over het GATS-akkoord met financiële ondersteuning van NCDO en HIVOS. Contacteer: Myriam Vander Stichele, SOMO, Keizersgracht 132
NL-1015 CW Amsterdam
tel. +31/20-639.12.91
fax +31/20-639.13.21
e-mail: m.vander.stichele@somo.nl

⁶ Dit onderzoek gebeurde in samenwerking met studiecentrum Observatorio Social die een enquête hield bij vakbondsleden bij ABN Amro.

⁷ Zie onder andere de website van ABN Amro (www.abnamro.com): perbericht van 20 november 2000 en "Achtergrond bij de strategische herziening"

van de financiële diensten. Dit leidt bij veel banken tot het afstoten van minder winstgevende activiteiten en het zoeken naar grotere markten, eventueel door overnames. Om daarbij niet zelf te worden overgenomen staat uiteindelijk bij ABN Amro de hoge aandeelhouderswaarde voorop: goedkope ABN Amro aandelen maken opkopen van de holding door anderen makkelijker. Daarbij staat dienstverlening aan alle klanten niet centraal.

In Nederland leidt concurrentie leidt tot minder dienstverlening aan de gewone klant

Bij het liberaliseren van de Europese markten hebben buitenlandse bedrijven voor meer concurrentie gezorgd op de Nederlandse markt. Het gevolg was dat er prijzen voor financiële diensten daalden. Enkele jaren later zijn in Nederland andere gevolgen van de concurrentie te zien. Nederlandse banken, waarvan ABN Amro de grootste is, saneren en reorganiseren veel kantoren. Intussen wordt veel geïnvesteerd in automatisering en e-commerce om klanten goedkoper en op alle momenten die ze willen te kunnen bedienen. Baliefuncties verdwijnen, kantoren in niet-stedelijke gebieden en in arme wijken in de steden worden gesloten maar diensten voor rijke klanten worden verbeterd. Door “marktsegmentatie” proberen banken, inclusief ABN Amro, zoveel mogelijk de arme en weinig winstgevende klant op een zo goedkoop mogelijke manier te bedienen, bv. door minder dan fl. 1000,- in cash alleen via het pinapparaat aan te bieden. Dit vermindert de dienstverlening voor arme en oude klanten die minder gebruik kunnen maken van de geautomatiseerde of gecomputeriseerde systemen is daardoor verminderd⁸. Vakbondsacties om bepaalde kantoren open te houden voor betere dienstverlening hebben weinig effect.

Dit fenomeen is ook in andere landen zoals Zwitserland te merken: grote banken die internationaal opereren zijn niet meer geïnteresseerd in diensten aan de kleine klant die weinig opbrengt. Maar wie zal de armere klanten, die net goede instrumenten voor hun financieel beheer nodig hebben, goed bedienen als de internationale concurrentie dat niet meer toelaat? Deze problematiek wordt tijdens de huidige Gastsonderhandelingen nog niet opgepikt.

ABN Amro zorgt niet voor lagere prijzen in Brazilië

In Brazilië is ABN Amro de vijfde grootste bank van de private banken. Door de monetaire instabiliteit van de vorige jaren is de efficiëntie van de grote Braziliaanse banken heel goed, ook van de staatsbanken. Deze case studie moet dus worden gezien worden in het licht van de specifieke context van Brazilië die niet representatief is voor alle ontwikkelingslanden. Bij de huidige GATS onderhandelingen wordt tot nu toe niet veel aandacht besteed aan de verschillende situaties waarin Westerse landen streven naar meer liberalisatie in financiële diensten.

⁸ P. de Wit, "Niet naar de bank als het waait", in NRC Handelsblad, 21-9-01, p. 11; interview door M. Vander Stichele met H. Gorter, FNV bestuurder bij ABN Amro, oktober 2001.

ABN Amro in Brazilië, ABN Amro Real, doet volop mee met de andere banken om te investeren in automatisering, internetbankieren en bankieren met de mobiele telefoon. Alhoewel de Braziliaanse banksector niet hetzelfde stadium is als de Nederlandse doet ABN Amro ook “marktsegmentatie” om de armere klant goedkoper en met minder diensten te bedienen. De bank bedient alle klantensectoren, ook armeren en kleine bedrijven, maar richt haar verbetering van dienstverlening vooral naar de rijkere klant en rijkere gebieden in Brazilië. Door meer te betalen kunnen klanten betere diensten verkrijgen. Vooral analfabeten, de vele armen en mensen zonder ervaring met automatisering vallen uit de boot. Alhoewel enkele gevallen van slechte dienstverlening door ABN Amro Real aan arme klanten bekend zijn, was het binnen het kader van deze case study niet mogelijk om na te gaan of er veel klachten van die aard zijn. Omdat de dienstverlening goed is van de Braziliaanse diensten, zijn slechts er slechts enkele diensten waar ABN Amro Real kan zeggen dat ze beter is, bijvoorbeeld de snelheid voor het verlenen van krediet.

Een heel groot deel van de arme bevolking wordt niet door de banken bediend en is ook niet de doelgroep van ABN Amro of andere buitenlandse banken. Ervaring van Citibank in India heeft voor grote banken uitgewezen dat het voor hen moeilijk haalbaar is om dat kostenbesparend te doen.

Traditioneel zijn de bankkosten in Brazilië voor de consument hoog en maken de banken hele grote winst. Bij een analyse in 2001 blijkt dat de buitenlandse banken daar niets hebben aan veranderd. Die analyse toont aan dat voor de kosten die worden aangerekend bij leningen de algemene kritiek blijft gelden dat banken in Brazilië veel winst maken maar weinig risico nemen⁹. Volgens ingewijden zouden bij ABN Amro 90% of meer van de loonkosten van de bank gedekt zijn door de kosten die in rekening worden gebracht aan de klanten.

De grote winst die de banken in Brazilië maken, is onder andere het gevolg van de politiek van de centrale bank van Brazilië. ABN Amro Real geeft toe niet de ambitie te hebben om de prijzen te verlagen en graag de grote winstmarges te willen behouden. In tegendeel, buitenlandse banken hebben de reputatie om veiliger te zijn maar voor de diensten van die buitenlandse banken moet vaak veel meer worden betaald.

Conclusie

Er zijn duidelijke aanwijzingen dat bij de huidige liberalisering van financiële diensten de armere klant nadelen ondervindt. De Nederlandse overheid ijvert naar grote liberalisering bij de dienstenonderhandelingen in de WTO maar erkent deze nadelen niet. Binnen de GATS-onderhandelingen zou het passen om ook de negatieve gevolgen van liberalisering aan te pakken door afspraken die de consument en de toegankelijkheid van financiële diensten garandeert.

⁹ "Specialising or Scaling Up" in LatinFinance, Supplement, September 2001, p. 31

* Grote afvloeiingen

Volgens het Ministerie van Economische Zaken leidt liberalisering van financiële diensten tot meer werkgelegenheid. De SOMO case study ging daarom na of ABN Amro, die van meet af aan internationaal opereerde en andere geliberaliseerde markten binnendrong, meer werk heeft gecreëerd.

Het aantal vestigingen of vestigingsplaatsen is bij die bank gestegen van 52 landen in 1991 naar 74 landen in 2000. In diezelfde periode is het aantal medewerkers bij ABN Amro in Nederland slechts met 288 gestegen (van 38.670 medewerkers in 1991 naar 38.958 in 2000). Vanaf 2001 tot 2004 moeten er echter 6750 arbeidsplaatsen verdwijnen, wat nominaal om 8000 tot 9000 medewerkers kan gaan. De afvloeiingen gebeuren hoofdzakelijk in het Nederlandse kantorennet. Ook in de periode tussen 1991 en 1996 zijn in Nederland meer 6000 mensen afgevoerd. Dat betekent dat de werkgelegenheid bij ABN Amro in Nederland sterke dalingen en stijgingen toont zonder echte groei van de algehele werkgelegenheid.

Het aantal werknemers bij ABN Amro in het buitenland is door fusies en acquisities is sterk toegenomen. In 1991 was het aantal werknemers in andere landen (18.077) minder dan de helft van de Nederlandse medewerkers (38.670). Vanaf 1996 is die verhouding veranderd en is het aantal medewerkers in andere landen groter dan in Nederland. In 2000 was het aantal medewerkers in het buitenland gestegen tot bijna het dubbele van de Nederlandse werknemers (76.140).

Het is niet duidelijk hoeveel banen bij fusies zijn weggesaneerd of bijgekomen. Ook bij de herstructurering van 2001 is niet duidelijk hoeveel arbeidsplaatsen in Europa en internationaal verloren gaan.

Bij het onderzoek naar de werkgelegenheid bij ABN Amro in Brazilië bestaan over de laatste jaren geen makkelijk beschikbare cijfers. De bank breidt zich voortdurend uit door overnames om de vijfde positie in de markt te kunnen behouden en daardoor genoeg kostefficiënt te kunnen werken. ABN Amro is in 1998 sterk uitgebreid door Banco Real over te nemen dat toen ongeveer 15.000 werknemers had. In 2000 had ABN Amro groep in Brazilië 21.316 medewerkers¹⁰.

Volgens analisten van de Bank zelf zijn er de laatste jaren behoorlijk wat ontslagen geweest, wat in Brazilië makkelijk kan. Volgens de Braziliaanse bankenvakbond is het aantal medewerkers de laatste jaren eerder stabiel gebleven wat niet betekent dat er geen ontslagen zijn gevallen. Het aantal medewerkers per vestiging gaat wel achteruit. De grote automatisering van de bankensector in Brazilië waar ook ABN Amro aan meedoet heeft als doel zo veel mogelijk personeel aan de balie te verminderen. Er is een "culturele omslag" aan de gang waarbij oude medewerkers worden vervangen door nieuwe vaak hoger opgeleide medewerkers die duurdere en ingewikkelder financiële diensten kunnen verkopen. Bovendien neemt ABN Amro in Brazilië deelstaatbanken over (bv. in Paraibo op 8 november 2001), waarbij vakbonden vrezen dat vaste arbeidsplaatsen zullen

¹⁰ "ABN Amro makes Latin America move with a stake in Banco Real", in Banker, vol. 148, nr. 870. p. 4; zie ook: ABN Amro's website in Brazilië (www.bancoreal.com.br)→ Previous results an balance sheets.

verloren gaan door rationalisatie en automatisering zoals bij overnames door andere banken is gebeurd.

Conclusie

De enorme toename van ABN Amro's internationale activiteiten die door liberalisering van de financiële diensten mogelijk werden, hebben dus niet geleid tot meer werkgelegenheid maar wel tot afvloeiingen en ontslagen. De liberalisering in financiële diensten leidt tot een concurrentiestrijd die de shareholder's value vooropstelt en efficiëntie door minder personeel (skosten) en ver doorgedreven automatisering bevordert. De GATS-onderhandelingen houden helemaal geen rekening met de gevolgen van de liberalisering in de financiële sector voor de werknemers. Alhoewel de oplossing misschien niet in de WTO zelf ligt, moet verdere evaluatie dit probleem verder toelichten en oplossingen bieden alvorens de GATS-onderhandelingen worden afgesloten.

*** Geen globalisering van goede arbeidsvoorwaarden**

Niettegenstaande de grote afvloeiingen is de FNV vakbond tevreden over de manier waarop die in Nederland zijn gebeurd. Bij de afvloeiing van 6000 mensen begin de jaren negentig vielen geen gedwongen ontslagen en was een periode van vier en een half jaar voorzien. Bij de herstructurering van 6750 arbeidsplaatsen vanaf 2001 is een periode van drieënehalf jaar voorzien. Met de vakbonden zijn plannen gemaakt waarbij verplichte afvloeiing niet voorkomt. Gedurende deze periode mogen geen nieuwe medewerkers van buiten aangetrokken worden maar wordt gewerkt aan de interne mobiliteit, ten voordele van het vaste personeel. De herstructurering waarbij driekwart van het personeel misbaar is verklaart, zorgt wel voor grote onzekerheid bij het personeel over hun toekomstige functies en werkplaatsen bij de herstructurering, wat tot heel wat emotionele onrust leidt.

Deze afvloeiingsregelingen gelden niet voor buitenlandse vestigingen. Het zijn de landendirecties die de werkgelegenheidsregelingen moeten treffen, alhoewel de herstructurering op hoger niveau werd beslist. Bij de huidige herstructurering is de relatie met de vakbonden in Frankrijk niet zo goed als in Nederland. In het verleden heeft ABN Amro veel kortere termijnen gesteld dan in Nederland om de personeelsvermindering door te voeren. Bij fusies in de VS, bijvoorbeeld, kreeg het management niet meer dan 18 maanden om arbeidsplaatsen weg te saneren¹¹.

In Brazilië is er in de bankensector een sterke arbeidsrotatie en dat is ook zo bij de "culturele omslag" bij ABN Amro. Lange periodes voor het afvloeien van werknemers bestaan niet, wel aanmoediging voor vrijwillig ontslag. De werkzekerheid die werknemers hadden bij deelstaatbanken vallen weg als ze worden overgenomen door een private bank. Het valt nog te bezien hoe ABN Amro omgaat met het personeel van de deelstaatbank van Paraibo dat op 8 november 2001 werd overgenomen.

¹¹ E. Garry, "The Kalff interview" in Euromoney 1997, p. 40-51

Ook het beleid over de arbeidsvoorwaarden bij ABN Amro is in Nederland beter dan in Brazilië. Om bijvoorbeeld de hoge werkdruk en huisarm (RSI)-problemen te verminderen is tussen het ministerie van Sociale zaken, de Nederlandse Vereniging van Banken en de vakorganisaties is een arboconvenant gesloten om de problemen concreet aan te pakken. Ook heeft ABN Amro in Nederland een uniek RSI-preventiecentrum opgezet om de vier procent WAO instroom door RSI te voorkomen¹². In Brazilië heeft ABN Amro geen gezamenlijk actieplan: er is geen bereidheid om echt de RSI te erkennen. Bij RSI biedt de arbeidsovereenkomst alleen recht op langere jobgarantie en ziekteverlof alvorens ontslagen te worden. Maar het is moeilijk om RSI te laten registreren: dat kan vaak slechts met steun van de vakbond.

*** Slechte verhouding met vakbonden in Brazilië**

De goede verhouding van ABN Amro met de vakbonden is in Nederland onder andere gegroeid bij het sluiten van een eigen CAO voor ABN Amro Bank werknemers. FNV noemt die CAO vooruitstrevend, alhoewel ABN Amro er geen expliciete verwijzing wilde opnemen naar de basisconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO)¹³. De FNV vakbond vindt dat ABN Amro goede lonen, met regelmatige verhogingen, en arbeidsvoorwaarden biedt. Wel protesteert de vakbond tegen de veel te hoge lonen en te grote loonsverhogingen bij het top management.

De verhouding tussen de bank en de vakbonden en het loonbeleid wordt bij ABN Amro niet globaal aangestuurd maar wordt per land gevoerd. Bij het onderzoek voor de case study werd ABN Amro Real door de vakbonden als een van de moeilijkste banken beschouwd om mee te onderhandelen in Brazilië. Er is een communicatiekanaal waarbij de bank en de vakbonden over bepaalde arbeidsvoorwaarden praten, maar er is weinig voortgang in de gesprekken en de vakbondseisen worden moeilijk ingewilligd. Het ABN Amro management zelf heeft echter de indruk dat het personeel tevreden is en de relatie met de vakbond goed verloopt. Hoe goed is het lokale beleid ten opzichte van de vakbonden?

De bank heeft in Brazilië geen eigen CAO zoals in Nederland. Er bestaan nationale CAOs voor bankmedewerkers die verschillend zijn voor de privé-banken en de staatsbanken. De CAO voor de staatsbanken garandeert meer stabiliteit voor de werkgelegenheid dan in de privé-sector.

De staatsbanken gaven traditioneel veel betere lonen dan de privé-sector maar het verschil is kleiner geworden omdat de laatste jaren geen salarisverhogingen meer werden doorgevoerd. Voor werknemers van deelstaatsbanken die door privé-banken worden

¹² Ibidem, p. 46; interview door M. Vander Stichele met H. Gorter, bestuurder FNV Bondgenoten.

¹³ ABN Amro, Zoveel hoofden zoveel zinnen - Het HR beleid Nederland geïndividualiseerd. Een verslag over 2000 [Sociaal jaarverslag 2000] [Amsterdam,] p. 20-23; interview door M. Vander Stichele met H. Gorter, bestuurder FNV Bondgenoten.

overgenomen, zoals bijvoorbeeld ABN Amro, leiden die overnames tot loonsvermindering.

Volgens de bankenvakbond zijn de lonen van de werknemers bij ABN Amro in Brazilië zijn gemiddeld voor de banksector. Maar de lonen bij de lagere kaderfuncties zijn behoorlijk minder dan het gemiddelde van de andere banken. Bijvoorbeeld: bij Bradesco, een grotere Braziliaanse privé-bank, krijgt een werknemer aan een grote kassa R\$ 950 tot 1100, bij Banco Real krijgt een lager kaderlid R\$ 1100, terwijl de eerste functie lager is geplaatst dan de laatste. Bij het werven van nieuwe staf voor de "culturele omslag" worden wel 35% tot 40% hogere lonen gegeven dan aan staf die er reeds langer werkte.

Conclusie

De verschillende behandeling van de werknemers in Nederland en Brazilië illustreert een fenomeen wat vakbonden bij veel internationaal opererende bedrijven merken: de activiteiten worden naar meer landen uitgebreid en de diensten worden vanuit het internationale managementcentrum gestandaardiseerd en hoge normen opgelegd, maar de arbeidsverhoudingen worden naar nationale normen gevoerd en de goede sociale normen van het moederland worden niet in het wereldwijde management opgenomen. Bij akkoorden over liberalisering van financiële diensten krijgen buitenlandse bedrijven wel toegang tot buitenlandse markten maar is er geen internationale verplichting om ook de buitenlandse werknemers toegang te geven tot de betere arbeidsvoorwaarden van het moederbedrijf. In die omstandigheden leidt globalisering van diensten **niet automatisch tot meer werkgelegenheid en betere arbeidsverhoudingen.**

*** Vrouwen onderaan de ladder**

Het is belangrijk op te merken dat veel werknemers bij ABN Amro vrouwen zijn. In Nederland is dat nagenoeg 51% en in Brazilië is de vrouwendeelname meer dan 40%.

Het aantal vrouwen bij de twee laagste salariscategorieën is in Nederland veel hoger (81% en 65%) dan het aantal mannen, maar veel lager in de twee hoogste salariscategorieën (12,3% en 8,5 % voor de hoogste salariscategorie). Die laatste percentages zijn wel al een verbetering in vergelijking met 1996¹⁴.

Ook in Brazilië is bij ABN Amro over het algemeen het percentage vrouwen in hogere functies duidelijk lager. Voor Braziliaanse vrouwen is het in praktijk moeilijk om in tot het hogere management toe te treden zoals filiaaldirecteur. Omdat de meeste vrouwen in Brazilië in lagere functies werken, worden ze ook relatief meer getroffen door typische balieklachten als RSI en agressieve klanten.

¹⁴ ABN Amro, Zoveel hoofden zoveel zinnen - Het HR beleid Nederland geïndividualiseerd. Een verslag over 2000 [Sociaal jaarverslag 2000] [Amsterdam,] p. 77: de gesplitste data per salaris en geslacht, en de verandering in de laatste jaren, is een belangrijk instrument om de man-vrouw verhoudingen na te gaan en verbeteringsbeleid voor vrouwen te voeren.

* Nieuwe "business principles" zijn te zwak MVO instrument

Het SOMO onderzoek dat werd uitgevoerd in het kader van de dienstenonderhandelingen in de WTO komt op het moment dat ABN Amro haar nieuwe "business principles" uitdeeft (9 november 2001). Zoals andere transnationale bedrijven ontmoet ABN Amro bij de globalisering van haar activiteiten veel nieuwe maatschappelijke uitdagingen. Bepaalde activiteiten van ABN Amro in het buitenland staan bloot aan kritiek door Nederlandse maatschappelijke organisaties, bv. het financieren van diamanthandel¹⁵ en van oliepalmplantages in Indonesië¹⁶. ABN Amro vindt samen met andere Nederlandse grote bedrijven dat ze daarop zelf het antwoord moet bieden zonder tussenkomst van de overheid zoals ook de SER adviseert. De actieve stappen die ABN Amro zet om haar ondernemen zelf meer maatschappelijk verantwoord te maken moeten getoetst worden aan de vraag in hoeverre ze een antwoord bieden aan de grote uitdagingen van de liberalisering van de financiële markten en diensten.

ABN Amro heeft gekozen voor nieuwe "business principles", in aanvulling van haar bedrijfswaarden ("corporate values"). Die principes zijn breed en vaag en zijn bedoeld om verder te worden aangevuld en uitgewerkt. ABN Amro heeft dus niet gekozen voor een gedragscode die vaak verdergaande en concreter verplichtingen inhoudt. Het grote probleem met de "principles" is hetzelfde als met gedragscodes: ze worden door het bedrijf zelf opgesteld en worden niet extern gecontroleerd door de overheid of door een onafhankelijke rapportage. ABN Amro heeft wel de ambitie om daarover publiekelijk te rapporteren binnen enkele jaren. Hoe de bestaande "corporate values" worden uitgevoerd is nu niet op een transparante manier te achterhalen. Volgens de vakbond FNV heeft het bijvoorbeeld het jaren geduurd alvorens ABN Amro tegemoet kwam aan de zware vakbondsdruk om de financiering van een baggeraar in Birma stop te zetten. Birma is internationaal veroordeeld voor zware schendingen van mensenrechten door een regime dat de oppressie financiert met inkomsten van buitenlandse bedrijven.

Op milieugebied heeft ABN Amro een milieujarverslag dat naar eigen zeggen door een "een onafhankelijke audit" wordt gecontroleerd, met name Ernst & Young Accountants. Er is daarbij gebruik gemaakt van onder andere niet-overheidsnormen zoals richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI) en de aanbevelingen van de Federation des Experts Comptables Europeens. Onderzoek van SOMO op het gebied van monitoring van maatschappelijk ondernemen toont aan dat een sociale audit van een accountantbedrijf dat een klantverhouding heeft met het onderzochte bedrijf niet als onafhankelijk kan worden beschouwd. Ernst & Young Accountants zijn ook de accountants voor de jaarrekeningen van ABN Amro en hebben dus een commerciële relatie met de holding.

De ervaring van SOMO's onderzoek op het gebied van maatschappelijk ondernemen is dat effectiviteit van door bedrijven zelf opgestelde normen niet is bewezen. Dit blijkt ook bij ABN Amro. Milieu- en maatschappelijke organisaties in Nederland en Indonesië

¹⁵ zie: www.niza.nl

¹⁶ zie: www.focusonfinance.org

hebben grote milieu- en mensenrechten problemen bij de oliepalimplantages in Indonesië aan het licht gebracht waarvan ABN Amro een van de, indirecte, financiers was. Het ondertekenen van de Business Charter for Sustainable Development (1992), het lanceren van de "corporate values" (1997), het lidmaatschap van de World Business Council for Sustainable Development (2000) en van de Vereniging Ondernemen & Maatschappij, het hanteren van richtlijnen van de Wereldbank en OESO voor milieuevaluaties, en het eigen milieuverslag heeft de problemen in Indonesië niet kunnen voorkomen. Na jarenlange actie van NGOs heeft ABN Amro de problemen in Indonesië erkend. Begin november 2001 heeft de bank nieuwe richtlijnen opgesteld om het financieren van bos- en boomplantages die schadelijk zijn voor milieu of de lokale bevolking stop te zetten of te beperken. De bank is daarbij behoorlijk verder gegaan dan andere Nederlandse banken, maar de externe monitoring van de uitvoering is nog niet uitgewerkt.

De ongelijke behandeling van werknemers in de verschillende landen wat betreft loon, arbeidsvoorwaarden en relatie met de vakbonden -zoals het SOMO-onderzoek in Brazilië hierboven aantoonde- wordt niet door de nieuwe "business principles" voor de ABN Amro medewerkers behandeld. Er ligt wel nadruk op de kwalificatie van de werknemers. In Brazilië wordt voor de medewerkers inderdaad meer geld uitgetrokken voor training¹⁷. De Braziliaanse medewerkers zijn echter niet betrokken geweest bij het opstellen van de nieuwe principes en waren niet op de hoogte van het publiceren ervan. De toelichting bij de principes verwijst naar een veilige en gezonde werkomgeving voor "alle medewerkers": dat leidt hopelijk tot een betere aanpak van RSI in Brazilië!

Conclusie

Alleen door de praktische uitwerking en de externe monitoring van de breed geformuleerde nieuwe "business principles" kan ABN Amro bewijzen dat haar bedrijfsprincipes daadwerkelijk verandering brengen voor haar medewerkers, al haar klanten "in iedere fase van hun leven" (principe nr. 5) en de maatschappij.

Het feit dat ABN Amro nog niet in staat was om zich aan een concretere code te committeren is een van de vele tekenen dat ook voor de overheid bij regelgeving op internationaal niveau nog een taak is weggelegd. Bij de huidige onderhandelingen over diensten ligt het accent op waarborgen voor en bescherming van buitenlandse bedrijven, onder andere door niet-handelsbelemmerende disciplines op te leggen aan overheden. Het gevolg is dat de overheden in een nieuw WTO-akkoord over diensten aan de consument geen enkele waarborg bieden op betere en goedkopere diensten, en aan werknemers geen betere bescherming bieden of garanties op betere arbeidsvoorwaarden en loon.

¹⁷ zie www.bancoreal.com.br (Engelse versie) → Previous results and balance sheets: in 2000 werd het budget voor training met 20% verhoogd.