

Open brief aan de Belgische banken

Moeten banken niet terug naar de schoolbanken?

Onze economie moet de kater van de financiële crisis kunnen doorspoelen. Het vernieuwde elan van onze economie zal vooral gedragen worden door investeringen van onze KMO's. Banken zullen een nieuwe investeringsgolf financieel moeten ondersteunen met kredieten. Maar mogen en willen ze nog? Durven ze nog en weten ze nog hoe? Of moeten ze zich dringend inschrijven voor basiscursussen marketing, communicatie en Customer Relations Management.

Geschokt vertrouwen

Dagelijks word ik beroepsmatig geconfronteerd met alle mogelijke vormen van kredietverstrekking aan KMO's en zelfstandigen. Zowel de tijd als het aantal mensen en de stapel documenten die nu worden ingezet, kunnen volgens mij meer opleveren. Het gaat mij niet over de technisch perfecte kredietaanvraag, die bijna uitsluitend om afwerking vraagt. Het gaat evenmin over de slechte dossiers die geen onderzoek waardig zijn. Het gaat wel over de 60% kredietaanvragen die hier tussen liggen. En ik ben bezorgd. Want veel KMO's en zelfstandigen hebben moeite om hun bankier te begrijpen. Bij sommigen is er zelfs sprake van een geschokt vertrouwen, veelal te wijten aan een gebrek aan transparantie, ellenlange wachttijden bij een nieuwe kredietaanvraag, onpersoonlijke behandeling en gebrekkige communicatie. Deze directe menselijke omgevingsfactoren van elke kredietaanvraag lappen de banken aan hun laars. Tegelijk ook de aanleiding voor deze open brief.

De menselijke omgevingsfactoren van elke kredietaanvraag zijn minstens even belangrijk, zoniet belangrijker dan de puur financiële aspecten. Indien de banken dit beseffen, kan voor beide partijen een evenwaardige, efficiënte en succesvolle dialoog ontstaan.

De **bedrijfsleider** is creatief en wil iets realiseren, samen met een aantal partners. Hij bereidt zich goed voor en omringt zich met een gedreven groep specialisten: boekhouders, revisoren, mogelijke leveranciers van machines, studie bureaus, overheden over subsidies, milieuwetgeving, etc. In dit professioneel samenspel worden adviezen gegeven, berekeningen gemaakt, offertes opgesteld, correcties aangebracht, verschillende alternatieven besproken. Deze dialoog resulteert in een consensus, in een duidelijke afbakening van het bedrijfsproject en uiteindelijk in de wil om te investeren. Voor de kredietaanvraag klopt de bedrijfsleider dan aan bij de bank, zijn laatste maar ook belangrijkste gesprekspartner.

Hij communiceert in alle openheid met de kantoordirecteur over plannen en wensen, over cijfers van het verleden en de toekomst, over het waarom van deze investeringen. Bovendien verstrekt hij gevoelige informatie zoals brutomarges, klantenlijsten, nieuwe producten, nieuwe dienstverlening, optimalisaties, etc. Van deze informatie verwacht de bedrijfsleider dat dit niet buiten de bankrelatie zal komen. En de bedrijfsleider zit in een minder comfortabele positie want hij is vragende partij. Hamvraag is hoe de bank hierop zal reageren.

En dan begint het verstoppertje spelen

De **kantoordirecteur** engageert zich de kredietaanvraag met spoed naar het hoofdkantoor te sturen en, indien nodig, zal hij dit persoonlijk gaan afgeven aan één van de onderzoekers in het hoofdkantoor. De kantoordirecteur heeft wel geen invloed op de timing van de beslissing en dit aan het hoofdkantoor vragen heeft evenmin zin gezien het enorm aantal aanvragen.

Na enkele weken vraagt de bedrijfsleider wanneer er een antwoord kan verwacht worden. De kantoordirecteur wil deze vraag niet stellen aan het hoofdkantoor: het zou door de onderzoeker kunnen opgevat worden als inmenging en kan nefast zijn voor het dossier.

Komen er vragen van het hoofdkantoor, dan begrijpt de kantoordirecteur meestal het waarom van deze vragen niet en kan ze daardoor ook niet uitleggen aan de bedrijfsleider, hetgeen de kans doet verhogen dat het antwoord niet voldoet voor het hoofdkantoor.

Indien het dossier door het noodlot wordt achtervolgd, komt er een tweede reeks vragen van het hoofdkantoor. Op dat moment heeft de kantoordirecteur heel veel moed nodig om ook deze vragenlijst door te geven aan zijn potentiële kredietklant.

We naderen stilaan de finale: het antwoord van de bank! Ofwel komt er een ja, mits een hele reeks “maren” die niemand had zien aankomen en die meestal ook ver weg staan van de vraag van de potentiële klant. Ofwel komt er een nee. Zonder uitleg. En het duidelijk negatief antwoord komt altijd van het hoofdkantoor.

Dit traject, dat zich binnen elke kredietinstelling afspeelt, staat haaks op het teamwork van de bedrijfsleider bij de voorbereiding van zijn investeringsdossier. Waar is de transparantie voor een vertrouwensrelatie?

Wat verwacht de bedrijfsleider eigenlijk van zijn bank?

De bedrijfsleider verwacht in de eerste plaats een goede dialoog met de kantoor directeur of account manager, alsook een ondersteuning in de opmaak van het kredietdossier: de draagbaarheid van de nieuwe kredietlast en de waarborg berekenen, nagaan of de vermeende behoefte aan krediet correct werd berekend, de balansen doorlopen en de essentiële punten toelichten, vragen stellen over mogelijk “escapes” indien het project niet het verwachte zakencijfer kan opbrengen, minder goede balansen bespreken en de pijnpunten niet uit de weg gaan.

Beslissingen moeten snel en gefundeerd gecommuniceerd worden. Een “ja maar” of een “nee maar” met duidelijke argumenten is meestal waardevoller dan een ja of een nee.

Kantoor directeurs, die pakjesdragers zijn en alleen maar doorgeefluik spelen naar het hoofdkantoor, kunnen de bedrijfsleiders best missen. Dergelijk profiel staat trouwens in schril contrast met de professionele en interactieve voorbereiding van de bedrijfsleider en zijn team.

Kantoor directeurs en account managers die hun dossier kennen, beheren, evalueren en durven spreken als een bankier, verdienen een plaats in het team van de bedrijfsleider. Dergelijke kantoor directeur of account manager wordt dan een actieve partner in kredietdossiers en zal commercieel ook resultaten halen voor zijn hoofdkantoor. Hij zal ten allen tijde het vertrouwen blijven genieten van de bedrijfsleider.

Roel Van Hollebeke
Bankbemiddeling en risicobeheer